



## RESOLUCION JEFATURAL N° -2021-BNP

Lima, 07 de enero de 2021

### VISTOS:

La Queja presentada con Registro N° 082-2020 de fecha 29 de diciembre de 2020, por la señora María Jesús Lacarra Ducay; el Memorando N° 000065-2020-BNP-GG-EACGD de fecha 30 de diciembre de 2020, y Memorando Múltiple N° 000001-2021-BNP-GG-EACGD de fecha 06 de enero de 2021; el Informe N° 000002-2021-BNP-J-DAPI-ESB de fecha 06 de enero de 2021, del Equipo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información; el Memorando N° 000005-2021-J-DAPI de fecha 06 de enero de 2021, de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información; y, el Memorando N° 000002-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 04 de enero de 2021 e Informe Legal N° 000006-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 07 de enero de 2021, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, referido al régimen jurídico y autonomía de la entidad, dispone lo siguiente: *“La Biblioteca Nacional del Perú tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera (...)”*;

Que, el numeral 169.1 del artículo 169 del referido Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, establece que: *“En cualquier momento, los administradores pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva”*;

Que, asimismo, el numeral 169.2 del artículo 169 del citado Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, señala que: *“La queja se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige. La autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado(...)”*;

Que, la queja a diferencia de los recursos impugnativos (reconsideración y apelación), no busca conseguir la revocación o modificación de una resolución, sino que el expediente que no se encuentra impulsado sea tramitado con la celeridad que las normas requieren y que el administrado espera; en otras palabras, la queja no se dirige contra un acto administrativo concreto sino contra la conducta constitutiva de un defecto de tramitación; en ese sentido, la queja por defectos de tramitación procede contra una conducta activa u omisiva del funcionario encargado de la tramitación de un expediente que afecte o perjudique derechos subjetivos o intereses legítimos del administrado y el debido procedimiento, y busca subsanar dicha conducta procesal; de esta manera, teniendo en

cuenta que, el objetivo de la queja es alcanzar la corrección de los defectos de tramitación en el curso del procedimiento, se entiende que la misma es procedente, sólo cuando el defecto que la motiva, requiere aún ser subsanado o el estado del procedimiento lo permite, eso es, antes que se resuelva la solicitud formulada en la instancia respectiva;

Que, a través de la Resolución Jefatural N° 000193-2020-BNP de fecha 10 de noviembre de 2020, se aprobó la Directiva N° 011-2020-BNP “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formulados ante la Biblioteca Nacional del Perú”, la cual tiene por objetivo *“Establecer las disposiciones para la recepción, derivación, atención y notificación de respuestas de las quejas formuladas por los/as administrados/as, respecto de los defectos de tramitación en un procedimiento administrativo seguido ante la Biblioteca Nacional del Perú”*;

Que, el numeral 7.2 de la citada Directiva N° 011-2020-BNP “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formulados ante la Biblioteca Nacional del Perú”, establece que: *“Los/as administrados/as pueden presentar queja por defectos de tramitación cuando la autoridad administrativa que tramita el procedimiento administrativo incurra en alguna de las siguientes causales: a. Paralización injustificada del procedimiento; b. Incumplimiento de los plazos establecidos; c. Incumplimiento de los deberes funcionales; d. Omisión de los trámites; u, e. Otros defectos de trámite en el procedimiento”*;

Que, con Registro N° 082-2020 de fecha 29 de diciembre de 2020, la señora María Jesús Lacarra Ducay (en adelante, la solicitante) presentó una queja respecto de la supuesta demora en la atención a su solicitud de digitalización realizada en febrero del 2019, del Libro del Infante Don Pedro de Portugal;

Que, conforme al artículo 26 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC, la Dirección del Acceso y Promoción de la Información es el órgano de línea encargado de brindar y promover los servicios de acceso a la información, al material bibliográfico documental en todos sus soportes, incluyendo el patrimonio cultural bibliográfico documental de la nación y a los servicios especializados. Asimismo, es el encargado de promover el desarrollo de investigaciones. Depende jerárquicamente de la Jefatura de la BNP;

Que, considerando lo antes expuesto, la Jefatura Institucional de la Biblioteca Nacional del Perú es el superior jerárquico de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información;

Que, para el presente caso, por medio del Memorando N° 000065-2020-BNP-GG-EACGD de fecha 30 de diciembre de 2020, y del Memorando Múltiple N° 000001-2021-BNP-GG-EACGD de fecha 06 de enero de 2021, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General remitió a la Dirección del Acceso y Promoción de la Información, con copia a la Oficina de Asesoría Jurídica y Jefatura de la Biblioteca Nacional del Perú, la referida queja, a fin de dar atención, conforme a lo establecido en la mencionada Directiva y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444;

Que, acorde a lo señalado en el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, la Oficina de Asesoría Jurídica es el órgano responsable de prestar asesoramiento jurídico a la Alta Dirección y a los órganos de la BNP, así como de pronunciarse sobre la legalidad de los actos o propuestas normativas que le sean remitidos para su revisión. En ese sentido, a través del Memorando N° 000002-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 04 de enero de 2021, la Oficina de Asesoría Jurídica solicitó a la Dirección del Acceso y Promoción de la Información atender lo requerido por el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General, a más tardar el día martes 05 de enero de 2021, a fin de continuar con las acciones necesarias;

Que, mediante Memorando N° 000005-2021-BNP-J-DAPI de fecha 06 de enero de 2021, la Dirección del Acceso y Promoción de la Información remitió el Informe N° 000002-2021-BNP-J-DAPI-ESB, de la misma fecha, de su Equipo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios, a través del cual, señalo lo siguiente: *“En el mes de febrero la usuaria María Jesús Lacarra Ducay realizó una solicitud de digitalización del “Libro del Infante don Pedro de Portugal”, cuya cotización le fue remitida, realizando posteriormente la transferencia. Lamentablemente el Sistema de Reproducción Digital de las Colecciones no registró el comprobante, por lo que asumimos que la mencionada usuaria había desistido de su solicitud”,* asimismo, preciso que: *“Con fecha 30 de diciembre del 2020, la responsable de gestionar las solicitudes de digitalización, Bib. María Patricia Soto, informó que se había contactado vía correo electrónico con la solicitante y se le había hecho entrega de la reproducción solicitada, quedando conforme con lo remitido, además se le brindo las disculpas por el retraso ocasionado”,* adjuntando para tales efectos, el correo electrónico de recepción de la solicitante;

Que, en relación con la naturaleza de la queja, el tratadista Juan Carlos Morón Urbina, en su libro “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”, precisa que: *“Resultaría inconducente plantear la queja cuando el fondo del asunto haya sido resuelto por la autoridad o el procedimiento haya concluido (...)”.* En tal sentido, teniendo en consideración que el expediente quejado ha sido atendido, corresponde que se declare infundada la queja;

Que, con el Informe Legal N° 000006-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 07 de enero de 2021, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el ámbito de su competencia, señaló, entre otros aspectos, que corresponde se declare infundada la queja presentada y corresponde al Jefe Institucional emitir el acto resolutorio;

Con el visado de la Gerencia General, de la Oficina de Asesoría Jurídica, de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información; y, del Equipo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información;

De conformidad con la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú; el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; el Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú; y, demás normas pertinentes;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- DECLARAR INFUNDADA** la queja por defectos de tramitación formulado por la señora María Jesús Lacarra Ducay, con Registro N° 082-2020 de fecha 29 de diciembre de 2020; por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente.

**Artículo 2.- ENCARGAR** a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en la página web institucional (<http://www.bnp.gob.pe>).

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por:  
**EZIO NEYRA MAGAGNA**  
Jefe Institucional  
Biblioteca Nacional del Perú