



## RESOLUCION JEFATURAL N° -2023-BNP

Lima, 24 de marzo de 2023

### VISTOS:

La queja por defectos de tramitación N° QJA000000022, identificada con expediente N° OTD00020230002690 de fecha 21 de marzo de 2023, presentada por el señor Miguel Ángel Inocente Camones; el Informe N° 000070-2023-BNP-GG-EACGD de fecha 21 de marzo de 2023, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Informe N° 000044-2023-BNP-J-DGC-EGDS de fecha 22 de marzo de 2023, del Equipo de Trabajo de Gestión de Depósito Legal y Selección de Colecciones de la Dirección de Gestión de las Colecciones; el Memorando N° 000143-2023-BNP-J-DGC de fecha 23 de marzo de 2023, de la Dirección de Gestión de las Colecciones; el Memorando N° 000069-2023-BNP-GG-OAJ y el Informe Legal N° 000077-2023-BNP-GG-OAJ de fecha 21 y 24 de marzo de 2023, respectivamente, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, dispone que la Biblioteca Nacional del Perú es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Cultura y es el ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas, tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera; y, ajusta su actuación a las normas aplicables que regulan el sector cultura;

Que, el numeral 169.1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece lo siguiente: *“En cualquier momento, los administrados 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, el numeral 169.2 del citado artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, señala lo siguiente: *“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 (03) 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 por defectos de tramitación, a diferencia de los recursos impugnativos, no busca conseguir la revocación o modificación de una resolución, sino que el expediente 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;



Que, 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, esto es, antes que se resuelva la solicitud formulada en la instancia respectiva;

Que, la queja por defectos de tramitación no procura la impugnación de un acto administrativo, sino constituye un remedio en la tramitación que busca se subsane el vicio vinculado a la conducción y ordenamiento de procedimiento para que éste continúe con arreglo a las normas correspondientes. En ese marco, el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja por defectos de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por lo tanto, la posibilidad real de su subsanación del procedimiento. En consecuencia, el pronunciamiento para resolver la queja no puede implicar un juzgamiento sobre el fondo de la materia controvertida en el procedimiento;

Que, a través de la Resolución Jefatural N° 000193-2020-BNP, 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 “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formulados ante la Biblioteca Nacional del Perú”, prescribe lo siguiente: *“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; y, e. Otros defectos de trámite en el procedimiento”*;

Que, la Única Disposición Complementaria de la referida Directiva “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formulados ante la Biblioteca Nacional del Perú”, dispone lo siguiente: *“En todo lo no previsto en la presente Directiva se aplica supletoriamente las normas generales del Derecho Administrativo y demás normativas pertinentes”*;

Que, de la revisión de la queja por defectos de tramitación N° QJA000000022, identificada con el expediente N° OTD00020230002690 de fecha 21 de marzo de 2023, presentada por el señor Miguel Ángel Inocente Camones, se observa que versa sobre la presunta demora en la atención de sus solicitudes de asignación de código de ISBN, correspondientes al mes de junio y noviembre del año 2022 con registros N° 252472 y N° 252473;

Que, los artículos 22 y 23 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC, establecen que la *“Dirección de Gestión de las Colecciones es el órgano de línea encargado de la identificación, selección, adquisición, ingreso, registro, procesamiento técnico bibliotecológico y distribución del material bibliográfico documental en todos sus soportes, incluyendo el patrimonio cultural bibliográfico documental de la nación bajo custodia de la BNP; adicionalmente se encarga de la gestión del descarte. Depende jerárquicamente de la Jefatura de la BNP”*; y, que tiene entre sus funciones *“Gestionar el cumplimiento de la*



*normativa vigente vinculada al libro y la lectura, al depósito legal y a otras relacionadas a sus funciones, en el ámbito de su competencia”;*

Que, mediante Resolución Jefatural N° 000025-2023-BNP de fecha 01 de marzo de 2023, se resolvió modificar el Tarifario de los Servicios No Prestados en Exclusividad de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 000128-2021-BNP y modificado con las Resoluciones Jefaturales N° 000046-2022-BNP, N° 000125-2022-BNP, N° 000150-2022-BNP y N° 000194-2022-BNP, en relación a la denominación de las publicaciones descritas en el código 2.15, del Anexo N° 2, que permite su alineación a lo registrado en el OPAC BNP, así como modificar los códigos 2.3 y 2.4; y, la actualización en el valor de la UIT vigente para el presente ejercicio fiscal;

Que, el servicio de “Asignación de ISBN” se encuentra comprendido en el código 2.3 del referido TUSNE-BNP, en el cual se establecen los requisitos necesarios para su obtención, entre los cuales, tenemos los siguientes:

- “1. *Efectuar el pago.*
2. *Solicitud de asignación de código ISBN, mediante los formularios de registro del editor y registro de la publicación, según corresponda, a través del siguiente enlace: <http://isbn.bnp.gob.pe/index.php>*
3. *Enviar al correo electrónico [isbn.bnp@bnp.gob.pe](mailto:isbn.bnp@bnp.gob.pe), la constancia de pago y las capturas de la imagen o archivos similares de las siguientes partes de la publicación: cubierta, portada, hoja de créditos y tabla de contenido, o el machote de la publicación.*

*Nota: De ser necesario, según evaluación, se solicitará el envío del machote”.*

Que, en el portal de la Biblioteca Nacional del Perú se establece los requisitos del ISBN<sup>1</sup> y el procedimiento para solicitar la asignación del ISBN<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:

#### **“Requisitos ISBN**

*Requisitos para solicitar el número ISBN y código de barras:*

- *Ingresar al sistema en línea y llenar la ficha electrónica de registro de título. En caso de ser un editor nuevo llenar la ficha de editor.*
- *Enviar y/o presentar el machote o copia de cubierta, portada, hoja de créditos, índice del libro a publicar. ([isbn.bnp@bnp.gob.pe](mailto:isbn.bnp@bnp.gob.pe))*
- *Adjuntar copia de recibo de pago. (S/. 37.00).*

*Requisitos para reimpresión de libros con número ISBN:*

- *Registrar la solicitud en el sistema en línea.*
- *Presentar información comparativa del libro publicado y aquel que piensa reimprimirse (...):*

#### **“Procedimiento para solicitar la asignación del ISBN y código de barras**

1. *El usuario deberá realizar el registro de solicitud de ISBN a través del portal web de la Biblioteca Nacional del Perú.*

1.1. *Ingresar al portal web institucional: [www.bnp.gob.pe](http://www.bnp.gob.pe)*

1.2. *Ingresar al menú Nuestros servicios\ISBN.*

1.3. *Pulsar la opción Asignación del ISBN. En la pestaña inferior pulsar nuevamente la opción Asignación del ISBN. [http://isbn.bnp.gob.pe/bnp/isbn/site\\_isbn/login.php](http://isbn.bnp.gob.pe/bnp/isbn/site_isbn/login.php)*

1.4. *Al realizar esta acción, accederá a la Base de Datos en Línea del ISBN (RISBN), debiendo seleccionar entre la opción “Iniciar sesión” y “Registrarse” (opción que corresponde a los usuarios nuevos):*

<sup>1</sup> <https://www.bnp.gob.pe/servicios/isbn/requisitos-isbn/>

<sup>2</sup> <https://www.bnp.gob.pe/servicios/isbn/procedimiento-para-solicitar-isbn-y-codigo-de-barras/>



**Iniciar sesión**, deberá ingresar su “número de documento” (RUC o DNI) y “contraseña” y seleccionar la pestaña “Ingresar”. Una vez que ingrese a la Base de Datos del ISBN (RISBN) seleccionar la opción “Solicitud ISBN” y completar el formulario electrónico.

**Registrarse**, deberá seleccionar entre las opciones “editorial” (persona jurídica) y “autor-editor” (personas naturales que se auto-editan). Completar el registro de “editor” y finalmente el registro de título, con la información descriptiva del libro a publicar.

2. Presentar requisitos: cubierta, portada, hoja de créditos y copia del comprobante de pago (S/ 37.00 soles). Los requisitos podrán ser enviados al correo electrónico [isbn.bnp@bnp.gob.pe](mailto:isbn.bnp@bnp.gob.pe) o presentados por Mesa de Partes.

3. Si la documentación es correcta, se procederá a generar el ISBN en el plazo de 48 horas. En caso, la documentación sea observada se enviará correo electrónico al usuario detallándose las observaciones a fin de que sean subsanadas.

4. Deberá dar seguimiento al trámite ingresando con el usuario y contraseña que generó en el procedimiento. Para esto, deberá ingresar a nuestra Base de Datos, seleccionar: Consulta de solicitudes\Estado de solicitud\Solicitudes aprobadas”.

Que, bajo ese contexto, se puede apreciar que para el procedimiento de solicitud de asignación del ISBN y de código de barras, si la documentación es correcta, se procederá a generar el ISBN en el plazo de 48 horas. En caso, de que la documentación sea observada se enviará correo electrónico al usuario detallándose las observaciones, a fin de que sean subsanadas;

Que, para el presente caso, por medio del Memorando N° 000143-2023-BNP-J-DGC, la Dirección de Gestión de las Colecciones emitió opinión, en el marco de sus atribuciones, respecto de la queja presentada, precisando lo siguiente:

*“Al respecto, el Equipo de Trabajo de Gestión del Depósito Legal y Selección de Colecciones (EGDS), a cargo del servicio de “Asignación de ISBN” adjunta el informe presentado por el responsable de la Agencia Peruana de ISBN que indica lo siguiente:*

*“En ese contexto, hemos revisado los correos electrónicos y ubicado correo de fecha 20/03/2023, la misma que tiene como cola una comunicación de fecha 02/11/2022, la cual no fue ubicada en nuestra bandeja de entrada de correo electrónicos, probablemente se direccionó como “correo no deseado”, por lo que al no ingresar a la bandeja de correos no se dio respuesta en su oportunidad. Cabe precisar que se han identificado casos similares con el correo Outlook, situación que no sucedía con nuestro anterior correo electrónico en Gmail.”*

*En esa línea, la coordinación del EGDS ha dispuesto al personal a cargo del citado servicio la lectura de la bandeja de no leídos, en tanto se realicen las gestiones necesarias con los órganos competentes para evitar sucesos como los presentados con el señor Miguel Ángel Inocente Camones”;*

Que, mediante el precitado Memorando N° 000143-2023-BNP-J-DGC, la Dirección de Gestión de las Colecciones remitió el Informe N° 000044-2023-BNP-J-DGC-EGDS, de su Equipo de Trabajo de Gestión de Depósito Legal y Selección de Colecciones, a través del cual, se emitió opinión en el marco de sus competencias, señalando lo siguiente:

*“(…)*

**3. De la Queja por Defecto de Tramitación presentada por el señor Miguel Ángel Inocente Camones (...)**

*(…)*



Mediante Proveído N° 00728-2023-BNP-J-DGC-EGDS de fecha 21 de marzo 2023, se derivó la Queja por Defecto de Tramitación presentada por el señor Miguel Ángel Inocente Camones, al personal responsable del servicio de “Asignación de ISBN”, para su atención.

4. Por Informe N° 011-2023-BNP-J-DGC-EGDS-GOC de fecha 22 de marzo de 2023, el servidor a cargo del servicio de Asignación de ISBN señala que como resultado de la verificación efectuada en la bandeja del correo correspondiente al servicio de Asignación de ISBN (isbn.bnp@bnp.gob.pe), se ha ubicado el correo de fecha 20/03/2023, mediante el cual se advierte que el señor Inocente Camones había cursado comunicación el 02/11/2022, la cual probablemente fue direccionada a la bandeja de “correos no deseados”, motivo por el cual no se le pudo atender en esa oportunidad. Asimismo se señala en el citado informe que se han identificado casos similares con el correo Outlook, situación que no sucedía con nuestro anterior correo electrónico en Gmail”.

**5. Del pedido de inscripción del Instituto Ayru como Editorial solicitado en junio 2022 y las solicitudes 252472, 252473 presentadas en noviembre 2022.**

De otro lado, de acuerdo al informe citado en el párrafo precedente el registro de la Editorial INSTITUTO AYRU fue efectivamente realizado en el mes junio 2022, pero los dos registros realizados por el señor Inocente Camones respecto a los números 252472, 252473 para la Asignación de ISBN de la publicación titulada “Libro de resúmenes de la Convención Científica Nutrición Humana – Wiener”, recién fueron registradas en el mes de noviembre de 2022. Cabe precisar, que los dos registros efectuados corresponden a la citada publicación<sup>3</sup>.

En esa línea, al haber tomado conocimiento de lo manifestado por el señor Miguel Ángel Inocente Camones, el servidor a cargo del citado servicio se comunicó vía telefónica el día 21 de marzo 2023, para informarle al respecto y precisarle que omitió enviar la hoja de créditos de la citada publicación, requisito solicitado para la obtención del ISBN, así como señalar la obligación de realizar el registro de Depósito Legal, registro que aún no se había realizado, y cumplir con la inclusión de los datos obligatorios en el marco de la Ley Depósito Legal<sup>4</sup>.

6. Asimismo, mediante Informe N° 011-2023-BNP-J-DGC-EGDS-GOC se informa que se cursó el correo de fecha 21 de marzo de 2023 dirigido al señor Inocente Camones, precisándole los requisitos que debe presentar para la Asignación del ISBN, de la publicación “Libro de resúmenes de la Convención Científica Nutrición Humana – Wiener”, el mismo que ha sido recibido y respondido por el señor Miguel Ángel Inocente Camones el 21.03.2023<sup>5</sup>, según se muestra a continuación.

<sup>3</sup> Al respecto, mediante Informe N° 011-2023-BNP-J-DGC-EGDS-GOC, el servidor a cargo del servicio de Asignación de ISBN señala que, el registro de editor efectivamente fue registrado en junio, pero los números de registro a los cuales se hace referencia N° 252472 y 252473, recién fueron registrados en el mes de noviembre. Por lo que, el procedimiento de registro fue realizado en dos momentos distintos.

<sup>4</sup> Al respecto, mediante Informe N° 011-2023-BNP-J-DGC-EGDS-GOC, el servidor a cargo del servicio de Asignación de ISBN señala que, una vez que se tomó conocimiento del incidente, nos comunicamos inmediatamente con el editor, a fin de informarle de la problemática y comunicarle que omitió enviar la hoja de créditos de la publicación “Libro de resúmenes de la Convención Científica Nutrición Humana – Wiener”, requisito para la obtención del ISBN, así como señalar la obligación de realizar el registro de Depósito Legal, registro que aún no se había realizado, y cumplir con la inclusión de los datos obligatorios en el marco de la Ley Depósito Legal. Cabe señalar que, el trámite de Depósito Legal es de carácter obligatorio, en cumplimiento de la Ley N° 31253, Ley que regula el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú como instrumento para preservar y difundir el patrimonio bibliográfico, sonoro, visual, audiovisual y digital nacional.

<sup>5</sup> Al respecto, mediante Informe N° 011-2023-BNP-J-DGC-EGDS-GOC, el servidor a cargo del servicio de Asignación de ISBN señala que, en razón de esta comunicación escrita y telefónica, el editor manifiesta que en breve cumplirá con el registro de depósito legal, y el envío de la hoja de créditos de la publicación, a fin de cumplir con la presentación integral de los requisitos para la obtención del ISBN.





7. Se debe precisar, que las quejas por defecto de tramitación han obedecido a que las direcciones electrónicas de los Emails enviados por los/las editores/editoriales han sido derivadas a la bandeja de “Correos no deseados”, lo cual ha ocasionado que no sean atendidos, por este motivo este despacho ha dispuesto al personal a cargo del citado servicio la lectura de la citada bandeja, en tanto se realicen las coordinaciones con los órganos competentes.

Se cumple en elevar el presente informe en atención a la queja por defecto de tramitación presentada por el señor MIGUEL ÁNGEL INOCENTE CAMONES de fecha 21 de marzo 2023, mediante la cual manifiesta demora en la atención de su solicitud de Asignación de ISBN, correspondientes al mes de junio y noviembre del año 2022”, Se adjunta el Informe N° 011-2023-BNP-J-DGC-EGDS-GOC”.

Que, la Dirección de Gestión de las Colecciones y su Equipo de Trabajo de Gestión de Depósito Legal y Selección de Colecciones acreditaron las coordinaciones efectuadas con el señor Miguel Ángel Inocente Camones, mediante el cual se le comunica sobre la problemática antes descrita, es así que, a través del correo electrónico de fecha 21 de marzo de 2023, el señor Miguel Ángel Inocente Camones brinda su acuse de recibido y señala que formalizará la documentación solicitada por el servidor a cargo del servicio de Asignación de ISBN;

Que, conforme al procedimiento establecido para la obtención del ISBN, la Dirección de Gestión de las Colecciones a través de su Equipo de Trabajo de Gestión de Depósito Legal y Selección de Colecciones, debía solicitar dentro de las 48 horas la subsanación de las observaciones, plazo que no fue cumplido; por lo que, corresponde declarar fundada la presente queja por defectos de tramitación;

Que, el numeral 8.3.6 de la Directiva “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formulados ante la Biblioteca Nacional del Perú”, señala lo siguiente: *“En caso se declare fundada la queja, el superior jerárquico del órgano quejado en el mismo acto resolutivo dicta las medidas correctivas pertinentes, a fin de impulsar el procedimiento y a su vez solicita las actuaciones necesarias para determinar las responsabilidades administrativas a que hubiera lugar”;*

Que, en base a ello, corresponde declarar fundada la queja por defectos de tramitación N° QJA000000022, identificada con expediente N° OTD00020230002690 de fecha 21 de marzo de 2023, presentada por el señor Miguel Ángel Inocente Camones;





Que, respecto del órgano competente para resolver la queja por defectos de tramitación, cabe señalar que el numeral 169.2 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, establece que la autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres (03) días siguientes; además el numeral 169.5 del mismo cuerpo normativo señala que en el mismo acto se dictarán las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento;

Que, con el Informe Legal N° 000077-2023-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica en el marco de su competencia, evaluó y emitió opinión, recomendando la emisión del acto resolutorio por medio del cual se declare fundada la queja por defectos de tramitación N° QJA000000022, identificada con expediente N° OTD00020230002690 de fecha 21 de marzo de 2023, presentada por el señor Miguel Ángel Inocente Camones;

Con el visado de la Gerencia General y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

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 FUNDADA** la queja por defecto de tramitación N° QJA000000022, identificada con expediente N° OTD00020230002690 de fecha 21 de marzo de 2023, presentada por el señor Miguel Ángel Inocente Camones, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

**Artículo 2.- DISPONER** que la Dirección de Gestión de las Colecciones adopte las medidas correspondientes, a fin de impulsar el procedimiento administrativo iniciado por el señor Miguel Ángel Inocente Camones.

**Artículo 3.- REMITIR** el presente expediente a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de que se adopten las acciones necesarias a efectos de determinar la responsabilidad a que hubiere lugar.

**Artículo 4.-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:

**FABIOLA ISABEL VERGARA RODRÍGUEZ DE RODRÍGUEZ**  
**Jefa Institucional**  
**Biblioteca Nacional del Perú**

