



## RESOLUCION JEFATURAL N° -2023-BNP

Lima, 23 de junio de 2023

### VISTOS:

La queja por defecto de tramitación N° QJA00000024, identificada con expediente N° OTD00020230006474 de fecha 20 de junio de 2023, presentada por el señor Carlos Alberto Portocarrero Ramos; el Informe N° 000134-2023-BNP-GG-EACGD de fecha 20 de junio de 2023, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; los Informes N° 000021-2023-BNP-J-DGC-EGDS-GOC y N° 000115-2023-BNP-J-DGC-EGDS, de fechas 21 y 22 de junio de 2023, respectivamente, del Equipo de Trabajo de Gestión del Depósito Legal y Selección de Colecciones de la Dirección de Gestión de las Colecciones; el Memorando N° 000316-2023-BNP-J-DGC de fecha 22 de junio de 2023, de la Dirección de Gestión de las Colecciones; el Memorando N° 000172-2023-BNP-GG-OAJ y el Informe Legal N° 000178-2023-BNP-GG-OAJ de fechas 20 de junio y 23 de junio 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 que 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 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 (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 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; 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 que 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° QJA00000024, identificada con expediente N° OTD00020230006474, presentada por el señor Carlos Alberto Portocarrero Ramos, versa sobre la presunta demora en la tramitación de su solicitud de asignación de ISBN y Código de Barras, tramitado con fecha 23 de marzo de 2023;

Que, conforme a 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 Tarifario de los Servicios No Prestados en Exclusividad de la Biblioteca Nacional del Perú, en el cual se establecen los requisitos necesarios para su obtención, siendo 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):

**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.

<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/>



**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° 000316-2023-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, mediante el informe de la referencia emitido por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión del Depósito Legal y Selección de Colecciones (EGDS) de esta Dirección, indica que de la revisión realizada en el buzón de correo oficial institucional por el personal a cargo de ofrecer este servicio, no se ubicó ningún correo procedente del administrado; razón por la que, se procedió a contactarlo a fin de ponerle en conocimiento que el correo oficial de la Agencia Peruana del ISBN es [isbn.bnp@bnp.gob.pe](mailto:isbn.bnp@bnp.gob.pe), información que se muestra en la página web de la BNP, así como también en toda comunicación oficial del citado servicio.*

*Finalmente, y según lo señala el informe del EGDS, el administrado al tomar conocimiento que por error involuntario envió correo electrónico a una cuenta inactiva ([isbn.bnp@gmail.com](mailto:isbn.bnp@gmail.com)), procedió a subsanar y remitir su solicitud al correo oficial de la Agencia Peruana del ISBN, siendo atendido el día 21 de junio (ver informe de la referencia para mayor detalle)”.*

(sic.)

Que, mediante el precitado Memorando N° 000316-2023-BNP-J-DGC, la Dirección de Gestión de las Colecciones remitió el Informe N° 000115-2023-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:

“(…)

- *En ese orden, mediante Informe N° 021-2023-BNP-J-DGC-EGDS de fecha 21 de junio de 2023, el personal responsable del citado servicio de “Asignación de ISBN”, informa respecto a la Queja por Defecto de Tramitación presentada por el señor Carlos Alberto Portocarrero Ramos señalando que “(…) El personal encargado de la revisión de correos electrónicos realizó la búsqueda del correo electrónico ([carlosanbia@yahoo.es](mailto:carlosanbia@yahoo.es)), en nuestra bandeja de correos, y no encontró ninguna comunicación respecto al trámite de solicitud de ISBN del título “Siempre juntos, mi amor”, según lo manifestado por el usuario(…)”.*



- Asimismo, se precisa en el referido informe que **la última comunicación remitida por el señor Carlos Alberto Portocarrero Ramos, a través de su correo [carlosanbia@yahoo.es](mailto:carlosanbia@yahoo.es) corresponde al mes de agosto del año 2021, cuyo contenido está relacionado a una consulta referente al pago del citado servicio, por tanto no guarda relación con el motivo de la Queja por Defecto de Tramitación referida**, según se muestra en la captura del correo a continuación:



- El personal a cargo del servicio de “Asignación de ISBN”, al no encontrar los correos que el señor Carlos Alberto Portocarrero Ramos menciona que remitió en cuatro oportunidades (18 mayo, 23 marzo, 2 junio y 12 de junio), solicitando la asignación del ISBN y código de barras para su publicación titulada “Siempre juntos, mi amor: cuando los hijos parten primero”, procedió a comunicarse con el señor Portocarrero quien le manifestó que los correos remitidos fueron dirigidos al correo [isbn.bnp@gmail.com](mailto:isbn.bnp@gmail.com), siendo la dirección electrónica oficial del correo de la Agencia Peruana ISBN: [isbn.bnp@bnp.gob.pe](mailto:isbn.bnp@bnp.gob.pe), la cual es difundida a través del link <https://www.bnp.gob.pe/servicios/isbn/requisitos-isbn/> del Portal Web de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Asimismo, cabe precisar que en el Informe N° 021-2023-BNP-J-DGC-EGDS-GOC se señala que, **con la creación del correo institucional de la Agencia Peruana del ISBN ([isbn.bnp@bnp.gob.pe](mailto:isbn.bnp@bnp.gob.pe)) en agosto de 2021, a solicitud de la Coordinadora del Equipo de Trabajo del área, se dejó sin efecto e inactivo el correo [isbn.bnp@gmail.com](mailto:isbn.bnp@gmail.com).**
- En ese orden, se anexa al citado informe captura de pantalla del correo de fecha 20.06.2023 remitido por el Sr. Carlos Alberto Portocarrero Ramos al correo asignada al servicio de “Asignación de ISBN” ([isbn.bnp@bnp.gob.pe](mailto:isbn.bnp@bnp.gob.pe)) en el cual señala literalmente: **“(…) habiendo sido informado que el correo al cual he venido requiriendo información no está activo ([isbn.bnp@gmail.com](mailto:isbn.bnp@gmail.com)), les agradeceré me proporcionen el ISBN y código de barras (…)**”.
- **El 21 de junio de 2023, aproximadamente a las 9.35 am, la solicitud del señor Portocarrero remitida a través del correo de fecha 20.06.2023, es atendida por el personal responsable del citado servicio, según se evidencia en las capturas de los correos que a continuación se muestran entre los cuales se encuentra la confirmación de la atención recibida por el señor Portocarrero, quien manifiesta “...quiero agradecerle la celeridad en la asignación del ISBN y del Código de Barras de mi publicación” .**





- *En tal sentido, se remite el presente informe, adjuntando el Informe N° 021-2023-BNPJ-DGC-EGDS-GOC<sup>3</sup> en atención al Proveído N° 003453-2023-BNPJ-DGC, respecto a la Queja por Defecto de Tramitación N° QJA00000024 (Exp.OTD00020230006474) de fecha 20 de junio de 2023 presentada por el señor Carlos Alberto Portocarrero Ramos”.*

(El resaltado es agregado)

(sic.)

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 Carlos Alberto Portocarrero Ramos, mediante los correos electrónicos de fechas 20 y 21 de junio de 2023, respecto de la asignación del ISBN y el Código de Barras correspondiente;

Que, el numeral 7.3.2 de la Directiva “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formulados ante la Biblioteca Nacional del Perú”, señala lo siguiente: **“Si el procedimiento administrativo materia de queja concluye antes de resolverse, o si ya se encontraba concluido al momento de presentarse la misma, deviene en imposible ordenar la subsanación del defecto de tramitación reclamado. En tales casos, se procede a declarar improcedente la queja”;**

Que, en base a ello, corresponde declarar improcedente la queja por defectos de tramitación N° QJA00000024, identificada con expediente N° OTD00020230006474 de fecha 20 de junio de 2023, presentada por el señor Carlos Alberto Portocarrero Ramos;

<sup>3</sup> Al respecto, mediante Informe N° 000021-2023-BNPJ-DGC-EGDS-GOC, el servidor a cargo del servicio de Asignación de ISBN señala que, el Sr. Carlos Alberto Portocarrero Ramos, al tomar conocimiento que por error involuntario envió correo electrónico a una cuenta inactiva de correo electrónico, remite comunicación al correo de la Agencia Peruana del ISBN el día 20/06/2023 a las 16:40 horas.

Con los documentos recepcionados se procedió a dar atención a su solicitud el día 21/06/2023, aproximadamente a las 9:35 horas, recibiendo correo de confirmación de la atención de parte del Sr. Portocarrero, quien manifiesta “...quiero agradecerle la celeridad en la asignación del ISBN y del Código de Barras de mi publicación”.

Cabe precisar que, con la creación del correo institucional de la Agencia Peruana del ISBN (isbn.bnp@bnp.gob.pe) en agosto de 2021, a solicitud de la Coordinadora del Equipo de Trabajo del área, se dejó sin efecto e inactivo el correo isbn.bnp@gmail.com.



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 días siguientes;

Que, con el Informe Legal N° 000178-2023-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica en el marco de su competencia, emitió opinión, y recomendó la emisión del acto resolutorio por medio del cual se declare improcedente la queja por defectos de tramitación N° QJA00000024, identificada con expediente N° OTD00020230006474 de fecha 20 de junio de 2023, presentada por el señor Carlos Alberto Portocarrero Ramos;

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 IMPROCEDENTE** la queja por defectos de tramitación N° QJA00000024, identificada con expediente N° OTD00020230006474 de fecha 20 de junio de 2023, presentada por el señor Carlos Alberto Portocarrero Ramos, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

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

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por:

**FABIOLA ISABEL VERGARA RODRIGUEZ DE RODRIGUEZ**

**Jefa Institucional**

**Biblioteca Nacional del Perú**

