



## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° -2021-BNP-GG

Lima, 03 de febrero de 2021

### VISTOS:

La queja presentada con Registro N° 083-2021 de fecha 27 de enero de 2021, por la señora Martha Alejandra Tenorio Azaña; el Memorando N° 000009-2021-BNP-GG-EACGD de fecha 28 de enero de 2021, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Memorando N° 000011-2021-BNP-GG-OA-ERH de fecha 28 de enero de 2021 y los Informes N° 000081-2021-BNP-GG-OA-ERH y N° 000082-2021-BNP-GG-OA-ERH, ambos de fecha 01 de febrero de 2021, del Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración; el Memorando N° 000022-2021-BNP-GG-OA-EAF de fecha 28 de enero de 2021, del Equipo de Trabajo de Administración Financiera de la Oficina de Administración; el Memorando N° 000117-2021-BNP-GG-OA de fecha 02 de febrero de 2021, de la Oficina de Administración; y, el Memorando N° 000028-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 29 de enero de 2021 e Informe Legal N° 000023-2021-BNP-GG-OAJ e Informe N° 000010-2021-BNP-GG-OAJ de fechas 02 y 03 de febrero de 2021, respectivamente, 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 1.2.1 del inciso 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444), establece lo siguiente: *“Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan”*;

Que, el numeral 169.1 del artículo 169 del referido Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, 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, 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 (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 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, en base a ello, 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 defecto de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por lo tanto la posibilidad real de su subsanación del procedimiento;

Que, en ese sentido, 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 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, sobre la queja por defectos de tramitación con Registro N° 083-2021 de fecha 27 de enero de 2021, presentada por la señora Martha Alejandra Tenorio Azaña (en adelante, la solicitante), se vierte respecto a la demora en la atención a sus solicitudes de beneficios derivados del Decreto de Urgencia N° 037-04, realizados con los expedientes N° 2020-001394, N° 2020-001450 y N° 2020-007848;

Que, conforme al artículo 17 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC (en adelante, Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú), la Oficina de Administración es el órgano encargado de realizar la gestión de los recursos humanos, económicos y logísticos, en base a la aplicación de los sistemas de administrativos de recursos humanos, contabilidad, tesorería y abastecimiento; así como el

seguimiento de la ejecución del gasto, la gestión patrimonial, la cobranza coactiva, servicios generales y el mantenimiento a la infraestructura de la BNP. Depende jerárquicamente de la Secretaría General, ahora Gerencia General;

Que, considerando lo antes expuesto, la Gerencia General tiene la calidad de superior jerárquico de la Oficina de Administración;

Que, para el presente caso, por medio del Memorando N° 000009-2021-BNP-GG-EACGD de fecha 28 de enero de 2021, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General solicitó a la Oficina de Administración dar atención a la queja presentada, dentro del plazo establecido según Ley y remitir copias de las respuestas emitidas, remitiendo en copia a la Oficina de Asesoría Jurídica;

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° 000028-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 29 de enero de 2021, la Oficina de Asesoría Jurídica solicitó a la Oficina de Administración atender lo requerido por el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General, en un plazo un (01) días hábil, a fin de emitir opinión y la proyección de acto resolutorio correspondiente;

Que, mediante Memorando N° 000117-2021-BNP-GG-OA de fecha 02 de febrero de 2021, la Oficina de Administración remitió el Informe N° 000082-2021-BNP-GG-OA-ERH de fecha 01 de febrero de 2021, el cual contiene el Informe N° 000081-2021-BNP-GG-OA-ERH, de la misma fecha, de su Equipo de Trabajo de Recursos Humanos, a través del cual, se señaló lo siguiente:

***“1. CON RELACION A LA SOLICITUD N° 001394-2020:***

- 1.1. A través de la Carta con Reg. Nro. 20-0001394, de fecha 29 de enero del año 2020, la solicitante requirió el pago de los devengados e intereses legales derivados de la bonificación establecida en el Decreto de Urgencia N° 037-94, reconocidos mediante Resolución Directoral N° 158-2013-BNP de fecha 28NOV2013.*
- 1.2. En ese sentido, resulta oportuno señalar que mediante Informe N° 000121-2020-BNP-GG-OA-ERH, de fecha 30 de enero de 2020, este equipo de trabajo cumplió en darle atención en el plazo establecido a la solicitud de la solicitante; concluyendo que el pago de las obligaciones derivadas en aplicación del Decreto de Urgencia N° 037-94, se podrán atender de acuerdo a la disponibilidad de los recursos presupuestales que pudieran ser asignados a la entidad. Asimismo, se remitió el citado informe a la Oficina de Administración a fin de seguir con el trámite correspondiente y comunicarle a la solicitante lo expuesto en el informe.*
- 1.3. En línea a ello, con Proveído N° 000998-2020-BNP-GG-OA, de fecha 30 de enero 2020, la Oficina de Administración, indicó que “el informe no recoge lo opinado por Asesoría Jurídica, en los casos que corresponde prescripción”; haciendo referencia al Informe Legal N° 000376-2019-BNP-GG de fecha 20 de diciembre de 2019.*
- 1.4. En mérito a lo señalado de forma precedente, la señora María Victoria Huarhua Beltrán, ex jefa de la Oficina de Administración, designada mediante Resolución Jefatural N° 00159-2019, indicó mediante Memorando N° 003155-2019-BNP-GG-OA, que se dispuso las acciones correspondientes con respecto a la información de los legajos del personal que actualmente tienen la condición de cesantes y/o ex servidores, a fin de contar con una información actualizada y consolidada.*

- 1.5. *Es así que, el personal contratado para la ejecución de esas actividades se encontraba realizando las acciones correspondientes a fin de obtener a la brevedad posible la información pertinente para verificar y acreditar las indicaciones señaladas por la Oficina de Administración.*
  - 1.6. *Sin embargo, debido al Estado de Emergencia Nacional ocasionada por el Covid-19, se dispuso entre varios aspectos el aislamiento social obligatorio (cuarentena) y la limitación al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito, lo que imposibilitó que estas acciones continuaran y se vieran totalmente paralizadas.*
  - 1.7. *Sin perjuicio de ello, ante el retorno progresivo de las actividades, se logró retomar y finalizar las actividades para la recopilación de los legajos del personal que actualmente tienen la condición de cesantes y/o ex servidores, y así poder acreditar si en el presente caso cumplía o no con lo establecido en el informe legal citado con anterioridad.*
2. **CON RESPECTO A LA SOLICITUD N° 007848-2020:**  
(...)
- 2.2 **(...) dicho expediente fue atendido con el Informe N° 000847-2020-BNP-GG-OA-ERH, de fecha 28 de octubre de 2020, notificado mediante Carta N°000560-2020-BNP-GG-OA, también del 28 de octubre de 2020, el cual también dio respuesta a la solicitud contenida en Carta con Reg. Nro. 20-0001394, de fecha 29 de enero del 2020, ya que al ser un reiterativo el personal encargado de los temas correspondiente al D.U. 037-94, considero pertinente emitir dicho informe referenciando la solicitud N° 1394, la cual en su momento no fue, tal como se pone en conocimiento en lo expuesto en el numeral N° 1 del presente. (Énfasis agregado)**
  - 2.3 *Tomando como referencia el informe antes citado, es que este equipo de trabajo concluyó que dicho pago pendiente se “(...) podrían atender de acuerdo a la disponibilidad de recursos presupuestales que pudieran ser asignados a la entidad”. Asimismo, se señaló que no resulta aplicable el plazo de prescripción en el presente caso ya que “(...) la solicitante viene exigiendo su derecho mediante carta con Reg. 09757 desde el 28 de noviembre del 2012 (pedido efectuado dentro del plazo prescriptorio)” (...).”*

Que, en adición al citado Informe N° 000081-2021-BNP-GG-OA-ERH de fecha 01 de febrero de 2021, el Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración, precisó lo siguiente

- “3.3. (...) mediante Oficio N° 000086-2020-BNP-J y Oficio N° 000046-2020-BNP-GG-OPP de fecha 28 de octubre de 2020 y 05 de Noviembre de 2020 respectivamente, se solicitó se realicen las gestiones pertinentes ante el Ministerio de Economía y Finanzas, con el fin de que se transfiera recursos de la Reserva de Contingencia a la Biblioteca Nacional del Perú, para la atención de los pagos de obligaciones pendientes derivadas de procesos no judicializados en el marco del Decreto de Urgencia N° 037-94 y de la Ley N° 29702.
- 3.4. *En consecuencia, se precisa que la obligación de pago derivado a la referida bonificación especial, podrá ser atendida de acuerdo a la disponibilidad de recursos presupuestales que podrían ser asignados a la entidad y/o en virtud al saldo presupuestal del presente año, lo cual no invalida el derecho reconocido”.*

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 improcedente la queja;

Que, aunado a ello, se debe indicar que respecto a la oportunidad para formular la queja, que el momento límite estará dado por la extensión del procedimiento administrativo en el que se haya constatado la actuación materia de la queja, por lo que resultaría inoportuno plantear una queja cuando el asunto principal ya ha sido resuelto por la autoridad competente, como se evidencia, con la emisión de la Carta N° 000560-2020-BNP-GG-OA de fecha 28 de octubre de 2020, la cual da respuesta a la solicitud del pago del Decreto de Urgencia N° 037-94 de los intereses correspondientes por derecho de ley, presentado por la señora Martha Alejandra Tenorio Azaña, hija del ex servidor Jorge Tenorio Barrantes;

Que, con el Informe Legal N° 000023-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 02 de febrero de 2021, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el ámbito de su competencia, señaló, entre otros aspectos, que corresponde al Gerente General emitir el acto resolutivo, por medio del cual se declare improcedente la queja por defectos de tramitación formulado por la señora Martha Alejandra Tenorio Azaña con Registro N° 083-2021 de fecha 27 de enero de 2021;

Que, por otro lado, el artículo 154 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, en concordancia con los artículos 86, 151 y 261, señala, entre otros aspectos, que el incumplimiento injustificado de los plazos previstos para las actuaciones de las entidades genera responsabilidad disciplinaria para la autoridad obligada; por lo que, corresponde que la presente Resolución; así como, los actuados que sustentan la misma sean puestos en conocimiento de 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, de ser el caso;

Con el visado de la Oficina de Administración, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y, del Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración;

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 formulado por la señora Martha Alejandra Tenorio Azaña, con Registro N° 083-2021 de fecha 27 de enero de 2021; por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente.

**Artículo 2.- DISPONER** que la Oficina de Administración remita copia de la presente Resolución y de los respectivos antecedentes 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, de ser el caso.

**Artículo 3.- 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:  
**CARLOS FELIPE PALOMARES VILLANUEVA**  
**Gerente General**  
**Biblioteca Nacional del Perú**