



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

Lima, 22 de febrero de 2021

### VISTOS:

La queja presentada con Registro N° 085-2021 de fecha 17 de febrero de 2021, por la señora Tereza Amparo Gil Zegarra de Mendivil; el Memorando N° 000014-2021-BNP-GG-EACGD de fecha 18 de febrero de 2021, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Informe N° 000163-2021-BNP-GG-OA-ERH de fecha 18 de febrero de 2021, del Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración; el Memorando N° 000213-2021-BNP-GG-OA de fecha 19 de febrero de 2021, de la Oficina de Administración; y, el Informe Legal N° 000036-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 19 de febrero de 2021, e Informe N° 000017-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 22 de febrero 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 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, 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 defectos 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° 085-2021 de fecha 17 de febrero de 2021, presentada por la señora Tereza Amparo Gil Zegarra de Mendivil (en adelante, la solicitante), se vierte respecto a la demora en la atención a su solicitud de constancia de labores y remuneraciones del tiempo laborado en la Biblioteca Nacional del Perú del periodo comprendido del 14 de abril de 1977 al 11 de junio de 1989, presentado con fecha 09 de diciembre del año 2020;

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° 000014-2021-BNP-GG-EACGD de fecha 18 de febrero de 2021, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General corrió traslado de la queja en mención a la Oficina de Administración, a fin que de atención dentro del plazo establecido según Ley y remitir copias de las respuestas emitidas, de corresponder, precisando lo siguiente:

*“Cabe señalar, que dicha solicitud fue ingresada inicialmente mediante expediente N° 2020-0009169 de fecha 09 de diciembre del 2020, (...), la ciudadana presentó el reclamo N° 204-2021 de fecha 18 de enero, cuyo plazo de vencimiento se cumplió el día de ayer 17 de febrero del presente.  
Al respecto, culminado el plazo para la atención del reclamo mencionado la ciudadana ha optado por presentar la queja por defecto de tramitación (...).”*

Que, mediante Memorando N° 000213-2021-BNP-GG-OA de fecha 19 de febrero de 2021, la Oficina de Administración remitió el Informe N° 000163-2021-BNP-GG-OA-ERH de fecha 18 de febrero de 2021, de su Equipo de Trabajo de Recursos Humanos, a través del cual, se señaló lo siguiente:

*“Al respecto, debido a la carga laboral, la complejidad en la búsqueda de la información en los archivos físicos de la BNP en el marco de la pandemia del COVID 19, el tiempo para la atención del pedido de la señora TEREZA AMPARO GIL ZEGARRA DE MENDIVIL ha superado el plazo de atención establecido. Asimismo, a fin de dar por finalizada la queja se adjunta al presente la Carta N° 077- 2021-GG-OA de fecha 18.02.2021 y la aceptación y recepción por correo electrónico de la señora TEREZA AMPARO GIL ZEGARRA DE MENDIVIL sobre la remisión de las planillas de remuneraciones y descuentos desde el mes de abril de 1977 a junio de 1989.  
En ese sentido, se acredita la atención al pedido y la aceptación por parte de la solicitante (...).”*

Que, la Oficina de Administración y su Equipo de Trabajo de Recursos Humanos acreditaron la atención de la solicitud presentada por la solicitante mediante la Carta N° 000077-BNP- 2021-GG-OA de fecha 18 de febrero de 2021, y la aceptación y confirmación de la recepción por correo electrónico;

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° 000077-2021-BNP-GG-OA de fecha 18 de febrero de 2021, la cual da respuesta a la solicitud presentada por la solicitante;

Que, conforme 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 Biblioteca Nacional del Perú, así como de pronunciarse sobre la legalidad de los actos o propuestas normativas que le sean remitidos para su revisión;

Que, con el Informe Legal N° 000036-2021-BNP-GG-OAJ e Informe N° 000017-2021-BNP-GG-OAJ de fechas 19 y 22 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 Tereza Amparo Gil Zegarra de Mendivil con Registro N° 085-2021 de fecha 17 de febrero de 2021; recomendando se remitan los actuados a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios ;

Que, es preciso indicar que, la emisión de la respuesta por parte de la Oficina de Administración y su Equipo de Trabajo de Recursos Humanos respecto del expediente con registro N° 2020-0009169 de fecha 09 de diciembre de 2020, se realizaron fuera del plazo establecido legalmente para la atención de procedimientos administrativos, conforme a lo dispuesto en el artículo 153 concordante con el artículo 39 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444;

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, por la presunta demora en la respuesta y notificación de la solicitud del expediente con registro N° 2020-0009169 de fecha 09 de diciembre de 2020;

Que, cabe mencionar que, con fecha 18 de enero de 2021, la solicitante presentó el Reclamo N° 204-2021, indicando la dilación en la atención a la mencionada solicitud de constancia de labores y remuneraciones del tiempo laborado en la Biblioteca Nacional del Perú (14 de abril de 1977 al 11 de junio de 1989), presentado con fecha 09 de diciembre del año 2020, al respecto se hace de conocimiento que dicho reclamo fue atendido dentro del plazo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública, lo cual fue acreditado mediante Memorando N° 000213-2021-BNP-GG-OA e Informe N° 000163-2021-BNP-GG-OA-ERH de fechas 19 y 18 de febrero de 2021, respectivamente, de la Oficina de Administración y su Equipo de Trabajo de Recursos Humanos, y notificado a la solicitante a través de la Carta N° 000077-2021-BNP-GG-OA de fecha 18 de febrero de 2021;

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 Tereza Amparo Gil Zegarra de Mendivil, con Registro N° 085-2021 de fecha 17 de febrero 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.

**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