



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
"Alma Máter del Magisterio Nacional"



RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 2426-2017-R-UNE

Chosica, 08 de agosto del 2017

VISTO el Oficio N° 243-2017-DCPyDI-UNE, del 01 de agosto del 2017, de la Dirección Central de Planificación y Desarrollo Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

CONSIDERANDO:

Que con Oficio N° 142-2017-UTD, del 01 de junio del 2017, la Jefa de la Unidad de Trámite Documentario y el Secretario General remiten a la Dirección Central de Planificación y Desarrollo Institucional el proyecto de la directiva que normará y regulará los procedimientos para la adecuada y oportuna atención de reclamos y de quejas por defecto de tramitación presentados por los administrados y/o usuarios de la UNE, a fin de que se efectúe la revisión correspondiente;

Que mediante Oficio N° 323-2017-OOyP/DCPyDI-UNE, del 31 de julio del 2017, el Jefe de la Oficina de Organización y Procesos envía al Director de Planificación y Desarrollo Institucional, conforme a las coordinaciones efectuadas con las áreas pertinentes, la directiva titulada *Lineamientos que regulan el procedimiento de atención de reclamos y de quejas por defecto de tramitación*, para que se efectivice el trámite pertinente;

Que con el documento del visto, el Director de Planificación y Desarrollo Institucional remite al Rector el expediente en mención; y, solicita su atención;

Estando a lo dispuesto por la autoridad universitaria; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los artículos 59° y 60° de la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, concordante con los artículos 19°, 20° y 23° del Estatuto de la UNE y los alcances de la Resolución N° 1518-2016-R-UNE, con cargo a dar cuenta al Consejo Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR la Directiva N° 015-2017-R-UNE - LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN, suscrita por el área legal y el área técnica correspondiente, conforme se detalla en el anexo que consta de seis (06) folios.

ARTÍCULO 2°.- DAR a conocer a las instancias correspondientes los alcances de la presente resolución, a fin de que efectivicen las acciones complementarias al respecto.

ARTÍCULO 3°.- La presente directiva es de aplicación obligatoria para los funcionarios y servidores de la institución, bajo responsabilidad funcional y administrativa.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Luz Chacón Ayala
Secretaria General (e)



Luis Alberto Rodríguez De Los Ríos
Rector

DIRECTIVA N° 015-2017-R-UNE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
ALMA MÁTER DEL MAGISTERIO NACIONAL



LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN



LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

I. OBJETIVO

Normar y regular los procedimientos para la adecuada y oportuna atención de reclamos y de quejas por defecto de tramitación presentados por los administrados y/o usuarios de la UNE.

II. FINALIDAD

Establecer los criterios y lineamientos estandarizados para la atención de los reclamos y de las quejas por defecto de tramitación, de acuerdo con el marco legal vigente.

III. ALCANCE

La presente directiva será de obligatorio cumplimiento para los funcionarios y servidores de la UNE.

IV. BASE LEGAL

- 4.1 Constitución Política del Perú.
- 4.2 Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- 4.3 Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General
- 4.4 Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 4.5 Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.6 Ley N° 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 4.7 Decreto Legislativo N° 1272, que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo
- 4.8 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 4.9 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 4.10 Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, que modifica el artículo 6° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 4.11 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Sistematiza la Ley N° 27444 y el Decreto Legislativo N° 1272).
- 4.12 Resolución N° 1633-2010-R-UNE y su modificatoria la Resolución N° 1132-2013-R-UNE, que aprueba el Texto Único de Procedimiento Administrativo – TUPA.
- 4.13 Resolución N° 0662-2013-R-UNE que aprueba la Directiva N° 09-2013-R-UNE, Lineamientos para la formulación y aprobación de directivas en la UNE.
- 4.14 Resolución N° 1576-2011-R-UNE, que designa a la Jefa de la Unidad de Trámite Documentario como responsable de la implementación del Libro de Reclamaciones.
- 4.15 Resolución N° 009-2016-AU-UNE, modifica el Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- 4.16 Resolución N° 2663-2016-R-UNE, Reglamento de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- 4.17 Resolución N° 2094-2016-R-UNE y su modificatoria la Resolución N° 0774-2017-R-UNE, que designa a los responsables del Libro de Reclamaciones de las diferentes dependencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.



V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 El trámite y la atención de los reclamos y de las quejas por defecto de tramitación se rigen, entre otros, por los siguientes principios:
- Celeridad:** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten el desenvolvimiento o constituyan menos formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello revele a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
 - Simplicidad:** Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
- 5.2 El reclamo constituye la expresión de insatisfacción o disconformidad que manifiesta el administrado respecto de un servicio brindado por la entidad, el cual se considera distinto a la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444. Se establece como mecanismo de participación ciudadana para lograr eficacia por parte del Estado.
- 5.3 La queja por defecto de tramitación es el remedio procesal a través del cual los administrados en cualquier estado del procedimiento hacen de conocimiento a la UNE, los defectos de tramitación en que incurran los funcionarios o servidores civiles en los procedimientos sometidos a su consideración, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, con la finalidad de obtener su corrección antes de la culminación del procedimiento.
- 5.4 El servidor civil competente de la UNE en la atención del reclamo o de la queja por defecto de tramitación es responsable por el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente, orientados a una respuesta oportuna.
- 5.6 Cuando el servidor civil tenga incertidumbre sobre el trámite del reclamo o de la queja por defecto de tramitación se comunicará con un representante del órgano correspondiente al que se dirige el documento, para su esclarecimiento y trámite respectivo; sin perjuicio de ello, se procederá en todos los casos a recibir el documento que presente el administrado.
- 5.7 En caso de que el reclamo o la queja por defecto de tramitación sea derivado erróneamente a una instancia que no tiene competencia, este deberá ser encauzado, en el día, directamente a la oficina competente.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

- 6.1.1 El reclamo podrá ser presentado a través del "Libro de Reclamaciones", el cual es de libre acceso a los ciudadanos y se encuentra ubicado en un lugar visible de la sede Central de La Cantuta, de la Escuela de Posgrado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Oficina de Admisión y del Centro de Idiomas.
- 6.1.2 El servidor civil a cargo de la recepción:
- Orientará a los ciudadanos en la presentación del reclamo, verificando que en el mismo se consigne: fecha de presentación del reclamo, nombres y apellidos completos, domicilio, teléfono, e-mail, número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carné de Extranjería, firma o huella digital del reclamante, y descripción del reclamo.



- b. Entregará al reclamante una copia del reclamo efectuado y de forma inmediata remitirá una copia del mismo al responsable del Libro de Reclamaciones para su respectiva atención.
- 6.1.4 El responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo máximo de un (01) día hábil, remitirá el reclamo presentado a la oficina correspondiente para su atención.
- 6.1.5 La oficina correspondiente, en el plazo máximo de siete (07) días hábiles, responderá al responsable del Libro de Reclamaciones, explicando la causa que generó el reclamo y las medidas que ha implementado para evitar que vuelva a ocurrir; para ello, el funcionario dará a conocer el contenido del reclamo al profesional que lo haya causado.
- En caso, de que las medidas a implementar requieran de un mayor tiempo, la oficina deberá sustentar dicha demora y podrá responder al responsable del Libro de Reclamaciones, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles posteriores al plazo señalado anteriormente.
- 6.1.6 El responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo máximo de tres (03) días hábiles, luego de recibida la comunicación de parte de la oficina correspondiente, notificará al ciudadano que interpuso la reclamación sobre las medidas adoptadas.

6.2 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

- 6.2.1 La queja por defecto de tramitación podrá ser presentada a través de la Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario de la UNE, de acuerdo con el formulario correspondiente. (Anexo).
- 6.2.2 El servidor civil de la Unidad de Trámite Documentario de la UNE verificará que la queja por defecto de tramitación presentada contenga: nombres y apellidos completos, domicilio, teléfono, e-mail, número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carné de Extranjería, firma o huella digital. Debe señalar, además, la autoridad a la cual es dirigida la referida queja (superior jerárquico del funcionario o servidor civil quejado), citándose el deber infringido y la norma que lo exige y la relación de los documentos y anexos que acompaña debidamente foliados.
- 6.2.3 En caso de que el servidor civil de la Unidad de Trámite Documentario de la UNE realice observaciones por incumplimiento de los requisitos mencionados en el numeral anterior y que no puedan ser subsanadas de oficio, otorgará al administrado el plazo de dos (02) días hábiles para la subsanación, debiendo anotar dicha observación en el formulario presentado y en la copia que conservará el interesado, conforme lo establecen los numerales 134.1 y 134.2 del artículo 134° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, procediendo conforme lo señala el Reglamento de Trámite Documentario de la UNE.
- 6.2.4 Luego de presentada la queja por defecto de tramitación o subsanadas las observaciones, según sea el caso, esta será registrada y se le asignará un número, para remitirla al funcionario competente, el mismo día en que se presentó.



- 6.2.5 El funcionario competente resuelve la queja dentro de los tres (03) días hábiles, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe correspondiente en un plazo de 24 horas.
- 6.2.6 Si la queja es infundada, en el plazo de dos (02) días hábiles la Unidad de Trámite Documentario se lo comunicará al quejante.
- 6.2.7 En caso de declararse fundada, el funcionario competente remitirá el informe correspondiente al titular de la entidad para que se emita, en un plazo de cinco (05) días hábiles, la resolución en la que se consigne el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable de los defectos incurridos en el procedimiento. La Unidad de Trámite Documentario cuenta con un plazo de dos (02) días hábiles para proceder a la notificación correspondiente.

VII. DISPOSICIONES FINALES

- 7.1 Los servidores civiles de la UNE que participen en la atención de los reclamos y de las quejas por defecto de tramitación interpuestos por los administrados y/o usuarios son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.



ANEXO

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

N° DE QUEJA

I. DATOS PERSONALES:

APELLIDOS

NOMBRES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: (Consignar el documento según corresponda)

DNI

CARNÉ DE EXTRANJERÍA

CORREO ELECTRÓNICO

TELÉFONO

DOMICILIO O DIRECCIÓN DONDE SE DESEA RECIBIR LA COMUNICACIÓN

DEPARTAMENTO

PROVINCIA

DISTRITO

II. DATOS DEL SUPERIOR JERÁQUICO DEL QUEJADO

NOMBRES Y APELLIDOS

OFICINA DONDE LABORA

III. INDICACIÓN DEL CONCEPTO DE QUEJA (Sírvase detallar la queja citándose el deber infringido y la norma que lo exige)

IV. RELACIÓN DE DOCUMENTOS Y ANEXOS QUE ACOMPAÑAN A LA QUEJA (Debidamente foliados)

FIRMA



2.5/2/12