



### Resolución Rectoral N° 0984-2023-UNAP

Iquitos, 21 de setiembre de 2023

#### VISTO:

El **Oficio N° 0887-2023-OPP-UNAP**, de 13 de setiembre de 2023, presentado por el jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, que solicita la aprobación de la **Directiva N° 002-2023-UM/OPP-UNAP "Lineamientos para la Gestión de Quejas por Defectos de Tramitación Formuladas ante la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - UNAP"**, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4° de la Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado", establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; con el objetivo de alcanzar un Estado, entre otros, al servicio de la ciudadanía y transparencia en su gestión;

Que, el artículo 3° de la Ley N° 30220 "Ley Universitaria", define que la universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados;

Que, el artículo 8° de la Ley N° 30220 "Ley Universitaria", establece que las universidades gozan de autonomía normativa, de gobierno, académica, administrativa y económica, la misma que se ejerce de conformidad con la Constitución y demás normas aplicables. En cuanto a la autonomía normativa, ésta implica la potestad autodeterminativa para la creación de normas internas (estatuto y reglamentos) destinadas a regular la institución universitaria y de gobierno entre otras, con atención a su naturaleza, características y necesidades. Es formalmente dependiente del régimen normativo, se manifiesta en los siguientes regímenes;

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, y modificatorias, 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 artículo 169° de la citada Ley, 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 (3) días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado (...);"

Que, en este contexto, la queja por defecto 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, las quejas que se dirigen contra un acto administrativo concreto sino contra la conducta constitutiva de un defecto de tramitación;

Que, mediante Resolución de Asamblea Universitaria N° 003-2021-AU-UNAP con fecha 31 de marzo de 2021 se aprobó el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Universitario N° 157-2021-UNAP, con fecha 5 de noviembre de 2021, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF);

Que, con Resolución Rectoral N° 0851-2021-UNAP, del 27 de setiembre de 2021, se aprobó la Directiva N° 003-2021-UR/OGPP-UNAP "Lineamientos para la Elaboración Modificación y Aprobación de Directivas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana", que establece lineamientos para la elaboración, modificación y aprobación de las directivas que se expidan en la UNAP;



# UNAP

## Rectorado

### Resolución Rectoral N° 0984-2023-UNAP

Que, mediante **Informe Técnico N° 014-2023-UM/OPP-UNAP** de fecha 18 de agosto de 2023, el jefe de la Unidad de Modernización, propuso al jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto los "Lineamientos para la Gestión de Quejas por Defectos de Tramitación Formulas ante la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana", a fin de implementar una gestión eficiente y brindar una prestación de servicios eficaz en favor de la comunidad universitaria;

Que, con **Informe N° 362-2023-OJ-UNAP**, de fecha 8 de setiembre de 2023, el jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, emite opinión favorable para la aprobación de la Directiva "Lineamientos para la Gestión de Quejas por Defectos de Tramitación Formulas ante la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - UNAP";

Que, en uso de las atribuciones que confieren la Ley N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N° 003-2021-AU-UNAP y su modificatoria aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N° 004-2021-AU-UNAP;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar, la Directiva N° 002-2023-UM/OPP-UNAP "Lineamientos para la Gestión de Quejas por Defectos de Tramitación Formulas ante la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - UNAP", que contiene cinco (5) folios, en mérito a los fundamentos expuestos en la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Encargar a la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, la publicación de la presente resolución y la directiva antes mencionada, en la página web de la Institución: [www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese.



Rodil Tello Espinoza  
RECTOR



Kadhir Benzaquen Tuesta  
SECRETARIO GENERAL



## DIRECTIVA N° 002-2023-UM/OPP-UNAP

### LINEAMIENTOS PARA LA GESTION DE LAS QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN FORMULADAS ANTE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA




#### 1. 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 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

#### 2. FINALIDAD

Establecer los criterios y pautas para la gestión de las quejas por defectos de tramitación en los procedimientos administrativos de los diferentes órganos de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, a fin de asegurar la atención oportuna y eficiente.

#### 3. BASE LEGAL

- 
- 
- 
- a. Constitución Política del Perú.
  - b. Ley Universitaria N° 30220.
  - c. Ley N° 30697 - Ley que modifica el artículo 84 de la Ley 30220.
  - d. Ley N° 13498 - Ley de creación de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
  - e. Ley N° 28044 – Ley General de Educación.
  - f. Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
  - g. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
  - h. Resolución de Asamblea Universitaria N° 003-2021-AU-UNAP, se aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
  - i. Resolución del Consejo Universitario N°157-2021-UNAP, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

#### 4. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para los/as servidores/as que participen en la recepción, derivación, atención y notificación de respuestas de las quejas por defectos de tramitación, en el marco de un procedimiento administrativo. Asimismo, es de alcance para los/as administrados/as que formulan quejas por defecto de tramitación en un procedimiento administrativo seguido ante la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

#### 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 El Rectorado quien esta delegue, es responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 5.2 El superior jerárquico del órgano quejado, es responsable de dar atención a la queja por defectos de tramitación, dentro del plazo establecido por Ley; así como, del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

- 5.3 La Secretaria General y la Oficina de Tecnologías de la Información son las responsables de velar que el formulario físico o virtual de quejas por defectos de tramitación, este ubicado en el portal web institucional y de libre acceso, a fin de atender oportunamente las quejas por defectos de tramitación formuladas por los/as administrados/as de manera virtual o presencial.

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 DE LA NATURALEZA DE LA QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

La queja por defectos de tramitación que se formule ante la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, no tiene naturaleza de recurso administrativo; por lo que la resolución que resuelva la misma es inapelable; asimismo, su formulación no interrumpe ni suspende los plazos establecidos para el procedimiento administrativo en curso.

### 6.2 SUPUESTOS PARA LA INTERPOSICIÓN DE LA QUEJA

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.

### 6.3 OPORTUNIDAD DE PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA

6.3.1 La queja puede interponerse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, existe un límite temporal para su formulación, toda vez que debe deducirse antes de que se emita el pronunciamiento respectivo, de modo que sea posible su subsanación.

6.3.2 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.

### 6.4 PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

La queja por defectos de tramitación es resuelta por el superior jerárquico del órgano quejado, en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles siguientes de presentada





## 7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 DE LOS REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

- a. Nombres y apellidos del/ de la administrado/a y/o apoderado/a o Razón Social.
- b. Número del Documento Nacional de Identidad / RUC / Carnet de Extranjería.
- c. Domicilio.
- d. Correo electrónico, en caso prefiera ser notificado en forma virtual.
- e. Referencia sobre el expediente que motiva la queja (número de expediente o registro según datos del cargo).
- f. Identificación clara y precisa de la queja.
- g. Órgano contra el que presenta la queja.
- h. De ser posible, indicar el nombre del/de la servidor/a quejado/a. i. Firma, en caso se trate de presentación física.
- i. El/la administrado/a debe adjuntar la documentación de sustento que estime necesaria.

### 7.2 DE LA RECEPCIÓN Y DERIVACIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

La queja por defectos de tramitación puede presentarse en forma presencial ante mesa de partes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana o de manera virtual a través del portal web institucional, conforme el siguiente detalle:

#### 7.2.1 En forma presencial

- a. Los/as administrados/as presentan en Mesa de Partes de la queja por defectos de tramitación que supongan: la paralización, infracción de los plazos, incumplimiento de deberes funcionales u omisión de trámites, a fin de resguardar el debido procedimiento; asimismo, la presentación se puede realizar de lunes a viernes, en el horario de (8.00 a.m. a 1.00 p.m.)
- b. Mesa de Partes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana asigna a la queja por defectos de tramitación un número de expediente y la remite físicamente al superior jerárquico del órgano quejado, el mismo día de recibida.
- c. Cuando el superior jerárquico del órgano quejado se encuentre en un lugar distinto al de mesa de partes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, la entrega física de la queja se realiza al día hábil siguiente.
- d. Asimismo, la Mesa de Partes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana remite la queja presentada a través del Sistema Informático.

#### 7.2.2 En forma virtual

- a. La presentación virtual de la queja por defectos de tramitación, se efectúa a través del formulario virtual disponible en el siguiente enlace xxxxxxx. El/la administrado/a debe completar los datos solicitados en el formulario virtual y de estimarlo pertinente puede anexar algún



documento para proceder con el envío del mismo, generándose de manera automática un número de expediente, a fin que el/la administrado/a pueda realizar el seguimiento correspondiente. Cabe precisar que, en caso se presente de manera virtual fuera del horario antes señalado o días feriados, se procede con su recepción a partir de las 8:30 a.m. del día hábil siguiente.

- b. La Secretaria General de manera previa, revisa, evalúa y deriva en el mismo día la queja por defectos de tramitación de su presentación al superior jerárquico del órgano quejado. En caso no califique como queja podrá ser encausada según corresponda.

### 7.3 DE LA ATENCIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

7.3.1 Recibida la queja, el superior jerárquico del órgano quejado que tramita el procedimiento administrativo, toma conocimiento del supuesto defecto de tramitación y corre traslado en el día al Jefe/a o Director/a del órgano quejado.

7.3.2 El/la servidor/a quejado/a responsable de tramitar el procedimiento administrativo debe elaborar su informe de descargo y remitirlo al día siguiente de solicitado, al/ a la Jefe/a o Director/a del órgano quejado, quien remite el descargo a su superior jerárquico.

7.3.3 El superior jerárquico del órgano quejado deriva el descargo en el mismo día a la Oficina de Asesoría Jurídica para la opinión legal y proyección de acto resolutivo.

7.3.4 Transcurrido el plazo para remitir el descargo respectivo, el/la superior jerárquico del órgano quejado, con o sin el informe de descargo, remite los antecedentes a la Oficina de Asesoría Jurídica, a fin de emitir pronunciamiento sobre la queja, en el plazo máximo de tres (03) días hábiles.

7.3.5 La autoridad que resuelve la queja puede disponer motivadamente que otro/a funcionario/a de similar jerarquía al quejado conozca del asunto.

7.3.6 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.

### 7.4 DE LA NOTIFICACIÓN

7.4.1 Cuando el superior jerárquico del órgano quejado, en atención a la queja formulada, emita la resolución correspondiente, procede a coordinar su notificación, conforme a la modalidad indicada por el/la administrado/a en su escrito (domicilio o electrónica), y en armonía con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.





- 7.4.2 La notificación de respuesta se efectúa de manera virtual, siempre y cuando se cuente con la autorización previa y expresa del/de la administrado/a, caso contrario se realiza la notificación en el domicilio consignado.

## 7.5 DEL INFORME AL RECTORADO

- 7.5.1 El Secretario General o quien haga sus veces, debe informar semestralmente al Rectorado el número de quejas por defectos de tramitación formuladas por los/as administrados/as y recibidas a través de la Mesa de Partes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana o vía web.
- 7.5.2 Cada órgano quejado debe informar semestralmente al Rectorado, las quejas interpuestas contra ellos, precisando el motivo de la queja y las medidas adoptadas para prevenir que un hecho de la misma naturaleza vuelva a suceder.
- 7.5.3 El Rectorado, evalúa la información remitida, a fin de tomar las acciones que estime pertinentes.

## 8. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

**ÚNICA.** En todo lo no previsto en la presente Directiva se aplica supletoriamente las normas generales del Derecho Administrativo y demás normativas pertinentes.

## 9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

**PRIMERA:** En caso, se encuentren quejas por defectos de tramitación en proceso de atención, estas siguen el procedimiento administrativo anterior a la aprobación de la presente Directiva.

