



Resolución de Secretaría General

N° 116-2014-SG-MC

Lima, 30 MAYO 2014

VISTOS, el Memorando N° 405-2014-OACGD-SG/MC de fecha 19 de marzo de 2014 de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, Memorando N° 746-2014-OGPP-SG/MC de fecha 29 de mayo de 2014, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y;

CONSIDERANDO:

Que, por Ley N° 29565 se creó el Ministerio de Cultura, como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público, constituyendo un pliego presupuestal del Estado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 005-2013-MC se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura;

Que, conforme al numeral 14.6 del artículo 14 del precitado Reglamento, la Secretaría General del Ministerio de Cultura, tiene entre sus funciones aprobar, cuando corresponda, o tramitar la aprobación de directivas sobre asuntos de administración interna del Ministerio de Cultura;

Que, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria mediante Memorando N° 405-2014-OACGD-SG/MC de fecha 19 de marzo de 2014, propone el proyecto de Directiva "Procedimiento para la atención de quejas presentadas por los administrados por defectos en la tramitación de expedientes seguidos ante el Ministerio de Cultura", que tiene por finalidad optimizar la administración y control de las quejas administrativas recibidas por el Ministerio de Cultura, a fin de lograr una eficiente gestión de los órganos y/o unidades orgánicas que conforman el Ministerio de Cultura;

Que, mediante Memorando N° 746-2014-OGPP-SG/MC de fecha 29 de mayo de 2014, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto emite su opinión técnica de conformidad respecto al proyecto de Directiva citado en el párrafo precedente;

Con el visado del Director de la Oficina de Planificación y Presupuesto, actualmente Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29565, que crea el Ministerio de Cultura, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 005-2013-MC que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura y la Directiva N° 002-2011/MC "Lineamientos para la



M. Muedas M.



Formulación y Aprobación de Directivas del Ministerio de Cultura, aprobado por Resolución Ministerial N° 129-2011/MC;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 005-2014-SG/MC "Procedimiento para la atención de quejas presentadas por los administrados por defectos en la tramitación de expedientes seguidos ante el Ministerio de Cultura", la misma que en documento anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional publique la presente Resolución y su anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Cultura (www.cultura.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MARIO HUERTA RODRÍGUEZ
Secretario General



M. Muedas M.



**DIRECTIVA N° 005 2014 - SG/MC****PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR LOS ADMINISTRADOS POR DEFECTOS EN LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES SEGUIDOS ANTE EL MINISTERIO DE CULTURA****I. OBJETIVO**

La presente Directiva tiene por objeto establecer el procedimiento de atención de quejas administrativas que presenten los administrados por defectos en la tramitación de expedientes seguidos ante el Ministerio de Cultura, en virtud del artículo 158° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

II. FINALIDAD

Optimizar la administración y control de las quejas administrativas recibidas por el Ministerio de Cultura, a fin de lograr una eficiente gestión de los órganos y/o unidades orgánicas que conforman el Ministerio de Cultura.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación a todos los funcionarios y servidores sujetos a cualquier modalidad contractual que presten servicios en los órganos y/o unidades orgánicas que forman parte del Ministerio de Cultura.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 005-2013/MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- Resolución Ministerial N° 129-2011-MC que aprobó la Directiva N° 002-2011/MC "Lineamientos para la Formulación y Aprobación de Directivas del Ministerio de Cultura".

**V. RESPONSABILIDAD**

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, es la responsable de implementar las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente Directiva.

VI. DISPOSICIONES GENERALES:

- 6.1 El administrado puede formular queja ante los defectos de tramitación que incurran los funcionarios o servidores del Ministerio de Cultura en los procedimientos sometidos a su consideración, en especial los que suponen la 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, con la finalidad de obtener su corrección antes de la culminación del procedimiento, los cuales se encuentran establecidos en





el artículo 158° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

- 6.2 La queja por defectos de tramitación, a diferencia de los recursos, 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 del procedimiento para que éste continúe con arreglo a las normas correspondientes. En tal sentido, el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja por defectos de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por tanto, la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento.
- 6.3 Si bien la queja puede interponerse en cualquier etapa (recepción, derivación, seguimiento, atención) del procedimiento existe un límite temporal para su formulación, toda vez que debe deducirse antes de que se emita la resolución definitiva en la instancia respectiva, de modo que sea posible la subsanación correspondiente. Caso contrario, cualquier vicio ocurrido en el procedimiento deberá ser alegado vía recurso de apelación o mediante el ejercicio de la acción contencioso administrativa, con excepción de los defectos de trámite ocurridos con posterioridad a la resolución definitiva como, por ejemplo, la notificación defectuosa de la resolución, la denegatoria de recursos o la demora en conceder una apelación, frente a los cuales puede formularse queja.
- 6.4 Si el procedimiento materia de queja concluye antes de resolverse ésta, 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 procederá a declarar improcedente la queja, sin perjuicio de señalarse que se ha presentado un defecto de tramitación y por tanto efectuar la determinación de la responsabilidad administrativa funcional o faltas laborales a que hubiere lugar, de ser el caso.
- 6.5 La ausencia de un plazo legal para la realización de determinado acto en el procedimiento no impedirá evaluar la demora del órgano quejado en su realización. En este supuesto, se tendrá en cuenta la razonabilidad del tiempo transcurrido y las circunstancias de cada caso. En ningún supuesto, este tiempo puede ser mayor al legalmente establecido para la culminación del procedimiento.
- 6.6 Los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura, de ser el caso, podrán suspender excepcionalmente el trámite del procedimiento administrativo a su cargo mediante resolución debidamente motivada cuando se requiera información complementaria o se solicite opinión técnico o legal, indispensables para la continuación y atención del procedimiento, el cual no podrá exceder de quince (15) días calendario. El plazo del trámite se reanuda una vez recibida la información u opinión solicitada, o en su defecto, cuando se hayan cumplido el plazo máximo para su obtención, sin que ello haya ocurrido.
- 6.7 La facultad otorgada al superior jerárquico para resolver la queja no puede implicar un juzgamiento sobre el fondo de la materia controvertida en el procedimiento, pues esta evaluación compete exclusivamente al órgano quejado.





- 6.8 En ningún caso en virtud de la interposición de la queja, se suspenderá la tramitación del procedimiento en el que ésta se haya presentado y la resolución que la resuelve será irrecurrible.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. De la Presentación de la Queja

De la Oportunidad:

- 7.1.1. La presentación de la queja podrá realizarse en cualquier etapa durante la tramitación del procedimiento, antes de que se emita la resolución definitiva en la instancia respectiva, de modo que sea posible la subsanación correspondiente.

De la gratuidad:

- 7.1.2. La tramitación es gratuita. El Ministerio de Cultura pondrá a disposición de los administrados el Formulario de Queja por defectos de tramitación (Anexo N° 01), el cual es gratuito y será entregado a todo aquel que lo solicite.

De las formas de presentación:

- 7.1.3 **En forma presencial:** El Administrado titular en la tramitación del procedimiento o su representante podrá apersonarse a la Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o en la Mesa de Partes de las Direcciones Desconcentradas de Cultura, dentro del horario de atención y presentar el Formulario de Queja por defectos de Tramitación (Anexo N° 01).
- 7.1.4 **En forma virtual:** Mediante el link de atención al ciudadano www.cultura.gob.pe/es/atencionalciudadano a través del Formulario Electrónico de Queja por defectos de Tramitación, el cual se adjunta a la presente Directiva (Anexo N° 02).



La presentación virtual de la queja, podrá ser ingresada las 24 horas del día, sin embargo su recepción por la Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, se producirá durante el horario de atención del Ministerio de Cultura, en caso sea un día hábil; o a primera del horario de atención en caso la queja se haya presentado en día inhábil o su presentación se haya realizado fuera del horario de atención del Ministerio de Cultura.

La presentación virtual contemplará la posibilidad de que los resultados de la queja sean enviados al correo electrónico del administrado, previa autorización expresa.





7.2. De la información que debe contener la Queja:

7.2.1 Requisitos para la presentación de la Queja:

- a) Identificación de la persona que presenta la queja: nombres y apellidos, razón social o denominación social, número de Documento de Identidad, domicilio, correo electrónico (obligatorio para el Formulario electrónico de Queja), teléfono, firma o huella digital, conforme el Formulario del Anexo N° 01 de la presente Directiva.
- b) En caso se actúe mediante representación deberá adjuntarse el documento que acredite la representación (persona natural: carta poder simple, persona jurídica: poder del representante debidamente inscrito en Registros Públicos).

7.2.2 Los fundamentos de hecho que sustentan la queja.

7.2.3 La citación del supuesto deber infringido y la norma que lo exige.

7.2.4 La indicación de servidor u órgano que genera la queja.

7.2.5 La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real.

7.2.6 La relación de los documentos y anexos que acompaña.

7.2.7 No requiere firma de abogado.

7.3. De la atención de la Queja:

De la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria:

7.3.1 Recibe la queja en la Mesa de Partes o a través del Módulo virtual y verifica que contenga todos los requisitos mencionados en el numeral 7.2, teniendo dos opciones:

- a) Admite a trámite la queja asignándole un número de expediente.
- b) Declara inadmisibles la queja y requiere al administrado la subsanación de las omisiones incurridas dentro de un plazo máximo de dos (02) días hábiles; en virtud a lo dispuesto en el artículo 125.1 de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

7.3.2 Recibida la Queja la deriva al superior jerárquico inmediato del funcionario o servidor quejado el mismo día en que es presentada.

En caso, la queja se presente mediante el Módulo virtual - cuya atención es administrada por la sede central - y se refiera a procedimientos tramitados por las Direcciones Desconcentradas





Desconcentradas de Cultura, la queja se remitirá al superior jerárquico del quejado perteneciente a dicha dirección, para que desde el momento de su recepción se continúe con el procedimiento correspondiente descrito en el numeral 7 de la presente Directiva.

7.4. Del Superior jerárquico del funcionario o servidor quejado:

- 7.4.1 La autoridad que conoce de la queja puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado, asuma el conocimiento del asunto.
- 7.4.2 Recibe la Queja, analiza su contenido y en el mismo día en que ha sido recibida corre traslado al funcionario o servidor quejado para que informe sobre el supuesto deber infringido en el plazo máximo de un (01) día de haberlo solicitado.
- 7.4.3 Recibido el descargo del funcionario o servidor quejado o sin él, una vez vencido el plazo para que lo efectúe, procede a realizar una evaluación de la queja presentada y en un plazo máximo de hasta tres (03) días hábiles siguientes de presentada la queja, procede a resolver la queja administrativa, teniendo las siguientes opciones:
- Si considera infundada la queja, se pronuncia en ese sentido y se limita a supervisar el cumplimiento del procedimiento que dio lugar a la queja.
 - Si considera fundada la queja, se dictarán las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, y en la misma resolución se dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable.
- 7.4.4 En los casos previstos en el numeral precedente, se notificará al administrado dentro del plazo de tres (03) días hábiles de resuelta la queja los resultados de su evaluación de la siguiente manera:
- Notificando directamente al administrado, remitiendo una copia del oficio cursado al administrado, a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
 - Notificando a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, en los casos en los que expresamente el administrado haya autorizado conocer los resultados de su queja a través de su correo electrónico, para que esta Oficina asuma dicha notificación por correo electrónico a través del Módulo virtual.





7.6. De la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

En atención a la forma de notificación realizada por el superior jerárquico del servidor quejado, tendrá las siguientes alternativas:

- a) Recibe la copia del Oficio notificado al administrado, registra el resultado de la evaluación de la queja y archiva el expediente.
- b) Recibe los resultados de la evaluación de la queja por parte del superior jerárquico del quejado - cuando el administrado autorizó la notificación por correo electrónico - notifica al administrado a través del Módulo Virtual y archiva el expediente.

VIII. DISPOSICIONES FINALES:

PRIMERO.- La presente Directiva servirá como marco normativo para las Direcciones Desconcentradas de Cultura del Ministerio de Cultura, en lo que resulte aplicable.

IX. ANEXOS:

- **Anexo 01:** Formulario de Queja por defectos de Tramitación.
- **Anexo 02:** Formulario Electrónico de Queja por defectos de Tramitación.
- **Anexo 03:** Flujograma del procedimiento de atención de quejas por defectos en la tramitación de expedientes presentados por los administrados ante el Ministerio de Cultura.





ANEXO N° 1



FORMULARIO C FORMULARIO DE QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

I. DATOS DEL SOLICITANTE

Form fields for applicant data: PERSONA NATURAL, PERSONA JURIDICA, APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL, DNI, DISTRITO, PROVINCIA, DEPARTAMENTO, SEXO, FECHA DE NACIMIENTO, REPRESENTANTE LEGAL (NOMBRE Y APELLIDOS), DNI REPRESENTANTE LEGAL, DNI SOLICITANTE.

II. IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA

Form fields for complaint identification: EXPEDIENTE N°, PROCEDIMIENTO, INSTANCIA DONDE SE OPORTUNIZA

MOTIVO DE LA QUEJA: List of reasons for complaint with checkboxes: Suspensión injustificada del procedimiento, Infacción de los plazos legalmente establecidos, Incumplimiento de los deberes funcionales, Defectos en la notificación, Omisión de trámites, Silencio administrativo positivo, No elevar el recurso de apelación, Otros defectos del procedimiento. Especificar

FUNDAMENTOS DE LA QUEJA: Large text area for providing details of the complaint.

FORMULARIO GRATUITO

NO SE ACEPTAN BORRONES NI ENMIENDAS

*NOTA: Si el espacio fuera insuficiente, sírvase anexar la información adicional, en una hoja bond A4.

III. DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN

Form fields for documents: En caso de actuar bajo representación (Persona Natural - Carta poder simple, Persona Jurídica - Vigencia de Poder), Copia del DNI, Otros

IV. DECLARACIÓN JURADA

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS SEÑALADOS EXPRESAN LA VERDAD. APELLIDOS Y NOMBRES, FIRMA DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL

Asimismo, autorizo que todo acto administrativo derivado del presente procedimiento, se me notifique en el correo electrónico (E-mail) consignado en el presente formulario. (Ley N° 27444, numeral 20.4 del artículo 20°) SI NO

ACLARACIÓN SOBRE FALSEDAD DE LA INFORMACIÓN DECLARADA

Ley N° 27444 (Ley N° 27444 del artículo 32) En caso de comprobarse fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado, la entidad considerará no satisfecha la exigencia respectiva para todos sus efectos, procederá a comunicar el hecho a la autoridad jurisdiccional competente, sin perjuicio de declarar la nulidad del acto administrativo suscitado en dicha declaración, información o documentación, en vigencia quien bajo el mismo caso declarará información o documento una multa en favor de la entidad entre dos y cinco Unidades Impositivas Tributarias vigentes a la fecha de pago, y además, si la conducta se atribuye a los supuestos previstos en el Título XIX Delitos Contra la Fe Pública del Código Penal, esta deberá ser comunicada al Ministerio Público para su correspondiente actuación penal, conforme a ley.

SIRVASE COMPLETAR CON LETRA LEGIBLE

Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria





ANEXO N° 2



FORMULARIO C FORMULARIO DE QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

I. DATOS DEL SOLICITANTE

Form fields for personal data: PERSONA NATURAL / JURIDICA, APELLIDOS Y NOMBRES (COMPLETO), DOMICILIO LEGAL (AV. / CALLE / CIRCONV. / PSE. / N° / DPTO. / MZA. / LOTE / URB.), DISTRITO, PROVINCIA, DEPARTAMENTO, DNI, SEXO, FECHA DE NACIMIENTO, TIPO DE SOLICITANTE, REPRESENTANTE LEGAL (APELLIDOS Y NOMBRES), DOMICILIO REPRESENTANTE LEGAL (AV. / CALLE / CIRCONV. / PSE. / N° / DPTO. / MZA. / LOTE / URB.), DNI, SEXO, FECHA DE NACIMIENTO.

II. IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA

Form fields for case identification: EXPEDIENTE N°, PROC. FORMALIZADO, ORGANISMO A QUE LE TRAMITA

Form fields for reasons of complaint: Suspensión injustificada del procedimiento, Infracción de los plazos legalmente establecidos, Incumplimiento de los deberes funcionales, Defectos en la notificación, Omisión de trámites, Silencio administrativo positivo, No elevar el recurso de apelación, Otros defectos del procedimiento. Especificar

FUNDAMENTO DE LA QUEJA

Large text area for the basis of the complaint.

III. DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN

Form fields for attached documents: En caso de actuar bajo representación (Persona Natural - Carta poder simple, Persona Jurídica - Vigencia de Poder), Copia del DNI, Otros

IV. DECLARACIÓN JURADA

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS SEÑALADOS EXPRESAN LA VERDAD. Asimismo, autorizo que todo acto administrativo derivado del presente procedimiento, se me notifique en el correo electrónico (E-mail) consignado en el presente formulario. (Ley N° 27444, numeral 20.4 del artículo 20°) SI [] NO []

IMPORTANTE

- 1. El horario de recepción a través de este módulo virtual es de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 horas. Después de esos horarios, las Quejas se considerarán recibidas al día siguiente.
2. Para el cómputo de plazos no se tomará en cuenta los días sábados, domingos ni feriados.
3. Las quejas virtuales se procesarán en el día, ya sea en un día por ese medio en días hábiles, desde las 08:00 horas hasta las 16:30 horas.
4. El cómputo de plazos de las quejas virtuales presentadas desde las 16:31 horas y hasta las 23:59 horas serán efectivas a partir de las 08:30 horas del día hábil siguiente.

ACLARACIÓN SOBRE FALSEDAD DE LA INFORMACIÓN DECLARADA

Ley N° 27444 (numeral 22.3 del artículo 20°) En caso de comprobarse fraude o falsedad en la declaración, omisión o en la documentación presentada por el administrado, la Entidad considerará no satisfecha la obligación procesal para todos sus efectos, procediendo a denunciar el hecho a la autoridad jurisdiccionalmente superior, si lo hubiere, para que se declare la nulidad del acto administrativo sustentado en dicha declaración, información o documento, imponiendo a quien haya emitido esa declaración, información o documento una multa en favor de la entidad entre dos y cinco Unidades Impositivas Tributarias vigentes a la fecha de pago, y además, si la conducta se aduce a los supuestos previstos en el Título XIX Delitos Contra la Fe Pública del Código Penal, esta deberá ser denunciada al Ministerio Público para que inicie su respectiva investigación y procesamiento.



