

DIRECTIVA QUE ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN EN EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO					
Número:	DIRECTIVA N° 007-2022-OSCE-SGE	N° Resolución:	RESOLUCIÓN N° D000093-2022-OSCE-SGE	Fecha de Emisión:	12.10.2022
Reemplaza a:	DIRECTIVA N°002-2015/OSCE/PRE	N° Resolución:	Resolución N° 270-2015-OSCE/PRE	Fecha de Emisión:	24.08.2015
Órgano / Unidad Administrador:	OFICINA DE COMUNICACIONES				
Elaborado por:	OCO-UAUS	Revisado por:	UOYM, OAJ	Aprobado por:	Secretaría General

I. FINALIDAD

Establecer los lineamientos para una adecuada y oportuna atención de quejas por defecto de tramitación en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.

II. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación obligatoria para todos los órganos y unidades orgánicas del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, que participan en la atención de las quejas por defecto de tramitación.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2 Decreto Supremo N° 076-2016-EF, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4 Decreto Supremo N° 082-2019-EF, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- 3.5 Decreto Supremo N° 106-2020-EF, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

IV. DEFINICIONES

Para los fines de la presente directiva se tienen las siguientes definiciones:

- 4.1 **Acto Administrativo.** – Es la declaración de la Entidad que, en el marco de las normas de derecho público, está destinada a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.



Firmado digitalmente por
AMBULODIGUE TITO Patricia FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.10.2022 16:14:37 -05:00



Firmado digitalmente por GRIJALVA
DIAZ Maria Luisa FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.10.2022 16:25:55 -05:00



Firmado digitalmente por PONCE
COSME Cecilia Berenise FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.10.2022 18:13:19 -05:00



Firmado digitalmente por ORTEGA
POLAR Hugo Milko FAU
20419026809 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11.10.2022 11:38:02 -05:00

- 4.2 Administrado.**— Es la persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo.
- 4.3 Autoridad quejada.**— Es la autoridad encargada de tramitar y/o resolver el procedimiento administrativo y contra quien se presenta la queja.
- 4.4 Descargo.**— Es el informe que emite la autoridad quejada sobre los hechos manifestados en la queja.
- 4.5 Mesa de Partes del OSCE.**— Es la unidad general de recepción documental del OSCE para la ejecución de los procesos de recepción, emisión, despacho y archivo, la cual incluye a las unidades de recepción documental de las Oficinas Desconcentradas. La presentación de documentos puede ser de forma física o digital.
- 4.6 Procedimiento Administrativo.** - Es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. Los procedimientos administrativos del OSCE se encuentran contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA.
- 4.7 Queja por defecto de tramitación.**— Es el remedio procesal a través del cual los administrados en cualquier estado del procedimiento administrativo, hacen de conocimiento del OSCE, los defectos de tramitación en que se incurren durante su conducción y/o tramitación, 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.
- 4.8 Sistema de Gestión Documental.**— Es la herramienta informática que utiliza la Entidad para automatizar el trámite de los documentos, con el fin de agilizar y optimizar su manejo y control. Registra los documentos entregados por la/el usuaria/o en la Mesa de Partes del OSCE.
- 4.9 Superior Jerárquico.**— Es el/la director/a o el/la Jefe/a del órgano del cual depende la autoridad encargada de tramitar y/o resolver el procedimiento administrativo.
- 4.10 Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA.**— Es un documento de gestión, que ordena y sistematiza todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, que se siguen ante las dependencias de las Entidades Estatales, tal como lo dispone el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N°004-2019-JUS.

V. RESPONSABILIDADES

- 5.1** La Unidad de Atención al Usuario es responsable de que la Mesa de Partes del OSCE, realice la recepción, registro y derivación de las quejas por defecto de tramitación presentadas por los administrados, en la forma y plazos establecidos en la presente directiva.

Asimismo, la Unidad de Atención al Usuario es responsable de brindar, a solicitud de la Presidencia Ejecutiva, Secretaría General y/o el Órgano de Control Institucional, la información correspondiente a las quejas por defecto de tramitación ingresadas en el Sistema de Gestión Documental.

- 5.2** Los órganos y/o unidades orgánicas que hagan de autoridad quejada o superior jerárquico son responsables de tramitar y atender las quejas por defecto de tramitación presentadas por los/las administrados/as en la forma y plazos establecidos en la presente directiva.
- 5.3** Los órganos y/o unidades orgánicas que hagan de superior jerárquico son responsables de:
- Llevar un registro interno de las quejas por defecto de tramitación recibidas y atendidas que debe contener como mínimo lo siguiente: Nombre y apellidos de el/la quejoso/a, motivo de la queja, fecha de presentación, fecha de recepción, número de expediente, órgano superior jerárquico, órgano o unidad orgánica quejada, número de resolución de pronunciamiento, fecha de emisión y de su notificación.
 - El control y seguimiento de las quejas por defectos de tramitación a efectos de verificar el cumplimiento de las medidas correctivas dictadas.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1** El/la administrado/a puede presentar la queja por defecto de tramitación, cuando la autoridad administrativa que tramita el procedimiento incurra en alguna de las siguientes causales:
- a) Paralización injustificada del procedimiento.
 - b) Incumplimiento de los plazos establecidos para el procedimiento.
 - c) Incumplimiento de los deberes funcionales que perjudiquen el trámite oportuno de lo solicitado por el administrado.
 - d) Omisión de los trámites establecidos en el procedimiento definido por la autoridad administrativa.
- 6.2** Las quejas por defecto de tramitación pueden presentarse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, a fin de que se logre su oportuna subsanación, debiendo ser informadas, resueltas y atendidas por el superior jerárquico competente, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.
- 6.3** Después de emitida la resolución final en primera instancia, se puede presentar la queja por defecto de tramitación, en los siguientes supuestos:
- a) Demora en la notificación de la resolución
 - b) La demora en la concesión de un recurso impugnativo
 - c) La omisión o el retraso en la elevación del expediente
 - d) Otros defectos de tramitación que se incurra durante la conducción y/o tramitación del procedimiento administrativo.
- 6.4** La queja por defecto de tramitación debe presentarse ante la Mesa de Partes, a cuyo efecto pueden usar el formulario “Atención de Quejas por defecto de tramitación”, que se encuentra publicado en el portal web institucional de OSCE¹, y que en anexo forma parte integrante de la presente directiva y que contiene la siguiente información:

¹ <https://www.gob.pe/osce>

- a) Datos de la persona natural o jurídica que interpone la queja
- b) Datos del representante legal o apoderado
- c) Identificación de la queja
- d) Motivo de la queja
- e) Fundamento de la queja (deber infringido y la norma que lo exige)
- f) Fecha de suscripción de la queja
- g) Firma de la persona que interpone la queja

El/la administrado/a puede acompañar los documentos que sustentan la queja, de estimarlo necesario. Asimismo, no requiere firma de abogado.

- 6.5** En caso que la queja por defecto de tramitación sea derivada erróneamente a un órgano que no tiene competencia, ésta debe ser reconducida por el mismo órgano, en el día, al superior jerárquico competente para continuar con su trámite.
- 6.6** La queja por defecto de tramitación no tiene naturaleza de recurso administrativo, asimismo, no paraliza los plazos del procedimiento en que se haya presentado la queja y la resolución es irrecurrible.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 DE LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

7.1.1 La/El administrada/o debe presentar la queja por defectos de tramitación en la Mesa de Partes en el siguiente horario:

- a) La Mesa de Partes Presencial y unidades de recepción documental, cuentan con el horario de atención de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- b) La Mesa de Partes Digital cuentan con el horario de atención de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.

7.1.2 Presentada la queja por defectos de tramitación, la/el servidora/o de la Mesa de Partes, registra la misma en el Sistema de Gestión Documental y se asigna un número de expediente.

7.1.3 El/La servidor/a de la Mesa de Partes deriva la queja por defectos de tramitación, a través del Sistema de Gestión Documental, al superior jerárquico competente para su atención, en el plazo máximo de dos (2) horas del mismo día en que ésta fue presentada.

7.1.4 El mismo día que el superior jerárquico competente recibe la queja por defecto de tramitación, corre traslado, a través del Sistema de Gestión Documental, a la autoridad quejada, para que en el plazo de un (1) día hábil, formule sus descargos.

7.1.5 Del pronunciamiento sobre la queja por defecto de tramitación

7.1.5.1 En el plazo de dos (2) días hábiles siguientes de transcurrido el plazo para presentar el descargo de la queja, el superior jerárquico de la autoridad quejada, con o sin éste, emite pronunciamiento declarando fundada o infundada la queja.

7.1.5.2 Se declara fundada la queja por defectos de tramitación en el caso que se acredite los supuestos establecidos en los numerales 6.1 y 6.3 de la presente directiva.

7.1.6 De la comunicación de respuesta

Una vez que el superior jerárquico emita el pronunciamiento que resuelve la queja en el plazo previsto en el numeral 6.2 de la presente directiva, se procede a su notificación al correo electrónico brindado por la/el administrada/o a través de la Unidad de Atención al Usuario de la Oficina de Comunicaciones; en caso de utilizarse la casilla electrónica asignada por la Entidad, se procede conforme a las disposiciones emitidas para tal caso, siempre y cuando la/el administrada/o haya brindado su consentimiento expreso.

7.2 DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y RESPONSABILIDAD

En caso se declare fundada la queja por defecto de tramitación, el superior jerárquico encargado de resolverla debe:

- 7.2.1** Dictar las medidas correctivas inmediatas y pertinentes para subsanar el defecto en la tramitación a fin de impulsar el procedimiento.
- 7.2.2** Poner en conocimiento a la Unidad de Recursos Humanos de la Oficina de Administración, para que a través de la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios del OSCE realice el deslinde de la responsabilidad administrativa a que hubiere lugar.

VIII. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

- 8.1.** Las quejas presentadas contra el Tribunal de Contrataciones del Estado se tramitan conforme a las siguientes disposiciones hasta la aprobación del Reglamento Interno del Tribunal de Contrataciones del Estado y/o cualquier otro instrumento que lo regule.
 - ❖ La queja interpuesta contra un Vocal del Tribunal se entenderá que ha sido presentada contra la Sala a la que pertenece y será resuelta por otra Sala, de acuerdo al siguiente cuadro:

SALA QUEJADA	SALA QUE RESUELVE LA QUEJA
Sala 1	Sala 2
Sala 2	Sala 3
Sala 3	Sala 4
Sala 4	Sala 5
Sala 5	Sala 6
Sala 6	Sala 1

- ❖ La queja interpuesta contra el Presidente del Tribunal será resuelta por la Presidencia Ejecutiva cuando aquél no integre ninguna Sala.
- ❖ La queja interpuesta contra el Secretario del Tribunal será resuelta por el Presidente del Tribunal.



IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 9.1. El incumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva genera las responsabilidades administrativas disciplinarias a que hubiere lugar, de acuerdo a lo previsto en la normatividad vigente.

X. ANEXO

Anexo N° 1: Formulario de Atención de Quejas por defecto de tramitación.

**ANEXO 1: FORMULARIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN**

Debe ser llenado con letra imprenta.

Prohibido modificar o adicionar campos al formulario.

1.- DATOS DE LA PERSONA QUE INTERPONE LA QUEJA									
Persona Natural			Persona Jurídica						
APELLIDOS NOMBRES Y RAZÓN SOCIAL									
DNI				R.U.C.				C.E.	
TELÉFONO/FAX			CELULAR			COREEO ELECTRÓNICO (EMAIL)			
DOMICILIO LEGAL									
Av./Jr./Calle/Psje.									
			Nro.:		Of.:		Int.:		Mz.:
Urbanización:			Distrito:		Provincia:			Departamento:	

2.- DATOS DE EL/LA REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO/A					
APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS			CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA		D.N.I.
TELÉFONO/ ANEXO:		FAX:		CORREO ELECTRÓNICO ² :	

3.- IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA	
*Nº DEL TRÁMITE	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
*Nº del trámite respecto del cual se está presentando la queja	
ÓRGANO, UNIDAD ORGÁNICA U OFICINA DESCONCENTRADA QUEJADA	

4.- MOTIVO DE LA QUEJA

² Al amparo de lo dispuesto en el numeral 20.4 del artículo 20 y los artículos 49 y 52 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en ejercicio de mis plenas facultades, autorizo expresamente al OSCE, me notifique al correo electrónico consignado en el presente formulario o a la Casilla Electrónica asignada por la Entidad, según corresponda, las actuaciones y actos administrativos emitidos.



(Art. 169.1 del TUO de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General)

☐ Paralización injustificada del procedimiento	☐ Demora en la notificación de la resolución
☐ Incumplimiento de los plazos establecidos legalmente	☐ Demora en la concesión de recurso impugnativo
☐ Incumplimiento de los deberes funcionales	☐ Omisión o retraso en la elevación del expediente
☐ Omisión de los trámites	Otros defectos de tramitación que se incurra durante la conducción y/o tramitación del procedimiento administrativo.

, de de

Sello y firma de el/la solicitante

5.- FUNDAMENTO DE LA QUEJA (Sírvese detallar la queja citándose el deber infringido y la norma que lo exige)

PARA SER LLENADO POR EL/LA SERVIDOR/A DE LA MESA DE PARTES	
SUPERIOR JERARQUICO A CARGO DE LA QUEJA	

Declaro bajo juramento que toda la información proporcionada es veraz, así como los documentos presentados son auténticos, en caso contrario me someto al procedimiento y a las sanciones previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.