



VISTOS:

El Informe N° 000395-2025-SERNANP/OAJ remitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; el Informe N° 000016-2026-SERNANP/GG-UFGDA de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía; el Informe N° 000037-2026-SERNANP/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 000086-2026-SERNANP/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1013, se crea el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), como organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio del Ambiente; ente rector del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE), el mismo que se constituye en su autoridad técnico-normativa;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece en su artículo 169 que los administrados pueden formular quejas ante el superior jerárquico contra los defectos de tramitación, tales como la paralización injustificada, infracción de plazos o incumplimiento de deberes funcionales;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica, mediante el informe de vistos, sustenta la necesidad de contar con un instrumento normativo que estandarice la atención de dichas quejas, con el fin de optimizar la celeridad, transparencia y eficacia de los procedimientos administrativos, salvaguardando el derecho al debido procedimiento de los administrados;

Que, la propuesta de directiva tiene como objetivo: “establecer los criterios y lineamientos estandarizados para asegurar la atención adecuada y oportuna de las quejas por defectos de tramitación presentadas por los administrados en el marco de los procedimientos administrativos del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), de conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General”;

Que, la Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía (UFGDA), mediante el Informe N° 000016-2026-SERNANP/GG-UFGDA, emite opinión técnica favorable respecto a la propuesta de “Directiva

para la atención de quejas por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP”; manifestando que dicha iniciativa se encuentra alineada a los documentos de referencia y cumple con los estándares de formulación establecidos en la Directiva N° 007-2023-SERNANP/GG-OPP, denominada “Normas y Procedimientos para la Formulación, Aprobación, Actualización, Difusión y Control de los Documentos Normativos”;

Que, en el Informe N° 000037-2025-SERNANP/OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la Unidad de Planeamiento y Modernización de la Gestión en el marco de sus funciones y la normativa vigente, emite opinión técnica favorable a la propuesta de “Directiva para la atención de quejas por defectos de tramitación en el servicio nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP”, y ya que cuenta con la formalidad que amerita el documento que se propone aprobar;

Que, en el Informe N° 000086-2026-SERNANP/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye que, contando con la opinión de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, corresponde emitir el acto que apruebe lo solicitado;

Que, de acuerdo al Decreto Supremo N° 009-2024-JUS que aprueba el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General, este Proyecto de directiva responde al art. 19.2 que exceptúa de publicación en el diario oficial El Peruano, ya que es un instrumento de gestión interna y no forma parte de las normas jurídicas del artículo 7 que aprueba la publicación obligatoria de normas jurídicas de carácter general;

Que, en ese sentido, resulta pertinente aprobar la directiva que regule el procedimiento interno para la atención de quejas por defectos de tramitación, asegurando que estas sean resueltas en los plazos establecidos y bajo criterios uniformes en todas las unidades orgánicas de la institución;

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y la Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía;

De conformidad con las facultades conferidas en el literal k) del artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones del SERNANP aprobado por Decreto Supremo N° 012-2025-MINAM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 001-2026-SERNANP-GG denominada “Directiva para la atención de quejas por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP”, con código DIR-GG-090 en su Versión 1.00, cuyo contenido forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer que la Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía proceda con la difusión de la presente Directiva a todos los órganos, unidades orgánicas y sedes administrativas del SERNANP para su cumplimiento obligatorio.

Artículo 3.- Publicar la presente Resolución y su Anexo en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe), y en la Sede Digital del SERNANP (<https://www.gob.pe/sernanp>).

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente
DANNY DANIEL MORALES DUEÑAS
GERENTE GENERAL
SERNANP