

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	DIR-GG-090
			Versión N° 1.00
GERENCIA GENERAL / UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTARIA, ARCHIVO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			Página 1 de 13
			Fecha: 12/02/2026
Directiva 001 -2026-SERNANP-GG			
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN EN EL SERVICIO NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS POR EL ESTADO - SERNANP			

Elaborado por:

Revisado por:

	CARGO	UNIDAD ORGÁNICA
Elaborado por:	Coordinador de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Gerencia General - Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía
Revisado por:	Especialista en Modernización y Gestión	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Modernización
	Jefe de Unidad de Planeamiento y Modernización	
	Jefe de Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Aprobado por.	Gerente General	Gerencia General

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 2 de 13
			FECHA: 12/02/2026

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Justificación	Textos modificados
1.00	11/02/2026	Elaboración inicial del documento	

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 3 de 13
			FECHA: 12/02/2026

Contenido

I. OBJETIVO	4
II. FINALIDAD	4
III. BASE LEGAL.....	4
IV. ALCANCE.....	4
V. ACRÓNIMOS, SIGLAS Y DEFINICIONES	4
VI. RESPONSABILIDADES	5
VII. DISPOSICIONES GENERALES	5
VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	8
IX. DISPOSICIONES FINALES	10
X. ANEXO	10

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 4 de 13
			FECHA: 12/02/2026

I. OBJETIVO

La presente Directiva interna tiene por objeto 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.

II. FINALIDAD

Contar con un instrumento que permita alcanzar un adecuado trámite de las quejas por defectos de tramitación presentadas ante el SERNANP, conforme a lo dispuesto por la normatividad vigente.

III. BASE LEGAL

Se tiene como base legal las siguientes normas, incluyendo sus modificatorias:

- 3.1. Constitución Política del Perú 1993.
- 3.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3. Decreto Legislativo N° 1013, modificado por la Ley N° 31785, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente, que crea el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP)
- 3.4. Decreto Supremo N° 012-2025-MINAM, que aprueba la primera sección del Reglamento de Organización y funciones del Servicio Nacional de las Áreas Naturales Protegidas (SERNANP).
- 3.5. Resolución Presidencial N° 100-2025-SERNANP que aprueba la segunda sección del Reglamento de Organización y funciones del Servicio Nacional de las Áreas Naturales Protegidas (SERNANP).
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias.
- 3.7. Decreto Supremo N°103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.8. Resolución de Gerencia General N° 074-2023-SERNANP, que aprueba la Directiva N° 007- 2023-SERNANP-GG-OPP, denominada "Normas y Procedimientos para la Formulación, Aprobación, Actualización, Difusión y Control de los Documentos Normativos".

IV. ALCANCE

La presente Directiva, es de aplicación y cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores del SERNANP que participen en la atención de quejas por defecto de tramitación. Esta Directiva también es aplicable para los administrados bajo el ámbito de competencia del SERNANP, que sean sujetos de una supervisión o parte de un procedimiento administrativo sancionador.

V. ACRÓNIMOS, SIGLAS Y DEFINICIONES

LPAG	:	Ley del Procedimiento Administrativo General
TUO	:	Texto Único Ordenado
SERNANP	:	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado
SGD	:	Sistema de Gestión Documentaria
STPAD	:	Secretaría Técnica de las Autoridades del Procedimiento Administrativo Disciplinario del SERNANP.

Para efectos de la aplicación de la presente Directiva, se considera las siguientes definiciones:

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 5 de 13
			FECHA: 12/02/2026

- a) **Descargo:** Es el informe de defensa que emite la "Autoridad Quejada" (autoridad quejada) sobre los hechos manifestados en la queja.
- b) **Órgano Superior Jerárquico:** Es aquel órgano que se encuentra en una categoría y/o nivel organizacional y estructural superior frente a otro, que emite pronunciamiento final.
- c) **Autoridad Quejada:** Es aquel órgano que se encarga de tramitar y/o resolver el procedimiento administrativo y contra quien se presenta la queja.

VI. RESPONSABILIDADES

6.1 De los órganos del SERNANP

Todos los órganos del SERNANP se encuentran obligados a dar observancia y cumplimiento a la presente Directiva.

6.2 Del Personal de Mesa de Partes

- 6.2.1 Entregar al administrado el Formulario para atención de queja por defecto de tramitación, a efecto de que este cumpla con el llenado.
- 6.2.2 Recibir debidamente llenado el citado formulario, verificando si se trata de una queja por defecto de tramitación, u otros defectos de trámite en el procedimiento; y luego registrar los datos en el SGD.
- 6.2.3 Remitir a las dos (2) horas y bajo responsabilidad la documentación recibida al Órgano Superior Jerárquico para que el Servidor competente gestione la queja.
- 6.2.4 Gestionar la notificación de los actos administrativos resultantes a pedido del Órgano Superior Jerárquico, si el administrado requiere entrega en dirección física.

6.3 Del Órgano Superior Jerárquico

- 6.3.1 Recibir la queja y verificar la concurrencia de la procedibilidad de la tramitación de la misma; de ser el caso, correr traslado al Autoridad Quejada, para que informe sobre el presunto deber infringido.
- 6.3.2 Con el informe del Servidor Quejado o sin él, proceder a realizar el análisis y la elaboración de la carta respectiva, cumpliendo el plazo máximo de un (01) día hábil.
- 6.3.3 Trasladar carta de notificación en atención a la queja, bajo cargo y en el plazo establecido en el ítem 6.3.2 de la presente Directiva (coordinando con Mesa de Partes, de ser necesario), al domicilio consignado en el Formulario, vía Courier, o al correo electrónico, siempre que lo haya autorizado el administrado que presenta la queja.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 Principios de Tramitación

El trámite de atención de quejas por defectos de tramitación que presenten los administrados y/o usuarios, se rige, entre otros, por principios establecidos en la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, según el siguiente detalle:

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 6 de 13
			FECHA: 12/02/2026

7.1.1. 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 su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

7.1.2. Simplicidad: los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser razonables y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

7.1.3. Informalismo: las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por las exigencias de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

7.2 Queja por defectos de tramitación

Es toda manifestación de disconformidad efectuada por los/las administrados/as sobre defectos de tramitación establecido en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se dirige contra los defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos legalmente establecidos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

7.3 Supuestos para la interposición de la queja

Los administrados pueden presentar queja (virtual o física) por los defectos suscitados, (debidamente fundamentado y hasta antes de la emisión de la resolución que ponga fin a la instancia), cuando la Autoridad que tramita el procedimiento incurra en alguna de las siguientes causales:

- Paralización injustificada del procedimiento.
- Incumplimiento de los plazos establecidos.
- Incumplimiento de los deberes funcionales.
- Omisión de los trámites.
- Denegatoria de un recurso de impugnación.
- Denegatoria de acceso al expediente; u;
- Otros defectos de trámite en el procedimiento

7.4 Procedencia de la queja

La queja administrativa procede cuando los administrados alegan que, dentro de la tramitación de un procedimiento administrativo, se ha configurado alguno de los supuestos para su interposición contenidos en el numeral 7.3 de la presente Directiva.

El presupuesto para la procedencia de la queja por defecto de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por tanto, la posibilidad real de que sea subsanada

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 7 de 13
			FECHA: 12/02/2026

dentro del procedimiento administrativo.

De esta manera, teniendo en cuenta que, el objetivo de la queja es alcanzar la corrección del procedimiento, se entiende que la misma es procedente, sólo cuando el defecto que la motiva requiere aún ser subsanado o el estado del procedimiento lo permite.

7.5 Improcedencia de la queja

Sí 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 y a disponer su archivo, sin perjuicio de proseguirse con la determinación de la responsabilidad administrativa funcional o laboral a que hubiere lugar, de ser el caso.

7.6 Oportunidad de la presentación de la queja

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 final en la instancia respectiva, a fin de lograr su oportuna subsanación.

La queja por defecto de tramitación puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, hasta antes de que se emita resolución final en la instancia respectiva.

El límite temporal señalado en el párrafo precedente no opera para los siguientes defectos de trámite ocurridos con posterioridad a la emisión de la resolución final de la instancia respectiva:

- La notificación defectuosa de la resolución.
- La denegatoria de recursos.
- La demora en la concesión de una apelación.
- La omisión o el retraso en la elevación del expediente al órgano competente.

7.7 Requisitos y Canales de Presentación

7.7.1 El administrado presentará su queja haciendo uso del Formulario de atención de queja por defectos de tramitación.

7.7.2 La queja se presenta ante el Órgano Superior Jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige; asimismo, el documento debe contemplar y sustentar la exposición del hecho fáctico que sustenta el defecto de tramitación alegado o, de ser el caso, la supuesta paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites.

7.7.3 Los canales de atención para la presentación de quejas son de forma virtual y presencial, según el siguiente detalle:

- Canal presencial: Presentar Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación en la Mesa de partes del SERNANP. El formulario debe ser presentado en el horario de atención al público establecido por el SERNANP.

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 8 de 13
			FECHA: 12/02/2026

- Canal virtual: Remitir Formulario de Atención de Quejas por defectos de tramitación, a través de la mesa de partes virtual del SERNANP.

7.8 Distribución de la queja

- 7.8.1 El personal de la Mesa de Partes remitirá la queja por defecto de tramitación al Órgano correspondiente de SERNANP, el mismo día de su recepción, previo registro en el SGD.
- 7.8.2 En caso de que el Órgano Superior Jerárquico, se encuentre en otra Sede, el personal de Mesa de Partes correrá traslado de la queja escaneada (incluido los demás documentos que lo acompañan, si hubiera) al correo institucional del titular de dicho órgano, dentro de las tres (03) horas de recibida la queja.

7.9 Atención de la queja

- 7.9.1 Una vez recibida la queja, el Órgano Superior Jerárquico, correrá traslado en el mismo día a la Autoridad Quejada, para que tome conocimiento, revise, analice y elabore los descargos correspondientes en el plazo improrrogable de un (01) día hábil.
- 7.9.2 Transcurrido el plazo para remitir el descargo respectivo, el Órgano Superior Jerárquico con el informe de descargos emitirá pronunciamiento sobre la queja, en un plazo máximo de un (01) día hábil.
- 7.9.3 La resolución que emite pronunciamiento final, mediante la cual se resuelve la queja será notificada dentro de un (01) día hábil de ser emitida o al término de la distancia si se tiene que notificar fuera de Lima.
- 7.9.4 La facultad otorgada al Órgano Superior no implica un juzgamiento sobre el fondo de la materia discutida en el procedimiento administrativo.
- 7.9.5 El efecto de la queja por defecto de tramitación es la subsanación, antes de la resolución definitiva en la instancia respectiva, salvo que durante el trámite de la queja la Autoridad Quejada haya subsanado el defecto, con lo se declara la sustracción de la materia.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 Presentación, recepción y distribución de quejas por defecto de tramitación

- 8.1.1 El administrado presentará su queja mediante el " Formulario Atención de quejas por Defectos de Tramitación", según Anexo N° 01, conteniendo la siguiente información:
 - Nombres y apellidos completos y número de documento de identidad o carnet de extranjería del administrado, en caso actúe en calidad de representante, deberá consignarse además los datos de la persona a quien represente.
 - Número de documento de identidad o carnet de extranjería del administrado y en caso la calidad de representante y de la persona a quien represente.
 - Domicilio y correo electrónico (de contar con uno) en caso el administrado desee que la notificación del acto administrativo que resuelve la queja sea cursada al

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 9 de 13
			FECHA: 12/02/2026

correo electrónico, éste debe manifestar autorización expresa para ello.

- Número telefónico de contacto.
- Indicar al Órgano Superior Jerárquico y Autoridad Quejada.
- Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- Descripción de la queja, señalando el deber infringido y la norma que lo exige.
- De considerar necesario adjuntar los documentos que sustenten la queja, debidamente foliados.
- La identificación del expediente, tratándose de procedimientos ya iniciados.

8.1.2 En caso se actúe mediante representación, deberá adjuntarse el documento que acredite la misma. Para la representación de personal natural, se deberá adjuntar una carta poder simple; mientras que, para la representación de persona jurídica, se podrá adjuntar, de manera opcional, el poder de representación debidamente inscrito en registros públicos o una declaración jurada indicando el asiento registral o documentos donde conste el poder de representación.

8.1.3 En caso el personal de Mesa de Partes del SERNANP realice observaciones por incumplimiento de los requisitos mencionados en el numeral anterior y no puedan ser subsanados de oficio, otorgará al administrado el plazo de un (01) día hábil para la subsanación, debiendo anotar dicha subsanación en el formulario presentado y en la copia que conservará el interesado, conforme lo establece los numerales 134.1 y 134.2 del artículo 134 del TUO de la LPAG. Asimismo, deberá indicarse que, de no realizar la debida subsanación, la queja se tendrá por no presentada.

8.1.4 Luego de presentada la queja por defecto de tramitación, el personal de Mesa de Partes del SERNANP, lo registrará en el SGD asignándole un número de registro; asimismo, posterior a ello, remitirá la queja al Órgano Superior Jerárquico, para su atención, dentro de las dos (02) horas de su recepción.

8.1.5 En caso de que el Órgano Superior Jerárquico se encuentre en otra Sede, el personal de Mesa de Partes escaneará la queja (incluidos anexos, si hubiera) y lo remitirá al correo institucional del titular- con copia a la Asistente de Gestión o quien haga sus veces- de dicho órgano, dentro de las tres (03) horas de recibida la queja y, en paralelo, gestionará el envío de la documentación física.

8.2 Elaboración de descargo

8.2.1 El Órgano Superior Jerárquico, analiza su contenido y corre traslado a la Autoridad Quejada, en el día, para que presente el informe que estime pertinente, a manera de descargo, en el plazo improrrogable de un (01) día hábil de solicitado.

8.2.2 El Órgano Superior Jerárquico, podrá requerir a la Autoridad Quejada, que remita dentro de ese mismo plazo el expediente relativo al procedimiento en que se haya presentado la queja.

8.2.3 Si la Autoridad Quejada está en otra dependencia, el Órgano Superior Jerárquico, correrá traslado del expediente escaneado al correo institucional del titular- con copia a la Asistente o "quien haga sus veces" de dicha Autoridad Quejada y, en paralelo, gestionará el envío de la documentación física.

8.3 Pronunciamiento sobre la queja

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 10 de 13
			FECHA: 12/02/2026

- 8.3.1 Transcurrido el plazo, el Órgano Superior Jerárquico, con o sin el informe de descargos, emitirá pronunciamiento sobre la queja en un plazo máximo de un (01) día hábil, emitiendo la Resolución correspondiente.
- 8.3.2 El Órgano Superior Jerárquico, podrá disponer motivadamente que otra autoridad administrativa de similar jerarquía al quejado asuma el conocimiento del asunto.
- 8.3.3 Para la resolución de la queja por defectos de tramitación no se concederá informe oral.
- 8.3.4 La facultad otorgada al Órgano Superior Jerárquico no implica un juzgamiento sobre el fondo de la materia discutida en el procedimiento administrativo.

8.4 Comunicación del resultado

- 8.4.1 El pronunciamiento sobre la queja será notificado al administrado a través de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía, según el medio dispuesto en el Formulario contenido en el Anexo N° 01 de la presente Directiva.
- 8.4.2 La notificación de la Resolución de la queja por defecto de tramitación será realizada dentro del plazo de un (01) día hábil de haber sido emitida.
- 8.4.3 Contra la resolución del órgano competente para resolver la queja, no procede la interposición de recurso impugnativo alguno.

8.5 Medidas correctivas y responsabilidad administrativa

- 8.5.1 En caso de declararse fundada la queja por defectos de tramitación, el Órgano Superior Jerárquico, deberá dictar las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, que serán de obligatorio cumplimiento por parte de la Autoridad Quejada.
- 8.5.2 El Órgano Superior Jerárquico dispondrá, además, en la misma resolución, el inicio de las actuaciones pertinentes para el deslinde de las responsabilidades a que hubiera lugar, remitiendo copia de los actuados a la STPAD.

IX. DISPOSICIONES FINALES

- 9.1 En caso la queja por defecto de tramitación esté dirigida a la Autoridad Quejada, éste deberá remitirlo a su Órgano Superior Jerárquico, según corresponda, el mismo día de la recepción del documento.
- 9.2 Todo lo no previsto en la presente Directiva se regirá por las normas vigentes sobre la materia que resulten aplicable.

X. ANEXO

Anexo 1: Modelo para presentar la Queja por defecto en la tramitación

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 11 de 13
			FECHA: 12/02/2026

ANEXO 1

MODELO PARA PRESENTAR LA QUEJA POR DEFECTO EN LA TRAMITACIÓN

I. DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres	:	Escriba sus apellidos y nombres completos.		
Documento de Identidad	:	Escriba el número de su DNI.		
Correo Electrónico	:	Escriba su correo electrónico si lo tuviera.	No tengo correo electrónico	Marca con una x.
Teléfono /N° de Celular	:	Escribir el número de teléfono y/o celular.		
Domicilio	:	Escriba la dirección de su domicilio.		
Distrito	:	Escriba su distrito		
Provincia	:	Escriba su provincia		
Departamento	:	Escriba su departamento		

II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

2.1. Motivo de la queja

Motivo	Marcar con X
• Paralización injustificada del procedimiento.	
• Incumplimiento de los plazos establecidos.	
• Incumplimiento de los deberes funcionales.	
• Omisión de los trámites.	
• Denegatoria de un recurso de impugnación.	
• Denegatoria de acceso al expediente	
• Otros defectos de trámite en el procedimiento (*)	

(*) En caso de haber marcado otros, especifique el motivo a continuación:

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 12 de 13
			FECHA: 12/02/2026

2.2. Detalles de la queja:

2.3. Datos de la Autoridad Quejada

- N° de Expediente (Referencia del Expediente que motiva la queja)	
- Nombre del Servidor quejado (en caso de conocerse el nombre)	
- Autoridad Quejada (al que pertenece el servidor quejado)	
Órgano Superior Jerárquico de la Autoridad Quejada	

2.4. Documentos Anexos (de corresponder)

 PERÚ	Ministerio del Ambiente	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	CÓDIGO: DIR-GG-090
			VERSIÓN N° 1.00
Gerencia General / Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Archivo y Atención a la Ciudadanía	Directiva para la atención de queja por defectos de tramitación en el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP		Página 13 de 13
			FECHA: 12/02/2026

¿Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico?

SI

☐

NO

☐

Fecha: *Ingrese la fecha aquí.*

Firma del Administrado (a)