



Resolución de Secretaría General

N° 205-2017-SG/MC

Lima, 29 DIC. 2017

VISTOS; los Memorandos N° 000725-2017/OACGD/Sg/MC y N° 000798-2017/OACGD/Sg/MC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Memorando N° 000667-2017/OGPP/Sg/MC de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

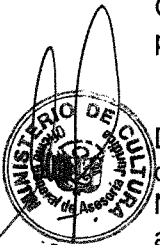
Que, por Ley N° 29565 se creó el Ministerio de Cultura como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público, constituyendo un pliego presupuestal del Estado;

Que, el numeral 167.1 del artículo 167 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, establece que 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, a través de los Memorandos N° 000725-2017/OACGD/Sg/MC y N° 000798-2017/OACGD/Sg/MC, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria propone la actualización de 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";

Que, mediante el Informe N° 000093-2017/OOM/OGPP/Sg/MC, la Oficina de Organización y Modernización emite opinión técnica favorable respecto a la nueva propuesta de la Directiva antes mencionada;

Que, habiéndose cumplido los requisitos y el procedimiento previstos en la Directiva N° 015-2015/MC "Lineamientos para la Formulación, Modificación y Aprobación de Directivas en el Ministerio de Cultura", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 133-2015-SG/MC, corresponde aprobar la referida Directiva, dejando sin efecto la anterior;



De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29565 que crea el Ministerio de Cultura; el Decreto Supremo N° 005-2013 que aprueba su Reglamento de Organización y Funciones; la Directiva N° 015-2015/MC, aprobada por Resolución de Secretaría General N° 133-2015-SG/MC; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-JUS; y, en ejercicio de las facultades delegadas mediante Resolución Ministerial N° 151-2017-MC;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto 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", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 116-2014-SG-MC.

Artículo 2.- Aprobar la Directiva N° 001 -2017-OACGD/Sg/MC denominada "Procedimiento para la atención de quejas por defectos en la tramitación de expedientes seguidos ante el Ministerio de Cultura", la misma que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 3.- 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 y comuníquese.


M. Milagro Delgado Arroyo
Secretaria General



PERÚ

Ministerio de Cultura

DIRECTIVA N° 001 - 2017 –OACGD/SG/MC

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS 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 que presenten los administrados por defectos en la tramitación de expedientes seguidos ante el Ministerio de Cultura, en virtud del artículo 167° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

II. BASE LEGAL

- Ley N° 29565 -Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- Ley N° 29735 - Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas indígenas originarias del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1246- Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Supremo N° 005-2013/MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- Decreto Supremo N° 004-2016-MC-que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula, el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS - que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Secretaría General N° 133-2015-SG/MC - que aprobó la Directiva N° 015-2015-MC “Lineamientos para la Formulación, Modificación y Aprobación de Directivas en el Ministerio de Cultura”.

III. ALCANCE

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

IV. RESPONSABILIDAD

- 4.1. Los titulares de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura, son responsables del fiel cumplimiento de la presente Directiva.
- 4.2. La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, es la encargada de velar por el cumplimiento de la presente Directiva.





V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 El administrado puede formular queja contra los defectos de tramitación que incurran los funcionarios o servidores del Ministerio de Cultura en los procedimientos en trámite, 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 del pronunciamiento en la instancia respectiva, con la finalidad de obtener su corrección antes de la culminación del procedimiento.

5.2 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 defecto de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por tanto la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento.

5.3 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 el pronunciamiento respectivo, de modo que sea posible su subsanación.

Caso contrario, cualquier vicio ocurrido en el procedimiento deberá ser alegado vía recurso administrativo o mediante el ejercicio de la acción contencioso administrativa.

5.4 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 a que hubiere lugar, de ser el caso.

Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

5.5 A falta de plazo establecido por ley expresa, las actuaciones deben producirse dentro de los siguientes:

- a) Para recepción y derivación de un escrito a la unidad competente: dentro del mismo día de su presentación.
- b) Para actos de mero trámite y decidir peticiones de ese carácter: en tres días.
- c) Para emisión de dictámenes, peritajes, informes y similares: dentro de siete días después de solicitados; pudiendo ser prorrogado a tres días





más si la diligencia requiere el traslado fuera de su sede o la asistencia de terceros.

- d) Para actos de cargo del administrado requeridos por la autoridad, como entrega de información, respuesta a las cuestiones sobre las cuales deban pronunciarse: dentro de los diez días de solicitados.

- 5.6 Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

Asimismo, el órgano o unidad orgánica competente puede otorgar prórroga de plazo establecidos para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios respectivamente. La prórroga es concedida por una sola vez mediante decisión expresa, siempre que el plazo no haya sido perjudicado por causa imputable a quien la solicita y siempre que aquella no afecte derechos de terceros.

- 5.7 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.
- 5.8 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.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. De la Presentación de la Queja

De la Oportunidad:

- 6.1.1. La presentación de la queja podrá realizarse en cualquier etapa durante la tramitación del procedimiento, antes de que se emita el pronunciamiento correspondiente, de modo que sea posible su subsanación

De la gratuidad:

- 6.1.2. 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 en castellano y Anexo 02 en quechua), el cual es gratuito.

De las formas de presentación:

- 6.1.3. **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 a la Mesa de Partes de las Direcciones Desconcentradas de Cultura, dentro de su horario de atención y





PERÚ

Ministerio de Cultura

presentar el Formulario de Queja por defectos de Tramitación (Anexo N° 01 en castellano o Anexo N° 2 en quechua).

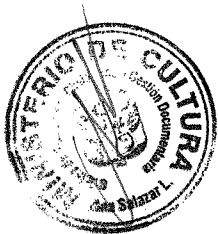
- 6.1.4. **En forma virtual:** Mediante el link de atención al ciudadano <http://www.cultura.gob.pe/es/atencionalciudadano/queja-por-efectos-de-tramitacion> a través del Formulario Electrónico de Queja por defectos de Tramitación el cual se adjunta a la presente directiva (Anexo N° 3 en castellano o Anexo N° 4 en quechua).

La presentación de la queja virtual, 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 en día hábil durante el 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.

6.2. De la información que debe contener la Queja:

6.2.1. 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 al Formulario (Anexo N° 01, Anexo N° 02, Anexo N° 03 o Anexo N° 04) de la presente Directiva.
- b) En caso se actúe mediante representación podrá adjuntarse el documento que la acredite, en el caso de persona natural: carta poder simple y persona jurídica: vigencia de poder. Este documento, podrá ser sustituido a opción del administrado o usuario por una Declaración Jurada.

6.2.2. Los fundamentos de hecho que sustentan la queja.

6.2.3. La situación del supuesto deber infringido y la norma que lo exige.

6.2.4. La indicación del funcionario o servidor /o el órgano o unidad orgánica que genera la queja.

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

6.2.6. La relación de los documentos y anexos que acompaña.

6.2.7. No requiere firma de abogado.

6.3. De la atención de la Queja:



De la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria:

6.3.1. 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 6.2, a excepción de los numerales 6.2.3 y 6.2.4, teniendo dos opciones:

- a) Admite a trámite la queja asignándole un número de expediente.
- b) Se realizan las observaciones por incumplimiento de los requisitos mencionados y se requiere al administrado la subsanación de las omisiones incurridas dentro de un plazo máximo de dos (02) días hábiles.

6.3.2. 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 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 6.4 de la presente Directiva.

6.4. Del superior jerárquico del funcionario o servidor quejado:

6.4.1. El superior jerárquico del funcionario o servidor quejado, recibe la Queja, analiza su contenido y verifica el cumplimiento de los requisitos descritos en el numeral 6.2. de la presente Directiva.

6.4.2. El mismo día en que ha sido recibida la queja, corre traslado al funcionario o servidor quejado para que informe sobre el supuesto deber infringido en el plazo máximo de un (01) día hábil de haberlo solicitado.

6.4.3. 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 resolverla , teniendo las siguientes opciones:

- a) 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.
- b) 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 determinar la responsabilidad administrativa a que hubiera lugar.

6.4.4. En los casos previstos en el numeral precedente, se notificará al administrado dentro del plazo de tres (03) días hábiles de resuelta la queja, de la siguiente manera:

- a) Notificando directamente al administrado, remitiendo una copia del oficio notificado al administrado, a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- b) 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.

6.4.5. La autoridad que conoce de la queja puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado, asuma el conocimiento del asunto.

6.5. De la notificación

De la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

En atención a la forma de notificación al administrado sobre los resultados de la queja, tendrá las siguientes alternativas:

- a) Recibe la copia del oficio notificado al administrado (oficio y acta de notificación), realizado por el funcionario o superior jerárquico del servidor quejado, a través de Proveído en el Sistema Integrado de Trámite Documentario – SITD y registra el resultado de la evaluación de la queja por defectos de tramitación.
- b) Recibe los resultados de la evaluación de la queja por defectos de tramitación de parte del superior jerárquico del quejado - cuando el administrado autorizó la notificación por correo electrónico - y notifica al administrado a través del correo electrónico defensordelusuario@cultura.gob.pe y archiva el expediente.

VII. ANEXOS:

- **Anexo 01:** Formulario de Queja por defectos de Tramitación (en castellano).
- **Anexo 02:** Formulario de Queja por defectos de Tramitación (en quechua).
- **Anexo 03:** Formulario Electrónico de Queja por defectos de Tramitación (en castellano).





- **Anexo 04:** Formulario Electrónico de Queja por defectos de Tramitación (en quechua).
- **Anexo 05:** 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° 4



FORMULARIO
C

MAÑAKUYNIKITA MANA ALLINTA PURICHISPA QULLUCHISQANKUMANTA

I. MAÑAKUQPA SUTIN, HUNTASQA

Selecione tipo de documentación Documentupa yupayni:

WASI TIYASQAN (AV / CALLE / JIRÓN / PSJE. / N° / DPTO / MZ / LOTE / URB.)

DEPARTAMENTO

PROVINCIA

DISTRITO

TELEFONUPA YUPAYNIN FONOFAX

CELULARPA YUPAYNIN

CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)

QANMANTA SAYAKUSQAN RUNAPA APELUDUN, SUNTINKUNA IMA

PAYPA YACHASQAN WASI (AV / CALLE / JIRÓN / PSJE. / N° / DPTO / MZ / LOTE / URB.)

DNI

CE

CI

II. QUEJAYKI RIQSICHINAYKIPAQ; N DE LA QUEJA

LLAPA RIMARIKUNAPA YUPAYNIN N°

IMA MAÑAKUSQAYKI

TRAMITE RUVMAQ OFICINA

¿IMAMANTAM QUEJAKUNKI?(marcar)

- Mañakuy qilqaypa pirusynin, yanqallamanta tatichisqanku.
- Mañam huntachankuchu hayka punchaw purinan kamachiykunata.
- Qilqap purinan kamachiykunata mana huntasqanku.
- Mana alin willamuynekun.
- Qilqap purinan maydin tramitkunata qunqarusqanku.
- Upallaña kasqankuqa ruqapa alimiyapqmi.
- Queja qilqaytapas tak yarachnekun.
- Wak in mana alin ruwayniku.

Qilqap purinan maydin tramitkunata qunqarusqanku

QILLOAYKUSPA WILLAKUY

III. KUSKANCHACHISQAYKI DUCUMNTUKUNA(Formatos pdf, jpg, png, gif, zip, rar)

Qanmanta sayakusqan runa kaptinqa, apamunan:

Runa Kaq :

Carta poder simple apamunqa

Registrasqa Qunanakuy Kaq:

Vigencia de poder nisqanta apamunqa

Dinra cupan:

Wakinkuna

- Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
- Anexar documento (Archivuqa manam 2MB wichayman llasayniyuq kanmanchu).
- Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
- Anexar documento (Archivuqa manam 2MB wichayman llasayniyuq kanmanchu).
- Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
- Anexar documento (Archivuqa manam 2MB wichayman llasayniyuq kanmanchu).
- Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
- Anexar documento (Archivuqa manam 2MB wichayman llasayniyuq kanmanchu).

IV. JURAMENTA SPA RIMASQAY

RIMA SQAYMANTA TATALIKUNI, CHIQAPMI RIMAMU SQAYQA
WILLAKAMU SQAYQA

Chaynallataqmi munayman chay ima willakuykunatapas chayachimuwankupaq qilqasqay correo electrónico (E-mail) chaynintakama (T.U.O. Kamachina 27444 yupayniyuq kamachikuyqa numeral 20.4 artículo 20°pa nisqanman hina).

ARI

MANA

3685e9b6

Siqikunapi kasqanta qilqaykuy:

Musiq siqikunata rikurichiy

Yachanaykipaq

1. Kay Modulo virtualqa chaskikun lunesmanta vierneskama, 8:30 am mantapacha, 16:30 pm horaskamalla. Kay horario qawapi quejakuna yaykuptinqa, qatiq punchawpinam chaskisqa kanqa.
2. Plazakuna yupaychanapaga manam sabaduta, dominguta, ntaq feriadokuneta yupaychankuchu.
3. Ministerio de Culturapi queja churasqakunaga chaskisqa kanqaku Ministeriopa horario de atención ukupi, sichus hábit punchaw kaptin; utaq horario qallarichkeptin sichus qayna punchawninpi na horario tukuruptinña yaykuroptin.

LLULLAKUNA NISQAMANTA

T.U.O. Kamachina 27444 yupayniyuq kamachikuyqa numeral 33.3 artículo 53°pa nisqanman hina: Sichun chay willakuykunata, qilqasqaykunata nulis kanman, hinachinpa, ducumntukunata qusqaqkimsa mana alin kanman, chaskisqa Eradicada tramitkita mana zanjirisa zanjirashu, hinachinpa unapichinkuneman willakumunqa kay tramitkita qulluchimankupaq, chaymanta fidejua ista, mantasichichakana UIT nisqankunapas mutashinkuneman. Chaymantapas sichus ruwasqaq kanman chay Código Penalpi, 2007 Tulumpi kachuna "Delitos Contra la Fe Pública" nisqanman hinaspas, carecelunatapapas wachichashinkun.

Quejata apachiy

