



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle

“Alma Máter del Magisterio Nacional”

SECRETARÍA GENERAL
**UNIDAD DE TRÁMITE
DOCUMENTARIO**

**GUÍA PARA EL USO DEL
MÓDULO DE QUEJAS
POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN**

Presentada por:

Mtro. Javier Jimmy HUAMÁN CASTILLO - Jefe (e)

Lic. Fausto Alexander CUENCA PUMACAYO - Asistente Administrativo

// 03-02-2023 //



GUÍA DE USO – MÓDULO DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

El aplicativo web del módulo de quejas por defecto de tramitación, está a su disposición para hacer de conocimiento a la UNE EGYV, los defectos de tramitación en que incurran los funcionarios o servidores civiles en los procedimientos, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites.

Para registrar la queja por defecto de tramitación, el usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Deberá descargar el **formato de queja por defecto de tramitación**.

Viernes 03 de Febrero del 2023
Universidad Nacional de Educación
Enrique Guzmán y Valle
R.U.C.: 20174950971
Av. Enrique Guzmán y Valle N° 953, La Ramada-Chosica

QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

BIENVENIDOS MÓDULO VIRTUAL DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

Estimado usuario, se pone a disposición el módulo virtual de queja por defecto de tramitación, tener en cuenta lo siguiente: LOS DOCUMENTOS DEBEN ESTAR DEBIDAMENTE ESCANEADOS, NO FOTOGRAFIADOS. Para las consultas u orientación previa al ingreso de la queja por defecto de tramitación puede comunicarse a través de WhatsApp con:

Lic. Fausto CUENCA PUMACAYO
928603157

ES OBLIGATORIO ADJUNTAR EL FORMATO DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN.

FORMATO DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

CLIC PARA DESCARGAR EL FORMATO DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

ACEPTAR

Nombres _____ Apellido paterno _____

Apellido materno _____ Correo electrónico _____

Teléfono / Celular _____ Dirección _____

--Seleccione el departamento-- --Seleccione la provincia--

--Seleccione el distrito-- Datos del superior jerárquico del quejado: Nombres y Apellidos _____

--Seleccione la dependencia--

Acepto ser notificado por correo electrónico



2. Debe ingresar la información requerida en los campos del formato de queja por defecto de tramitación (NO ESCRIBIR EN EL CAMPO DE N° DE QUEJA).

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**
Enrique Guzmán y Valle
Alma Máter del Magisterio Nacional

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

N° DE QUEJA

I. DATOS PERSONALES:

APELLIDOS NOMBRES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: (Consignar el documento según corresponda)

DNI CARNÉ DE EXTRANJERÍA

CORREO ELECTRÓNICO TELÉFONO

DOMICILIO O DIRECCIÓN

DEPARTAMENTO PROVINCIA DISTRITO

II. DATOS DEL SUPERIOR JERÁRQUICO DEL QUEJADO:

NOMBRES Y APELLIDOS

OFICINA DONDE LABORA

III. INDICACIÓN DEL CONCEPTO DE QUEJA (Sírvese detallar la queja citándose el deber infringido y la norma que lo exige)

IV. RELACIÓN DE DOCUMENTOS Y ANEXOS QUE ACOMPAÑAN A LA QUEJA (Debidamente foliados)

FIRMA

3. Posteriormente, el usuario deberá ingresar la información requerida en los campos del formulario para el ingreso de su queja por defecto de tramitación.

Queja por Defecto de Tramitación

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición.

Viernes 03 de Febrero del 2023
Universidad Nacional de Educación
Enrique Guzmán y Valle
R.L.C.: 20174950971
Av. Enrique Guzmán y Valle N° 951, La Cantuta-Chosica

Identificación del usuario

--seleccionar tipo de procedimiento-- DNI

Nombres Apellido paterno

Apellido materno Correo electrónico

Teléfono / Celular Dirección

--Seleccione el departamento-- --Seleccione la provincia--

--Seleccione el distrito-- Datos del superior jerárquico del quejado: Nombres y Apellidos

--Seleccione la dependencia--

Acepto ser notificado por correo electrónico

Identificación de la Atención Brindada

INDICACIÓN DEL CONCEPTO DE QUEJA (Sirvase detallar la queja citándose el deber infringido y la norma que lo exige) Máximo 500 caracteres

RELACIÓN DE DOCUMENTOS Y ANEXOS QUE ACOMPAÑAN A LA QUEJA (Debidamente foliados): Máximo 500 caracteres

Documentos

CARGAR

No soy un robot

ENVIAR

1° CLIC PARA SUBIR EL FORMATO DE QUEJA Y EVIDENCIAS DE LA QUEJA EN UN SOLO ARCHIVO EN FORMATO PDF

2° CLIC EN LA CASILLA DE VERIFICACIÓN

3° CLIC PARA REGISTRAR LA QUEJA

Compatible con: Google Chrome 28+ Firefox 18+ Internet Explorer 10+

Queja por Defecto de Tramitación Virtual

Av. Enrique Guzmán y Valle N° 951, Lurigancho - Chosica, Lima - Perú
librodeclamacionesvirtual@une.edu.pe

Copyright © 2021 Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas, todos los derechos reservados.

- Si los **datos ingresados son incorrectos u olvida adjuntar el formato**, aparecerá el siguiente mensaje:

The screenshot shows a web form titled "Identificación de la Atención Brindada". It contains two text input fields, each with a "Máximo 500 caracteres" limit and a "18/500" character count. The first field is labeled "INDICACIÓN DEL CONCEPTO DE QUEJA (Sirvase detallar la queja citándose el deber infringido y la norma que lo exige)". The second field is labeled "RELACIÓN DE DOCUMENTOS Y ANEXOS QUE ACOMPAÑAN A LA QUEJA (Debidamente foliados):". Below these fields is a "Documentos" section with a "CARGAR" button and a "seleccionar Archivo" label. A red arrow points to the "CARGAR" button, which has a tooltip that says "Selecciona un archivo.". Below the "CARGAR" button is a reCAPTCHA widget with the text "No soy un robot" and "reCAPTCHA". An "ENVIAR" button is located at the bottom right of the form.

- Si los **datos son ingresados correctamente**, aparecerá el siguiente mensaje.

The screenshot shows the same web form as above, but with a success message "Registrado correctamente." displayed in a white box with an "OK" button. The "CARGAR" button now has a file name "LRVDOC-167531-20200116-0001-1375000-1-01" next to it. The "ENVIAR" button is still visible at the bottom right. At the bottom of the page, there is a footer with the text "Queja por Defecto de Tramitación Virtual" and "Av. Enrique Guzmán y Valle N° 951, Lurigancho - Chosica, Lima - Perú".



4. Para verificar el número de queja correspondiente, deberá revisar su bandeja de entrada del correo electrónico consignado en el formulario del módulo virtual de quejas por defecto de tramitación. Asimismo, toda notificación se realizará por el mismo medio.

