

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA

Lima, 02 JUN 2011

Nº 067-2011-SERVIR/PE

VISTO, el Memorandum Nº 019-2011-SERVIR/GG de la Gerencia General de la Autoridad Nacional del Servicio Civil;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 117º de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley Nº 27444, cada entidad tiene su unidad general de trámite documentario o mesa de partes, a través de la cual los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad;

Que, mediante el documento del visto, la Gerencia General, en coordinación con la Oficina de Asesoría Jurídica, ha propuesto la aprobación de un instrumento interno que permita optimizar la administración y control de las quejas administrativas, denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública, consultas legales y reclamos recibidos por SERVIR;

Que, el referido instrumento interno tiene por objeto otorgar a los documentos presentados a SERVIR, que versen sobre los asuntos descritos en el considerando anterior, el trámite que corresponda a su mérito, permitiendo su atención oportuna por parte de las áreas competentes y garantizando con ello el ejercicio pleno de los derechos de los administrados que pudieran estar involucrados, a la vez de servir como un medio efectivo de organización y ordenación interna;

Que, en consecuencia, resulta necesario aprobar la Directiva interna propuesta por la Gerencia General, que establece los lineamientos para la recepción y atención oportuna de quejas administrativas, denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública, consultas legales y reclamos;

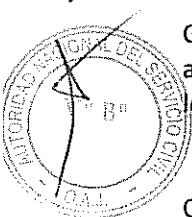
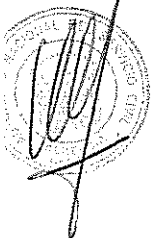
Que, de conformidad con los literales i) y n) del artículo 10º del Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR, aprobado por Decreto Supremo Nº 062-2008-PCM, el Presidente Ejecutivo, entre otras funciones, aprueba, a propuesta del Gerente General, las políticas de administración, recursos humanos y finanzas de la institución y determina los límites de competencia de los órganos de la Entidad;

Con la visación de la Gerencia General y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el literal o) del artículo 10º del Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR;

SE RESUELVE:


Artículo Primero: Aprobar la Directiva interna que establece los lineamientos para la recepción y atención oportuna de quejas administrativas, denuncias ciudadanas, solicitudes de



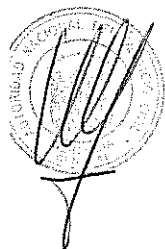
acceso a la información pública, consultas legales y reclamos, que en Anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo: Disponer la publicación de la presente Resolución y de la Directiva que aprueba en el portal institucional de SERVIR (www.servir.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.



EDMUNDO BETETA OBREROS
Presidente Ejecutivo
AUTORIDAD NACIONAL DEL
SERVICIO CIVIL



DIRECTIVA INTERNA QUE ESTABLECE LOS LINEAMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN OPORTUNA DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS, DENUNCIAS CIUDADANAS, SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, CONSULTAS LEGALES Y RECLAMOS

I. OBJETIVO

Normar los procedimientos relacionados con el tratamiento de las quejas administrativas, denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública, consultas legales y reclamos, desde que son presentados a la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, hasta su atención oportuna por parte del área competente, si correspondiera.

II. FINALIDAD

Optimizar la administración y control de las quejas administrativas, denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública, consultas legales y reclamos recibidos por SERVIR y lograr un eficiente funcionamiento de la gestión de las áreas que conforman la institución.

III. ALCANCE

Los procedimientos contenidos en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para todas las áreas que integran la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

IV. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1023 – Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.
- Decreto Supremo N° 062-2008-PCM – Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, modificado por Decreto Supremo N° 014-2010-PCM.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 27-2010-SERVIR/PE – Aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, modificado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 79-2010-SERVIR/PE.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 62-2010-SERVIR/PE – Aprueba Directiva que establece lineamientos para garantizar la adecuada y oportuna atención de consultas a través de opiniones técnicas.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM – Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM – Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 047-2010-PCM – Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).
- Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG – Aprueba Directiva “Servicio de Atención de Denuncias”.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM – Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



V. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos regulados en la presente Directiva son los siguientes:

- Atención de quejas administrativas interpuestas contra el personal de SERVIR.
- Trámite de denuncias presentadas contra el personal de SERVIR.
- Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
- Atención de consultas legales.
- Atención de reclamos.

VI. DEFINICIONES

6.1 **Trámite Documentario:** Área de la Oficina de Administración y Finanzas encargada de recibir, registrar, clasificar, derivar, digitalizar y distribuir a las distintas áreas de SERVIR la documentación que reciba del exterior.

6.2 **Áreas:** Para los efectos de la presente Directiva, son aquellas unidades, estructuradas o no al interior de SERVIR, que tienen por función el ejercicio de algunas de las atribuciones, competencias, funciones o facultades que el Decreto Legislativo N° 1023 ha asignado a SERVIR. En virtud de ello, están encargadas de analizar, evaluar, opinar y concluir los asuntos contenidos en los documentos recibidos por Trámite Documentario, de acuerdo al ámbito de su competencia y conforme a los procedimientos establecidos en la presente Directiva.

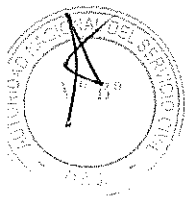
6.3 **Queja Administrativa:** remedio procesal a través del cual los administrados hacen de conocimiento de la administración los defectos de tramitación que incurran los funcionarios o servidores de SERVIR en los procedimientos administrativos sometidos a su consideración, en especial los que supongan 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.

La queja administrativa debe ser resuelta por el superior jerárquico inmediato del funcionario o servidor quejado, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, a partir de su presentación.

6.4 **Denuncia:** Acto por el cual los ciudadanos, individual o colectivamente organizados, ponen en conocimiento algún acto u operación incurridos por los funcionarios y servidores de SERVIR que revelen, por acción u omisión, la indebida, ilegal o ineficiente gestión y/o utilización de recursos y bienes de la institución.

6.5 **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Pedido mediante el cual una persona, natural o jurídica, solicita información específica y pública que haya elaborado, guarde o posea SERVIR, independientemente de ser parte o no de un procedimiento administrativo seguido ante la entidad.

La solicitud de información no implica la obligación de SERVIR de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido, así como tampoco la obligación de efectuar evaluaciones o análisis de la información que posea.



Las solicitudes de información pública deben ser atendidas en el plazo máximo de siete (7) días hábiles, desde su presentación, prorrogable de manera excepcional por cinco (5) días adicionales.

- 6.6 **Información Pública:** cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales.
- 6.7 **Consulta Legal:** Pedido de opinión técnica formulado a SERVIR por medio escrito (oficios, cartas o similares) por cualquier persona natural o jurídica de derecho privado o por entidades públicas, sobre la normativa vinculada con el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- 6.8 **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad, diferente a la queja administrativa. Debe ser respondido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

El reclamo no versa sobre un defecto de tramitación incurrido en un procedimiento administrativo que se encuentre en trámite ante SERVIR, pues para contestar dicho defecto el administrado dispone de la queja administrativa.

- 6.9 **Libro de Reclamaciones:** Documento físico provisto por la entidad, en el cual los usuarios anotan y formulan sus reclamos. Debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios.

A través del Formato N° 01 "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones", adjunto a la presente Directiva, los usuarios anotan y formulan su reclamos.

VII. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS

- 7.1 El personal de Trámite Documentario asume las siguientes funciones:
 - 7.1.1 Recibe el documento entregado por el interesado y verifica si la queja ha sido formulada contra algún funcionario o servidor de SERVIR.
 - 7.1.2 Si la persona quejada no es funcionario o servidor de SERVIR, informa sobre este hecho al interesado, consultándole si aún desea presentar el documento. En este caso, lo recibe (estos expedientes serán derivados a la Oficina de Asesoría Jurídica, para su atención).
 - 7.1.3 Presentado el documento, revisa si en él se consignan los siguientes requisitos:

- a) Nombres y apellidos completos, domicilio real y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del interesado y, en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
- b) Los fundamentos de hecho que apoyan la queja.
- c) El supuesto deber infringido y la norma que lo exige.



- d) La indicación del área o autoridad a la cual es dirigida la queja, que es el superior jerárquico inmediato del funcionario o servidor quejado.
- e) La dirección del lugar donde se desean recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real.
- f) La relación de los documentos y anexos que acompaña.

7.1.4 Acepta el documento entregado por el interesado, aun si no cumple los requisitos descritos en el numeral anterior, o no esté acompañado de los recaudos correspondientes o se encuentre afectado por otro defecto u omisión formal prevista en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de SERVIR, que amerite corrección.

En estos casos, en un solo acto y por única vez, el personal de Trámite Documentario realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al interesado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles. Las observaciones deben anotarse bajo firma del receptor en el documento presentado y en la copia que conservará el interesado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicado que, si así no lo hiciera dentro del plazo otorgado, se tendrá por no admitida la queja.

7.1.5 Admitida la queja, ingresa y registra los datos del documento en el Sistema implementado por SERVIR para dicho fin (datos personales del remitente, el asunto, la sumilla de lo que trata el documento, entre otros datos), asignando un número de expediente al documento admitido.

7.1.6 Deriva la queja al superior jerárquico inmediato del funcionario o servidor quejado el mismo día en que es presentada.

7.2 El superior jerárquico del funcionario o servidor quejado asume las siguientes funciones:

7.2.1 Recibe la queja derivada por Trámite Documentario, analiza su contenido y, a más tardar al día siguiente de haberla recibido, corre traslado de la misma al funcionario o servidor quejado para que informe sobre el supuesto deber infringido. El quejado debe presentar el informe al día siguiente de haber sido solicitado, como plazo máximo.

7.2.2 En un plazo máximo de un (1) día, evalúa el contenido del informe del funcionario o servidor quejado –conjuntamente con la queja– y emite la resolución correspondiente, declarando fundada o infundada la queja. La notificación de la resolución de la queja deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días.

7.2.3 En caso de declararse fundada la queja, dicta las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, disponiendo además en la misma resolución el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable de los defectos incurridos en el procedimiento.

VIII PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DENUNCIAS CIUDADANAS

8.1 El personal de Trámite Documentario asume las siguientes funciones:

8.1.1 Identifica si el ciudadano desea presentar una denuncia. Para tal fin, proporcionará copia de la Directiva N° 008-2003-CG/DPC “Servicio de Atención de Denuncias” aprobada por Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG y el Formato 1 “Formulario para presentar una denuncia”.



- 8.1.2 Contacta al personal del OCI para la atención del denunciante (ante consultas relacionadas a la directiva proporcionada y/o en el caso de la presentación misma de la denuncia).
- 8.1.3 Coordina con el personal de seguridad a fin de brindar las facilidades para el ingreso del denunciante a las instalaciones del OCI, velando por la reserva de la identidad del denunciante, de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 5.4 del punto 5 de la Directiva N° 008-2003-CG/DPC "Servicio de Atención de Denuncias" aprobada por Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG.
- 8.2 La atención de la denuncia por parte del Órgano de Control Institucional – OCI de SERVIR se ciñe a los procedimientos y plazos establecidos en la normativa de la materia.

IX. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

9.1 Cuando las solicitudes de acceso a la información pública se presenten de manera personal ante Trámite Documentario, el personal de esta área asume las siguientes funciones:

9.1.1 Recibe la solicitud de acceso a la información pública (según Formato aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM u otro medio escrito) entregada por el interesado y verifica si en ella se consignan los siguientes requisitos:

- a) Nombres y apellidos completos, domicilio y número de documento de identidad del solicitante.
- b) De ser el caso, número de teléfono y/o correo electrónico.
- c) Firma del solicitante o huella digital, de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.
- d) Expresión concreta y precisa del pedido de información.
- e) En caso el solicitante conozca la dependencia que posea la información, deberá indicarlo en la solicitud.
- f) Precisar la forma de entrega de la información: copia fotostática, CD, disquete, correo electrónico y otro medio.
- g) Indicar si otorga su consentimiento para que SERVIR pueda responder el pedido de información o remitir cualquier otra comunicación al solicitante, utilizando correo electrónico.

9.1.2 Acepta el documento entregado por el interesado, aun si incumple los requisitos descritos en el numeral anterior, en cuyo caso, en un solo acto y por única vez, realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvados de oficio (los señalados en los incisos a), c) y d) del numeral anterior), invitando al interesado a subsanarlos dentro de un plazo máximo de dos días. Las observaciones deben anotarse bajo firma del receptor en la solicitud presentada y en la copia que conservará el interesado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicado que, si así no lo hiciera dentro del plazo antes indicado, se tendrá por no admitida la solicitud.

9.1.3 Admitida la solicitud de información pública, ingresa y registra los datos del documento en el Sistema implementado por SERVIR para dicho fin (datos personales del remitente, el asunto, la sumilla de lo que trata el documento, entre otros datos), asignando un número de expediente a la solicitud ingresada.



9.1.4 Deriva la solicitud de información pública al Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica (como funcionario responsable de entregar la información) el mismo día en que es presentada.

9.2 La Oficina de Asesoría Jurídica asume las siguientes funciones:

9.2.1 Recibe la solicitud de información pública derivada por Trámite Documentario.

9.2.2 Revisa el contenido de la solicitud y, a más tardar al día siguiente de haber recibido la solicitud, corre traslado de la misma al área que hubiera elaborado, guarde o posea la información solicitada. Ésta tiene un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles para elaborar un informe sobre lo solicitado y remitirlo al Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica.

9.2.3 Recibido el informe en el término señalado, en un plazo máximo de un (1) día evalúa su contenido y da respuesta al solicitante, conforme a los supuestos siguientes:

- a) Si posee la información requerida, comunicará esta circunstancia al solicitante, poniéndola a su disposición. La información solicitada deberá ser recabada en Mesa de Partes de SERVIR, previo pago de los derechos correspondientes.
- b) En caso que la entidad no posea la información solicitada y de conocer su ubicación y destino, deberá poner en conocimiento del solicitante esta circunstancia.
- c) Si la información requerida no es de acceso público, por encontrarse dentro de las excepciones al derecho de acceso a la información pública previstas en la ley, comunicará la denegatoria al solicitante, señalando expresamente las razones por las que se aplican esas excepciones y el plazo por el que se prolongará dicho impedimento.
- d) Si el área que posee la información requerida informa que requiere de un plazo adicional para la atención de la solicitud, de mediar circunstancias que hagan inusualmente difícil reunir la información solicitada, comunicará al solicitante que hará uso de tal prórroga, además de expresar las razones por las que hará uso de ella.

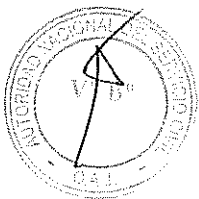
La prórroga tendrá carácter excepcional y no podrá exceder de cinco (5) días útiles adicionales.

X. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS LEGALES

10.1 Cuando las consultas legales se formulen por medio escrito y se presenten de manera personal ante Trámite Documentario, el personal de esta área asume las siguientes funciones:

10.1.1 Recibe la consulta legal del interesado y verifica si en ella se consignan los siguientes requisitos:

- a) Nombres y apellidos completos, domicilio y número de documento de identidad de quien formula la consulta y, de ser el caso, la calidad de representante y de la persona o entidad a la que representa.
- b) Correo electrónico, si el interesado desea que la respuesta sea remitida por esta vía.



- c) Formulación clara y expresión concreta de la consulta, que debe estar referida a asuntos generales relacionados con la normativa del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- d) Firma de quien formula la consulta o huella digital, de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.
- e) Cuando el interesado sea una entidad pública, si a la consulta se acompaña informe legal u opinión de su Oficina de Recursos Humanos.
Este requisito no será exigido para la atención de pedidos de opinión técnica sobre propuestas normativas de alcance general (Proyectos de Ley, de Decretos Legislativos y demás normas de alcance general).
- f) Copia legible de la documentación pertinente, de ser el caso.

10.1.2 Acepta el documento entregado por el interesado, aun si incumple los requisitos descritos en el numeral anterior, en cuyo caso, en un solo acto y por única vez, realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvados de oficio (los señalados en los incisos a) y d) del numeral anterior), invitando al interesado a subsanarlos dentro de un plazo máximo de dos días. Las observaciones deben anotarse bajo firma del receptor en el documento presentado y en la copia que conservará el interesado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicado que, si así no lo hiciera dentro del plazo antes indicado, se tendrá por no presentada la consulta.

10.1.3 Admitida la consulta legal, ingresa y registra los datos del documento en el Sistema implementado por SERVIR para dicho fin (datos personales del remitente, el asunto, la sumilla de lo que trata el documento, entre otros datos), asignando un número de expediente a la consulta ingresada.

10.1.4 Deriva la consulta legal a la Oficina de Asesoría Jurídica (como área responsable de absolverla) el mismo día en que es presentada.

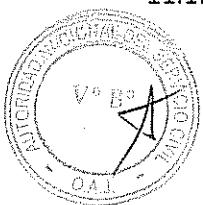
10.2 La atención de consultas legales por parte de la Oficina de Asesoría Jurídica se ciñe a los procedimientos y plazos establecidos en la "Directiva que establece lineamientos para garantizar la adecuada y oportuna atención de consultas a través de opiniones técnicas", aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 62-2010-SERVIR/PE.

XI. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

11.1 El personal de Trámite Documentario asume las siguientes funciones:

11.1.1 Identifica si el usuario desea presentar un reclamo. En ese caso, le indica que debe llenar el Formato N° 01 "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones", en el que consignará el reclamo respectivo.

11.1.2 Verifica que el usuario haya llenado todos los ítems del Formato N° 01 "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones" (fecha de presentación del reclamo; nombres y apellidos completos, domicilio, número de documento nacional de identidad o carné de extranjería y firma o huella digital del reclamante; y descripción de la atención brindada por SERVIR que motiva el reclamo).



11.1.3 Proporciona al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

11.1.4 Deriva el reclamo al Asesor de la Gerencia General (como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones y encargado de dar respuesta a los reclamos que fuesen registrados en él) el mismo día en que es registrado.

11.2 El Asesor de la Gerencia General asume las siguientes funciones:

11.2.1 Recibe el reclamo derivado por Trámite Documentario.

11.2.2 Responde el reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, desde su registro en el Libro de Reclamaciones, previo traslado al área o servidor sobre el cual pudiera recaer el reclamo, a fin de que presente el informe de descargo que estime conveniente.

De ser el caso, en la respuesta al reclamo informará acerca de las medidas adoptadas por la entidad para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro.

La respuesta al reclamo podrá ser brindada por correo electrónico, si así hubiera sido solicitado expresamente por el usuario reclamante.

XII. DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

Primera.- Atención excepcional de consultas legales formuladas de manera presencial

La atención de consultas que los usuarios formulen por medio escrito o por correo electrónico sobre la interpretación de las normas vinculadas con el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado (SAGRHR) se realiza de acuerdo a la Directiva que establece los Lineamientos para garantizar la adecuada y oportuna atención de consultas a través de opiniones técnicas, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 062-2010-SERVIR/PE.

Excepcionalmente, la Oficina de Asesoría Jurídica absolverá las consultas que los usuarios formulen de manera presencial sobre la materia indicada, de lunes a viernes, en el horario de 09:00 a 11:00 horas, salvo días feriados.

La atención presencial a los usuarios se realizará en estricto orden de llegada. Para estos efectos, se entregará a cada uno de ellos una numeración, culminando la atención con el último usuario compareciente dentro del horario señalado.

El procedimiento señalado no es de aplicación para las consultas que los administrados realicen sobre el trámite del recurso de apelación seguido ante el Tribunal del Servicio Civil.

Segunda.- Horario de atención de Trámite Documentario

Los documentos que se hacen referencia en la presente Directiva serán presentados por los interesados en el horario de atención de la institución, de lunes a viernes, de 08:30 a 17:00 horas (horario corrido), salvo días feriados.



Tercera.- Asesoramiento en la recepción de la documentación

Si el personal de Trámite Documentario presenta dudas sobre el trámite o los requisitos que debe contener el documento presentado, podrá comunicarse con un representante del área a la que presumiblemente se dirige el documento, para su esclarecimiento y trámite respectivo antes de su recepción.

Para estos efectos, cada área de SERVIR deberá designar a un representante titular y a un representante alternativo, cuyos nombres y apellidos deberán ser comunicados a Trámite Documentario.

Cuarta.- Capacitación al personal de Trámite Documentario sobre los alcances de la presente Directiva

La Oficina General de Administración y Finanzas capacitará periódicamente al personal de Trámite Documentario sobre los procedimientos contenidos en la presente Directiva, poniendo mayor énfasis en los requisitos que deben contener los documentos presentados, a efectos de darles el trámite que corresponda a su mérito.

Quinta.- Reencauzamiento de documentos

En caso que los documentos señalados en la presente Directiva hayan sido derivados erróneamente a un área que no tiene competencia para su resolución o atención, ésta deberá reencauzarlo el mismo día en que le fue derivado, remitiendo directamente el documento al área competente.

