

SECTOR SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N° 306-2011-J-OPE/INS

RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 21 de octubre del 2011

Visto el Expediente N° 00019266-11 que contiene el proyecto de documento Directiva para la atención de reclamos o quejas en el Instituto Nacional de Salud, promovido por la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad de la Oficina General de Asesoría Técnica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece el mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el Artículo 3° del referido Decreto Supremo, establece que las entidades de la Administración Pública deberán contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, el Artículo 3° ítem 3.2. del D.S. 011-2011-PCM establece que una entidad pública que actúa como proveedor y vende productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones

Que, mediante Resolución Jefatural N° 135-2011-J-OPE/INS se designa al Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad de la Oficina General de Asesoría Técnica, como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud y del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, en este contexto resulta necesario establecer un documento normativo para la atención de reclamos, por lo cual la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad de la Oficina General de Asesoría Técnica ha presentado la propuesta de Directiva para la Atención de Reclamos o Quejas en el Instituto Nacional de Salud;

Que, en dicho sentido, es necesario dictar el acto resolutorio que disponga la aprobación del citado documento normativo;

Con las visaciones de los Directores Generales de las Oficinas Generales de Asesoría Técnica, Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Salud; y,

En uso de las atribuciones establecidas en el artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2003-SA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el documento normativo Directiva N° 021 -2011-INS/OGAT V.01 "Atención de Reclamos o Quejas en el Instituto Nacional de Salud", el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la Oficina Ejecutiva de Organización proceda a publicar en el Portal de Transparencia del Instituto Nacional de Salud: www.ins.gob.pe la presente Resolución Jefatural.

Artículo 3°.- Remitir, copia de la presente Resolución a los órganos de la entidad y a las instituciones que corresponda para los fines pertinentes.



Regístrese y comuníquese



Percy Luis Minaya León
Jefe
Instituto Nacional de Salud

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual
al documento que he tenido a la vista y que he devuelto en el acto al
interesado. Registro N°.....Lima.....

SR. CARLOS A. VELASQUEZ DE VELASCO
ECOTARIO

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

1. FINALIDAD

Salvaguardar los derechos de los usuarios del INS frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda y respecto a la provisión de bienes y servicios en el marco de una relación de consumo e implementar acciones inmediatas y acciones correctivas de ser el caso para evitar reclamos y contribuir con la mejora de los procesos internos del INS en base a la comunicación con sus usuarios.

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la atención de reclamos o quejas que presentan los usuarios respecto a la atención brindada en los trámites y servicios o respecto a la provisión de bienes o servicios brindados por el Instituto Nacional de Salud.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente documento son de aplicación en las cuatro sedes del Instituto Nacional de Salud, para la atención de reclamos registrados en el libro de reclamaciones físico o virtual.

4. BASE LEGAL

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

4.4. Decreto Supremo N° 028-2007-PCM, Dictan disposiciones a fin de promover la puntualidad como práctica habitual en todas las entidades de la Administración Pública

4.5. Resolución Jefatural N°135-2011-J-OPE/INS, designación del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad como responsable del Libro del Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud.

DISPOSICIONES GENERALES

5.1. UBICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

5.1.1. En cada una de las Sedes del INS (sede Central, sede CENSOPAS, sede CENAN, Sede Chorrillos), el Libro de Reclamaciones se encuentra a disposición del usuario en el área de Trámite Documentario.

5.1.2. Se tiene a disposición del usuario 02 libros de reclamaciones

- **Reclamaciones respecto al trámite y servicio de atención brindado por el INS** en el ejercicio de su función administrativa se utilizará el Libro de Reclamaciones que establece el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. Ver anexo B.

- **Reclamaciones respecto a la provisión de Bienes y Servicios en el marco de una relación de consumo brindados por el INS** se utilizará el Libro Reclamaciones que establece el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. Ver anexo C.

- 5.1.3. Para el caso del Libro de Reclamaciones en formato virtual, éste se encuentra disponible a través de la página web del INS (www.ins.gob.pe)

5.2. RESPONSABLE LIBRO DE RECLAMACIONES

5.2.1. Responsable a nivel Institucional:

El Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad es responsable del Libro de Reclamaciones del INS y del cumplimiento de lo dispuesto en:

- El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. : **Reclamaciones respecto al trámite y servicio de atención brindado por el INS** en el ejercicio de su función administrativa.
- El Decreto Supremo N° 011-2011-PCM : **Reclamaciones respecto a la provisión de Bienes y Servicios en el marco de una relación de consumo brindados por el INS**

5.3. DEFINICIONES OPERATIVAS

- 5.3.1. **Usuario:** persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinde la Institución.

- 5.3.2. **Reclamo (DS 042-2011-PCM):** expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por el INS en el ejercicio de su función administrativa.

La reclamación no constituye una denuncia o queja por defecto de tramitación, o recurso administrativo y en consecuencia no inicia el procedimiento para la atención de dichos aspectos regulados por la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

- 5.3.3. **Reclamo (DS 011-2011-PCM) :** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

- 5.3.4. **Libro de reclamaciones:** libro físico y/o virtual en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Queja: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

SIGLAS

CGC	: Coordinador de Gestión de la Calidad.
INS	: Instituto Nacional de Salud
OEEI	: Oficina Ejecutiva de Estadística e Informática
OEGC	: Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad
Sede CENAN	: Centro Nacional de Alimentación y Nutrición
Sede CENSOPAS	: Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud

Sede Central : Comprende: Centro Nacional de Salud Publica, Oficina General de Información y Sistemas, Oficina General de Asesoría Técnica, Oficina General de Asesoría Jurídica, Oficina General de investigación y Transferencia Tecnológica.

Sede Chorrillos: Comprende: Centro Nacional de Control de Calidad, Centro Nacional de Productos Biológicos, Centro Nacional de Salud intercultural, Oficina General de Administración.

6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1. Registro del reclamo

El Instituto Nacional de Salud ha implementado dos (02) Libros de Reclamaciones en cada una de las sedes institucionales, los mismos que utilizará el usuario, según sea el caso:

- **Reclamaciones respecto al trámite y servicio de atención brindado por el INS** en el ejercicio de su función administrativa se utilizará el Libro de Reclamaciones que establece el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. Ver anexo B.
- **Reclamaciones respecto a la provisión de Bienes y Servicios en el marco de una relación de consumo brindados por el INS** se utilizará el Libro Reclamaciones que establece el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. Ver anexo C.

1.1. Si el usuario se encuentra en una de las sedes del INS donde se produjo la insatisfacción o disconformidad, solicita en el área de trámite documentario el Libro de Reclamaciones y registra su reclamo respecto a la atención brindada en los trámites o respecto a bienes o servicios brindados por el Instituto Nacional de Salud.

6.1.2. Si el usuario no se encuentra en una de las sedes del INS donde se produjo la insatisfacción o disconformidad puede registrar su reclamo o queja a través del formulario virtual disponible a través de la pagina web del INS (www.ins.gob.pe) en "Libro de Reclamaciones", en el cual el usuario acepta el contenido de lo manifestado bajo Declaración Jurada la veracidad de los hechos descritos.

3. El usuario o consumidor debe registrar en la Hoja de Reclamaciones Física o virtual la siguiente información mínima:

- Fecha del reclamo o queja
- Nombre del usuario o consumidor reclamante
- Domicilio
- Número de documento de identidad (DNI o Carnet de Extranjería)
- Teléfono y/o correo electrónico del usuario o consumidor reclamante
- Descripción detallada de su reclamo o queja.
- Firma en señal de conformidad de lo registrado en la hoja de reclamaciones (físico) y en el caso del reclamo o queja de modo virtual la aceptación es a través de un check en el recuadro de aceptación del contenido del formulario virtual como declaración jurada.

6.1.4. En el caso de que el usuario registre en la hoja de reclamaciones virtual es indispensable consignar el correo electrónico.

6.1.5. Para el caso de reclamaciones formuladas por menores de edad se consigna :

- Nombres y apellidos del menor de edad
- Domicilio del menor de edad

- DNI o Carnet de extranjería del menor de edad. En caso que no posee consignar el DNI o Carnet de extranjería del padre o madre o apoderado.
- Teléfono o correo electrónico del padre o madre o apoderado
- Descripción detallada de su reclamo o queja
- Firma del padre o madre o apoderado en señal de conformidad de lo registrado en la hoja de reclamaciones (físico) y en el caso del reclamo o queja de modo virtual la aceptación es a través de un check en el recuadro de aceptación del contenido del formulario virtual como declaración jurada.

6.1.6. El servidor encargado de Trámite Documentario de cada Sede, debe brindar orientación cuando lo requiera el usuario, para el registro de su reclamo o queja y entregar al usuario el original de la hoja de reclamaciones. Así mismo verifica que los datos consignados en la hoja de reclamaciones se encuentren legibles conteniendo los datos mínimos requeridos y que el usuario que firma sea quien haya registrado la hoja de reclamaciones.

- **Reclamaciones respecto al trámite y servicio de atención brindado por el INS:** En caso de observarse alguna omisión o defecto en la información requerida como mínimo, se comunicará inmediatamente al usuario para la corrección respectiva, en caso que esta observación no se corrija en forma inmediata, deberá requerirse la subsanación en un plazo no mayor de 48 horas, transcurridos los cuales se entenderá por no presentado el reclamo.
- **Reclamaciones respecto a la provisión de Bienes y Servicios en el marco de una relación de consumo brindados por el INS:** El usuario o consumidor del bien o servicio que establece su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones y no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima se entenderá por no presentado.

6.2. Atención del reclamo

6.2.1. Si el registro del reclamo es en el libro físico de reclamaciones, el servidor encargado de Trámite Documentario transcribe en el día el reclamo en el Libro virtual de Reclamaciones.

6.2.2. El reclamo ingresado al aplicativo del libro virtual de reclamaciones pasa automáticamente a la bandeja del Director Ejecutivo de la OEGC quien determina si procede o no la atención del reclamo, en caso proceda, determina que Unidad Orgánica será la encargada de atender el reclamo y notifica a través del aplicativo del libro virtual de reclamaciones vía correo institucional al Director General de la unidad Orgánica que corresponda atender el reclamo, con copia a su coordinador de gestión de la calidad.

Para el caso de quejas y/o sugerencias vinculadas con acciones de incumplimiento y/o falta de puntualidad en las que eventualmente pueda incurrir algún servidor o funcionario del INS, será atendido según lo establecido en la Directiva de Puntualidad y Respeto vigente, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 028-2007-PCM.

6.2.3. Una vez recibido el reclamo el Director General del Centro Nacional u Oficina General evalúa si continúa o no la atención del reclamo conjuntamente con el coordinador de gestión de la calidad y designa al o los responsables de atender el reclamo, en caso que proceda la atención del reclamo.

6.2.4. El CGC participa con el o los responsables de la atención del reclamo para la formulación de las acciones a realizar y registra la fecha de respuesta dentro de los 30 días hábiles de presentado el reclamo al INS. Y para el caso de reclamos o quejas relacionados a la provisión de bienes y servicios en el marco de una relación de consumo brindados por el INS, registra la fecha de respuesta dentro de los 30 días calendarios, registrándolos en el aplicativo informático; de ser necesario se levantará una solicitud de acción correctiva al área responsable.

- 6.2.5. El responsable de la atención del reclamo ejecuta las acciones para resolver el reclamo y registra en el aplicativo informático las acciones realizadas y fechas; notificando vía correo Institucional al Director General y al coordinador de gestión de la calidad.
- 6.2.6. El Director General evalúa la respuesta (solución) al reclamo o queja conjuntamente con el coordinador de gestión de la calidad y emite un informe que notifica vía correo electrónico o en medio físico al usuario, informándole, de ser el caso, las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

6.3. Comunicación al usuario

- 6.3.1. La notificación al correo electrónico del usuario de la recepción de su reclamo se realiza automáticamente a través del aplicativo del libro virtual de reclamaciones después de registrar el usuario su reclamo en el aplicativo del libro virtual de reclamaciones.
- 6.3.2. Si el Director Ejecutivo de la OEGC evalúa que el reclamo no procede, registra en el libro virtual de reclamaciones los motivos por el cual no procede el reclamo y comunica vía correo electrónico o en medio físico al usuario. El plazo máximo de esta respuesta es de 05 días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo.
- 6.3.3. Una vez recibido el reclamo el Director General del Centro Nacional u Oficina General evalúa la atención del reclamo conjuntamente con el coordinador de gestión de la calidad. Si evalúa que no procede el reclamo, el Director General registra en el aplicativo del libro virtual de reclamaciones los motivos por el cual no continúa el reclamo y notifica vía correo electrónico o en medio físico al usuario. El plazo máximo de esta respuesta es de 5 días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo.
- 6.3.4. Luego de interponer el reclamo el usuario respecto al trámite y servicio de atención brindada por el INS, el Director General del Centro Nacional u Oficina General brinda respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 días hábiles, informándole, de ser el caso, las medidas adoptadas para evitar que hechos similares se produzcan en el futuro.
- 6.3.5. Y para el caso de reclamos o quejas respecto a la provisión de bienes y servicios en el marco de una relación de consumo brindados por el INS, el Director General del Centro Nacional u Oficina General brinda respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 días calendarios, registrándolos en el aplicativo informático; de ser necesario se levantará una solicitud de acción correctiva al área responsable.

RESPONSABILIDADES

- 7.1. El Director Ejecutivo de la OEGC es el responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud.
- 7.2. El Director Ejecutivo de la OEEL es el responsable de mantener disponible el aplicativo del libro virtual de reclamaciones a través del portal Institucional.
- 7.3. El servidor encargado de Trámite Documentario de cada Sede Institucional (Sede Central, CENSOPAS, CENAN y Chorrillos) es el responsable del manejo y custodia del Libro de Reclamaciones en cada una de las sedes respectivamente.
- 7.4. Los Directores Generales de todas las Unidades Orgánicas del INS son responsables de evaluar la atención, gestionar la resolución del reclamo o queja y brindar información a los usuarios acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.
- 7.5. El CGC del Centro Nacional u Oficina General es el responsable de participar en la atención del reclamo conjuntamente con el personal designado por el Director General en la formulación y ejecución de las acciones a realizar para atender el reclamo y determinar las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

8. REGISTROS

La información generada por la aplicación del presente documento, se encuentra en el libro de reclamaciones en las sedes del INS y en el aplicativo del libro virtual de reclamaciones.

9. ANEXOS

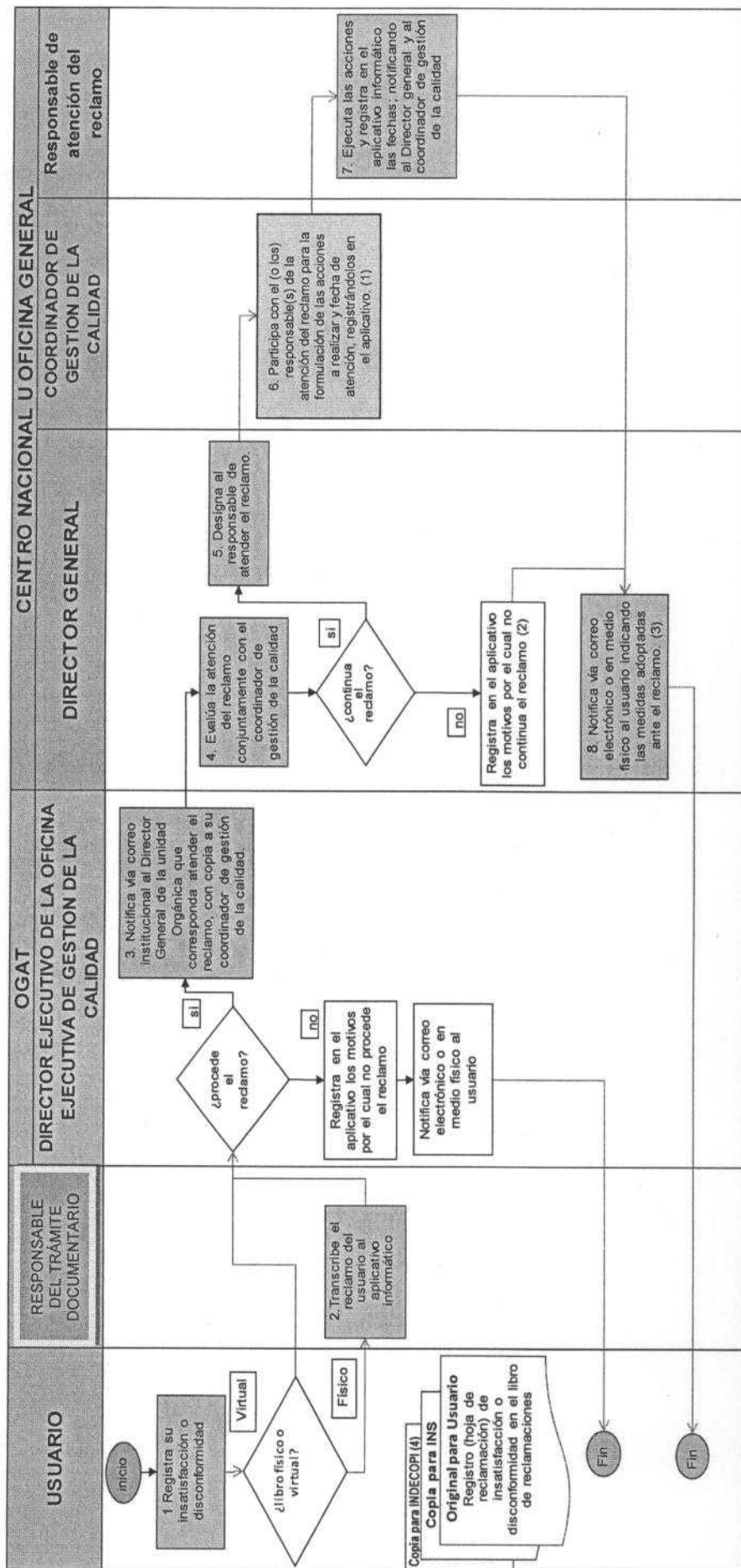
ANEXO A	Flujograma del procedimiento de atención del reclamo del libro de reclamaciones.
ANEXO B	Formulario del libro de reclamaciones según DS 042-2011-PCM
ANEXO C	Formulario del libro de reclamaciones según DS 011-2011-PCM
ANEXO D	Guía informativa para el usuario sobre el libro de reclamaciones en el INS.
ANEXO E	Artículo 55 de la Ley N° 27444 - Derechos de los administrados





ANEXO A

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DEL RECLAMO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



(1) De ser necesario, se levantará una No Conformidad al área responsable.

(2) La respuesta es máximo en 5 días hábiles desde la fecha del reclamo.

(3) La respuesta es máximo en 30 días hábiles desde la fecha del reclamo.

(4) Copia para INDECOPI para reclamos o quejas según las N° 011-2011-PCM



ANEXO B
FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:		N° 0000001 - 2011	
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD Nombre de la Sede INS Dirección donde se ubica la Sede INS			
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO			
NOMBRE:			
DOMICILIO:			
DNI / CÉ:		TELÉFONO / EMAIL:	
2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA			
DESCRIPCIÓN:			
			PIRMA DEL USUARIO
3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD			
DETALLE:			

DECRETO SUPLENTE N° 002-2011-PCM



ANEXO C
FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
(según DS 011-2011-PCM)

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:		N° 0000001 - 2011	
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD Nombre de la Sede INS Dirección donde se ubica la Sede INS			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE:			
DOMICILIO:			
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:	
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)			
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO			
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN:		
SERVICIO			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN		RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:			
		FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
DETALLE:			
FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)			
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.		² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	

DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM

CONSUMIDOR

ANEXO D
GUÍA INFORMATIVA PARA EL USUARIO SOBRE EL LIBRO DE
RECLAMACIONES EN EL INS
(Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y Decreto Supremo N° 011-2011-PCM)

¿Quiénes podrán utilizar el Libro de Reclamaciones de las entidades públicas?

Toda persona natural o jurídica que acuda al Instituto Nacional de Salud a ejercer alguno de sus derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza el INS; y los consumidores de los bienes o servicios brindados por el INS.

¿Qué reclamos podrán consignarse?

Podrá ser registrada en el Libro de Reclamaciones todo reclamo o queja respecto a los trámites y servicios de atención brindado por el INS o respecto a la provisión de bienes y servicios brindados por el INS, siempre que sea distinta a la Queja por Defecto de Tramitación prevista en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¿Qué información deberá consignarse en el Libro de Reclamaciones?

El usuario o consumidor debe registrar en la Hoja de Reclamaciones Física o virtual la siguiente información mínima:

- Fecha del reclamo o queja
- Nombre del usuario o consumidor reclamante
- Domicilio
- Número de documento de identidad (DNI o Carnet de Extranjería)
- Teléfono y/o correo electrónico del usuario o consumidor reclamante
- Descripción detallada de su reclamo o queja.
- Firma en señal de conformidad de lo registrado en la hoja de reclamaciones (físico) y en el caso del reclamo o queja de modo virtual la aceptación es a través de un check en el recuadro de aceptación del contenido del formulario virtual como declaración jurada.



En el caso de que el usuario registre en la hoja de reclamaciones virtual es indispensable consignar el correo electrónico.

Para el caso de reclamaciones formuladas por menores de edad de consigna:

- Nombres y apellidos del menor de edad
- Domicilio del menor de edad
- DNI o Carnet de extranjería del menor de edad. En caso no posee consignar el DNI o Carnet de extranjería del padre o madre o apoderado.
- Teléfono o correo electrónico del padre o madre o apoderado
- Descripción detallada de su reclamo o queja

Firma del padre o madre o apoderado en señal de conformidad de lo registrado en la hoja de reclamaciones (físico) y en el caso del reclamo o queja de modo virtual la aceptación es a través de un check en el recuadro de aceptación del contenido del formulario virtual como declaración jurada.

¿Cómo deberá ser implementado el Libro de Reclamaciones?

En el INS se ha implementado de manera física, en las áreas de Trámite Documentario de cada Sede Institucional (Sede Central, Sede CENSOPAs, Sede CENAN y Sede Chorrillos).



El formato virtual se encuentra disponible a través de la página web del INS (www.ins.gob.pe).

En las cuatro sedes del INS se han colocado avisos (en las áreas de acceso principal) en los cuales se indica la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

¿El usuario obtiene una copia del reclamo efectuado?

Sí, los servidores responsables del Trámite Documentarios en cada una de las sedes del INS deben proporcionar de manera inmediata al usuario una copia del reclamo efectuado.

¿Qué ocurre luego de interponer el reclamo?

Luego de interponer el reclamo el usuario respecto al trámite y servicio de atención brindada por el INS, el Director General del Centro Nacional u Oficina General brinda respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 días hábiles, informándole, de ser el caso, las medidas adoptadas para evitar que hechos similares se produzcan en el futuro.

Y para el caso de reclamos o quejas respecto a la provisión de bienes y servicios en el marco de una relación de consumo brindados por el INS, el Director General del Centro Nacional u Oficina General brinda respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 días calendarios, registrándolos en el aplicativo informático; de ser necesario se levantará una solicitud de acción correctiva al área responsable.

Quién es responsable en cada entidad del Libro de Reclamaciones?

Responsable a nivel Institucional:

Mediante Resolución Jefatural N° 135-2011-J-OPE/INS, se designa al Ing. Luis Núñez Cabañas, Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad como responsable del Libro de Reclamaciones del INS y del cumplimiento de lo dispuesto en:

- El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. : **Reclamaciones respecto al trámite y servicio de atención brindado por el INS** en el ejercicio de su función administrativa.
- El Decreto Supremo N° 011-2011-PCM : **Reclamaciones respecto a la provisión de Bienes y Servicios en el marco de una relación de consumo brindados por el INS**

Responsable a nivel de cada Sede Institucional:

El servidor encargado de Trámite Documentario de cada sede (Sede Central, Sede CENSOPAS, Sede CENAN y Sede Chorrillos) es el responsable del manejo y custodia del Libro de Reclamaciones en cada sede respectivamente.

¿Quién sancionará el incumplimiento de esta norma?

La Contraloría General de la República, a través del Órgano de Control Institucional del INS, es la entidad competente para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. : Reclamaciones respecto al trámite y servicio de atención brindado por el INS en el ejercicio de su función administrativa

El INDECOPI es la entidad competente para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM : Reclamaciones respecto a la provisión de Bienes y Servicios en el marco de una relación de consumo brindados por el INS

Anexo E
Derechos de los administrados
(Artículo 55.- Ley 27444)

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

1. La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.
2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.
3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.
4. Acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.
5. A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
6. Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad.
7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.
8. Ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.
9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.
10. A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible.
11. Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades.
A exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente, y
Los demás derechos reconocidos por la Constitución o las leyes.

