



Resolución Jefatural

**Nº 165 – 2011- INDECI
11 de Julio del 2011**

Vistos: El Memorandum Nº 795-2011-INDECI/7.0 de fecha 01.Jul.2011, del Director de la Secretaría General e Imagen Institucional, sus antecedentes; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Nº 29664, el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI es un organismo público ejecutor, con calidad de pliego presupuestal, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, en el marco del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, que regula la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, mediante Resolución Jefatural Nº 111-2011-INDECI, el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI, designó al responsable del Libro de Reclamaciones del INDECI, y encargó al Director de la Secretaría General e Imagen Institucional la elaboración de una Directiva que regule una adecuada implementación y uso del indicado Libro;

Que, mediante el documento de Vistos, el Director de la Secretaría General e Imagen Institucional ha propuesto la Directiva "Procedimiento para la atención de reclamaciones – Libro de Reclamaciones", a fin de establecer un procedimiento simplificado para la implementación del Libro de Reclamaciones en el INDECI, así como, para la formulación y atención de reclamos que presentan los usuarios respecto de la atención los procedimientos administrativos que brinda el INDECI, la cual, luego del análisis y modificaciones pertinentes, resulta necesario aprobar;

De conformidad con la Ley Nº 29664, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 048-2011-PCM; y, en uso de las atribuciones conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones de INDECI, aprobado por Decreto Supremo Nº 059-2001-PCM, modificado por el Decreto Supremo Nº 005-2003-PCM y el Decreto Supremo Nº 095-2005-PCM;

Con la visación de la Sub Jefatura, de la Secretaría General e Imagen Institucional y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la Directiva 009-2011/INDECI/7.0, "Procedimiento para la atención de reclamaciones – Libro de Reclamaciones", que en diez (10) folios forman parte de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Encargar a la Secretaría General e Imagen Institucional que en coordinación con la Oficina de Estadística y Telemática publiquen la Directiva aprobada en la Intranet del Portal Institucional.



Artículo 3°.- Disponer que la Secretaría General e Imagen Institucional ingrese presente Resolución en el Archivo Institucional y remita copia autenticada por fedatario a la Sub Jefatura, a la Oficina de Asesoría Jurídica, así como, su distribución vía electrónica a todas las demás Unidades Orgánicas del INDECI, para conocimiento y fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese y publíquese;



Luis F. Palomino Rodríguez
General de División EP "R"
Jefe del Instituto Nacional de Defensa Civil



DIRECTIVA N° 009 - 2011-INDECI/7.0

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES - LIBRO DE RECLAMACIONES

1. OBJETO

La presente directiva tiene por objeto establecer el procedimiento simplificado para la implementación del Libro de Reclamaciones en el Instituto Nacional de Defensa Civil, así como para la formulación y atención de reclamos que presentan los usuarios respecto a la atención de los Procedimientos Administrativos que brinda el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI.

2. ALCANCES

La presente Directiva es de aplicación a todas las Unidades Orgánicas del INDECI y usuarios que solicitan la atención de un procedimiento administrativo y/o información.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú (1993).
- 3.2. Ley 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de la Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD.
- 3.3. Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus normas modificatorias.
- 3.4. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas modificatorias.
- 3.5. Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD).
- 3.6. Decreto Supremo N° 075-2005-PCM, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI, y normas modificatorias y ampliatorias.
- 3.7. Decreto Supremo N° 059-2001-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa Civil, INDECI y sus normas modificatorias.
- 3.8. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



4. DEFINICIONES

Para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

- 4.1. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude al INDECI a ejercer alguno de sus derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios de competencia institucional.

- 4.2. **Reclamo:** Manifestación que un usuario realiza al Instituto Nacional de Defensa Civil a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa su insatisfacción o disconformidad de un servicio de atención brindado por el INDECI.

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

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. El Libro de Reclamaciones

- 5.1.1. El INDECI, contará con un Libro de Reclamaciones, en la Sede Central y en todas las Direcciones Regionales INDECI, según formato establecido en el Anexo 1 y 2 que forma parte de la presente Directiva, 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.

- 5.1.2. La Información consignada por el usuario, será registrada en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones cuyo formato forma parte integrante de la presente Directiva.

5.2. Características del Libro de Reclamaciones

- 5.2.1. El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual el mismo que será ubicado en lugar visible y de fácil acceso.

- 5.2.2. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.

- 5.2.3. En caso, la Alta Dirección del INDECI, disponga a través de Resolución Jefatural tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, éste deberá estar a disposición de los usuarios en el local del INDECI mediante una plataforma debidamente implementada, de fácil acceso para el usuario. En este caso, el INDECI debe brindar al usuario el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su reclamo de manera adecuada. Asimismo, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá permitir que el usuario imprima gratuitamente una copia de la Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su reclamo y adicionalmente, de requerirlo, recibir copia de la Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione el usuario.

Igualmente, de implementarse el Libro de Reclamación virtual, se deberá implementar un aplicativo para que directamente el Órgano de Control Institucional del INDECI, tome conocimiento de las reclamaciones y su atención que se brinde.



5.3. Características de la Hoja de Reclamación

5.3.1. Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente será la principal y la que circulará para su atención correspondiente, la segunda será entregada al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo, y la tercera quedará en el mismo Libro de Reclamos para que quede constancia de la presentación de este tipo de pedidos.

5.3.2. Las Hojas de Reclamación, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 y 2 de la presente Directiva. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa.
- Fecha del reclamo.
- Nombre del Instituto Nacional de Defensa Civil, la denominación de la Sede Central o DRI donde está el Libro de Reclamos y la dirección de la sede donde se ubica el Libro de Reclamaciones (según formato).
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del usuario reclamante.
- Identificación de la atención del procedimiento administrativo y/o solicitud de información solicitada al INDECI.
- Detalle de la reclamación.
- Firma del usuario. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el INDECI implementará mecanismos que reemplacen la firma del usuario pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos del reclamo.
- Espacio en blanco para que el INDECI anote las acciones adoptadas con respecto al reclamo.
- En caso que el usuario no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en la Hoja de Reclamación, se considerará el reclamo como no presentado.

5.4. Características del Aviso del Libro de Reclamaciones

5.4.1. Letrero físico o aviso virtual del Libro de Reclamaciones que se exhibirá en un lugar visible y fácilmente accesible al público de la Sede Central, y de las Direcciones Regionales, o en la página del INDECI (www.indeci.gob.pe), utilizando el formato establecido en el Anexo 3 de la presente Directiva.

5.4.2. El responsable del Libro de Reclamaciones, y los Directores Regionales INDECI, deberán velar por que el Aviso del Libro de Reclamaciones este ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, debiendo encontrarse como mínimo en el espacio donde se ubica la Mesa de Partes y otros que puedan ser visto por los usuarios.



6. PROCEDIMIENTO

6.1. Responsable del Libro de Reclamaciones

Mediante Resolución Jefatural es designado el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del INDECI.

En caso se designe al responsable del Libro de Reclamaciones a funcionario distinto al Secretario General, toda referencia hecha al Secretario General en la presente Directiva, será hecha al funcionario que se designe por dicha Resolución.

6.2. Ubicación de Libro de Reclamaciones

6.2.1. En la Sede Central del INDECI el Libro de Reclamaciones, se encontrará ubicado en la Mesa de Partes (primer piso).

6.2.2. En Direcciones Regionales INDECI, el Libro de Reclamaciones estará ubicado en la Mesa de Partes de la Sede Regional.

6.3. De la presentación del reclamo

6.3.1. El Usuario una que vez que solicita el Libro de Reclamaciones, se le entregará la Hoja de Reclamación, para que proceda a llenar sus datos y consignar el detalle de su reclamo. Podrá acompañar a su reclamo cuanta información o medios probatorios que considere necesarios.

6.3.2. El INDECI, proporcionará de manera inmediata al usuario, una copia o constancia del reclamo efectuado.

6.4. Los responsables de mesa de partes deberán velar que la Hoja de Reclamación esté debidamente llenado y presentado. En caso, se observe alguna omisión o defecto se comunicará inmediatamente al usuario. En caso no se haga en forma inmediata, sin perjuicio de la responsabilidad de la persona que haya recepcionado o atendido el documento, deberá requerirse la subsanación para que sea subsanada en el plazo de 48 horas, transcurridos los cuales se entenderá por no presentado el reclamo.

6.5. En caso se implementarse el Libro de Reclamación Virtual, el personal a cargo de brindar facilidades al usuario que quiera formular su reclamación, es el responsable que la Hoja de Reclamación esté debidamente llenado y presentado virtualmente, realizando las acciones señaladas en el numeral precedente, y recabar en la impresión del reclamo virtual la firma del usuario respecto de la subsanación que se le pudiera solicitar, a efectos de dar por no presentado cuando se evidencia el incumplimiento de la subsanación.

6.6. De la atención del Reclamo

6.6.1. De la derivación del reclamo en la Sede Central del INDECI

El Secretario General, derivará en el día el reclamo del usuario a la unidad o unidades orgánicas, donde se tramita y/o tramitó el procedimiento



administrativo, solicitando que en un plazo de siete (07) días, prorrogables hasta por siete (07) días hábiles, remitan un Informe sobre la reclamación del usuario.

6.6.2. De la derivación del reclamo en las Direcciones Regionales INDECI.

El Director Regional INDECI, en el día derivará al Secretario General del INDECI el reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones de su ámbito de competencia.

El Director Regional INDECI en un plazo de siete (07) días, prorrogables hasta por siete (07) días hábiles, remitirá al Secretario General un Informe sobre los aspectos reclamados por el usuario, adjuntando de ser el caso, los informes de las áreas involucradas.

6.7. Responsabilidad de las otras Unidades Orgánicas o funcionarios

6.7.1. Derivado el reclamo a la Unidad Orgánica o Unidades Orgánicas competentes, el Director o Jefe de la Unidad, de corresponder, procederá en un plazo de siete (07) días hábiles prorrogables en siete (07) hábiles adicionales (previa comunicación por escrito o vía correo electrónico) procederá a emitir el informe respectivo, sobre los aspectos reclamados, dirigido al Secretaría General, adjuntando el proyecto de oficio de respuesta respectivo, para que éste proceda a comunicarlo al usuario reclamante. Paralelamente deberá disponer o adoptar las acciones que sean necesarias para atender el procedimiento administrativo solicitado por el usuario de ser este el caso, lo que también será materia del informe antes indicado.

6.7.2. En caso necesiten más días para tal cometido deberán comunicarlo en forma inmediata al Secretario General o DRI especificando los motivos de tal impedimento y cuando tiempo necesitarán para atender el procedimiento administrativo reclamado. El plazo adicional, no deberá exceder de más de cinco (05) días hábiles adicionales. De ser necesario, el Secretario General podrá comunicar al usuario reclamante tales circunstancias.

6.8. Plazo máximo para atención de la reclamación.

El plazo máximo para la atención de la reclamación es de 30 (treinta) días hábiles, los que se cuentan desde el día siguiente al día de su presentación hasta la respuesta de la atención del reclamo.

6.9. Respuesta al usuario.

El Secretario General, una vez recibido, de la Unidad Orgánica respectiva el informe correspondiente, procederá a dar respuesta al usuario dentro de los treinta (30) día hábiles de presentado el reclamo, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.



7. DEL CONTROL

El responsable del Libro de Reclamaciones y los Directores Regionales INDECI (con copia al Secretario General) informarán trimestralmente al Órgano de Control Institucional los reclamos y la atención que se les brinde, los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al vencimiento del trimestre que deba ser informado, utilizando el mismo formato que se usa para informar sobre los pedidos de acceso a la información, que se adjunta a la presente y que forma parte integrante de la presente directiva (Anexo 4).

El Órgano de Control Institucional, en el marco de sus funciones, pueda solicitar en cualquier momento información relacionada con el Libro de Reclamación o sobre los reclamos presentados.

8. DE LA VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante la Resolución Jefatural correspondiente.



Anexo 01

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del INDECI

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación	
Fecha	(Día)	(Mes)	(Año)	Nº	-2011
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL Sede Central Calle Ricardo Angulo Ramírez Nº 694 Urb. Corpac - San Isidro					
1. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:			Teléfono / e-mail:		
2. Identificación de la Atención Brindada					
Descripción					
..... Firma del Usuario					
4. Acciones adoptadas por la Entidad					
Detalle					
D.S.Nº 042-2011-PCM					



Anexo 02

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del INDECI

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación	
Fecha	(Día)	(Mes)	(Año)	Nº	-2011
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL Dirección Regional INDECI Domicilio					
1. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:			Teléfono / e-mail:		
2. Identificación de la Atención Brindada					
Descripción					
..... Firma del Usuario					
4. Acciones adoptadas por la Entidad					
Detalle					
D.S.Nº 042-2011-PCM					

