



PERÚ

Ministerio
de la Producción



FONDEPES
Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero

DIRECTIVA N° 01-2017-FONDEPES/SG

"DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN Y DEFENSORÍA DE LOS USUARIOS Y SERVIDORES DEL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO - FONDEPES"

Formulada por: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

I. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General:

Normar y establecer el registro, así como la atención de quejas y sugerencias formuladas por los usuarios y servidores del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero – FONDEPES, como parte del proceso de mejora continua y fortalecimiento de participación ciudadana.

1.2. Objetivos específicos:

- Establecer los conceptos básicos para el desarrollo de los mecanismos de registro y gestión de quejas y sugerencias de los administrados que se relacionan con la entidad a través de sus distintos órganos.
- Definir el proceso, procedimientos, plazos y responsabilidades para la gestión de quejas y sugerencias de los usuarios y servidores del FONDEPES.
- Valorar las quejas y sugerencias a fin de lograr una mayor eficiencia en los servicios y trámites que se brindan a la ciudadanía.
- Sensibilizar, socializar e involucrar a todos los servidores civiles del FONDEPES en la mejora continua de los servicios que brinda la entidad.
- Recoger la percepción de nuestros usuarios respecto de la satisfacción por los servicios recibidos en FONDEPES.

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de atención que brinda FONDEPES, a través de medios alternos de comunicación que permita motivar y desarrollar el sentido de crítica constructiva en los usuarios externos e internos (servidores), sobre la base de un modelo de defensa que considera:

- Registro en línea, mediante el buzón electrónico de quejas y sugerencias.
- Registro físico, mediante el buzón de quejas y sugerencias ubicado en cada sede del FONDEPES.
- Encuesta de satisfacción de los usuarios a realizarse en Mesa de Partes de FONDEPES.

III. BASE LEGAL

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- c) Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el "Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor".
- d) Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones".



- e) RGC N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno.
- f) Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
- g) Decreto Supremo N° 010-92-PE, crea el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero y su modificatoria.
- h) Resolución Ministerial N° 346-2012-PRODUCE, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del FONDEPES.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación en todos los órganos del FONDEPES a nivel nacional.

V. RESPONSABILIDAD

Son responsables del cumplimiento de las disposiciones emanadas de la presente Directiva, los funcionarios y/o servidores civiles que presten servicios en los diferentes órganos del FONDEPES.

VI. NORMAS GENERALES

6.1 De los Principios

La gestión de quejas y sugerencias sustenta su actuación y trabajo en los principios de:

- i. Enfoque al usuario;
- ii. Prevención;
- iii. Inmediatez;
- iv. Rapidez;
- iv. Eficacia;
- v. Confidencialidad;
- vi. Honradez;
- vii. Respeto de los derechos humanos;
- viii. Mejora continua

6.2 Del Buzón de Quejas y Sugerencias

El Buzón de Quejas y Sugerencias del FONDEPES es un instrumento referencial para recepcionar y registrar toda queja y sugerencia, así como las encuestas de percepción realizadas por el FONDEPES a sus USUARIOS.

Estará ubicado en un lugar visible en la zona de ingreso o Mesa de Partes del FONDEPES Sede Lima, Zonales y dependencias, permitiendo al usuario y servidores formular sus quejas o sugerencias, para lo cual deberá consignar información mínima que permita su identificación en un formato (Ver Anexo N° 01), que estará a disposición junto al buzón.

Las quejas y sugerencias también podrán realizarse de manera virtual ingresando al Portal Web Institucional <http://www.fondepes.gob.pe>, en el enlace Buzón Virtual de quejas y sugerencias, en los formatos ahí señalados.



Las quejas y sugerencias, así como las encuestas de percepción serán revisadas en forma semanal por el (la) Responsable Institucional del Buzón de quejas y sugerencias el primer día hábil de la semana. La información que se recepcione por este medio será canalizada, según corresponda, hacia el Equipo de Mejora Continua.

6.3 Encuesta de satisfacción de usuarios a realizarse en mesa de partes.

La Encuesta recoge información sobre el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios que brinda el FONDEPES, la que se traduce generalmente en satisfacción o insatisfacción de dichos servicios en relación a lo que los usuarios esperan del FONDEPES y lo que efectivamente reciben de él. Para ello se aplicará de forma anónima, en Mesa de Partes del FONDEPES, la encuesta según Anexo N° 3.

6.4 Las quejas formuladas al amparo de la presente Directiva no son consideradas como recurso administrativo ni procedimiento administrativo. La interposición de sugerencias pretende mejorar los servicios y la gestión pública del FONDEPES con la participación ciudadana.

6.5 Los tiempos establecidos en la presente Directiva, serán continuamente evaluados por el Equipo de Mejora Continua de la Entidad.

VII. PROCEDIMIENTOS

7.1 Requisitos de admisibilidad de sugerencias y/o quejas

Las quejas a fin de ser admitidas y para su posterior tramitación deberán contar con los siguientes requisitos obligatorios de la persona que la presenta:

- Nombres y apellidos.
- Número del documento nacional de identidad.
- Teléfono.
- Lugar, fecha y hora.
- Descripción clara de los hechos que las motivan.
- Unidad Orgánica donde realizó el trámite
- Trabajador que lo atendió

7.2 Responsable institucional de la gestión de quejas y sugerencias:

Es el servidor que labora en la Sede Principal del FONDEPES, cuya labor es consolidar y canalizar las quejas, sugerencias y las encuestas de percepción al Equipo de Mejora Continua. Esta función no es a tiempo completo y el responsable será designado por la Secretaria General.

7.3 Del procedimiento de gestión de quejas y sugerencias

El primer día hábil de la semana siguiente, el Responsable Institucional del Buzón de Quejas y Sugerencias (en adelante Responsable Institucional) procederá a la apertura del buzón de quejas y sugerencias, luego suscribirá los formatos y verificará su admisibilidad; asimismo, fotocopiará los formatos y los guardará en un archivo digital. El mismo día, el Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (ATIC), como responsable del Portal web institucional, efectuará



el reporte quincenal del buzón virtual de quejas y sugerencias, según el Anexo N° 2, y lo remitirá al Responsable Institucional del Buzón de quejas y sugerencias.

El Responsable Institucional realizará el reporte de las quejas y sugerencias físicas del Buzón, según el formato en el Anexo N° 2, y lo consolidará con el reporte del buzón virtual, remitiendo los resultados hacia el Equipo de Mejora Continua para su evaluación y trámite correspondiente, dentro del plazo de tres (03) días hábiles de aperturado el buzón.

- 
- a) El Equipo de Mejora Continua evalúa, y de ser el caso, propone solución y/o implementación de las quejas y sugerencias, pudiendo además solicitar opinión a las Direcciones u Oficinas Generales. Dicha acción será comunicada al Comité de Simplificación Administrativa, en el plazo de cinco (5) días hábiles de recibido el reporte, quien trasladará las propuestas a las unidades orgánicas involucradas para su implementación.
 - b) Los Órganos involucrados implementarán la solución, informando al Comité de Simplificación Administrativa o, en su defecto, emitirán opinión sobre las alternativas de solución. Dicho Comité evalúa la solución de la queja o implementación de la sugerencia y hace de conocimiento al Equipo de Mejora Continua, quien a su vez lo remite al Responsable Institucional de gestión de quejas y sugerencias.
 - c) El Responsable Institucional de gestión de quejas y sugerencias, comunica al administrado la solución a la petición con un agradecimiento por contribuir con la mejora continua de la calidad en el FONDEPES.

7.4 Del plazo de atención de quejas y sugerencias



Las quejas o sugerencias deberán ser resueltas en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles después de haber sido aperturado el buzón; según sea el caso de exigibilidad de las mismas.

El tiempo de atención e implementación de las sugerencias, dependerá de su naturaleza y deberá de darse en un tiempo razonable.

7.5 Del procedimiento de la encuesta de percepción de satisfacción



Se utilizará el método de encuesta al usuario externo del FONDEPES, que haya realizado algún trámite o consulta en el FONDEPES a nivel nacional.



La encuesta es anónima y confidencial; en tal sentido se deberán tomar las medidas pertinentes para garantizar que se cumpla estas disposiciones. Para ello se hará entrega a cada usuario, en el módulo de Mesa de Partes, de una ficha encuesta, al término del trámite o consulta realizada, la que será depositada en el Buzón de Quejas y Sugerencias.

El Responsable Institucional, al primer día hábil siguiente de cada semana, recogerá todas las encuestas de percepción, y elaborará un reporte de los resultados consolidados, remitiendo los resultados al Equipo de Mejora Continua.

- a) El Equipo de Mejora Continua consolida, evalúa, y realiza recomendaciones respecto a los resultados de cada órgano, conforme los resultados obtenidos y



las causas que lo originan. Dicha acción será comunicada al Comité de Simplificación Administrativa quien trasladará las recomendaciones a los órganos involucrados, para su implementación.

- b) Los órganos implementan las recomendaciones, informando ello al Comité de Simplificación Administrativa o, en su defecto, emiten informe opinando sobre las alternativas de solución. Dicho Comité evalúa la implementación de la sugerencia y hace de conocimiento al Equipo de Mejora Continua, quien a su vez lo remite al Responsable Institucional de gestión de quejas y sugerencias.

VIII. DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

Toda queja o sugerencia se considerará improcedente en los siguientes casos:

- Cuando sean anónimas.
- Cuando se advierten de ellas mala intención.
- Cuando respecto de la cuestión planteada se encuentra pendiente una resolución judicial, aunque esto último no impedirá la constatación y evaluación de la queja presentada.

IX. DEFINICIONES

En el contexto del procedimiento, se utilizarán las siguientes definiciones:

- Buzón.- Depósito físico o virtual, cerrado, donde los usuarios pueden dejar sus quejas o sugerencias referidas a los servicios o atención recibida del FONDEPES.
- Sugerencia.- Todo aporte o iniciativa que no suponga una reclamación, con el fin de contribuir a la mejora de la prestación de los servicios que brinda el FONDEPES.
- Queja.- Toda manifestación de disconformidad del usuario, respecto del servicio brindado por el FONDEPES.
- Usuario.- Aquella persona natural o jurídica que recibe un servicio del FONDEPES.



FOMULARIO DE QUEJAS / SUGERENCIAS

QUEJA		SUGERENCIA	
-------	--	------------	--

Nombres y Apellidos:	
D.N.I.	Teléfono:
Dirección:	
Fecha:	
Servicio o dependencia involucrada:	
Personal involucrado:	
Descripción breve y clara de la queja o sugerencia:	
Documentos probatorios:	

Toda la información aquí vertida es confidencial

ANEXO N° 02

[illegible]

Firma de responsable

...probatórios si los hubiere

E. FERNANDEZ

Av. Petit Thouars N° 115 Cercado de Lima - Perú / Telef. 209.7700

www.fondopos.gov.pe



ANEXO N° 03

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Tu opinión es muy importante



**¿Cuán satisfecho está con la
atención recibida?**

1- Muy satisfecho

2- Satisfecho

3- Indiferente

4- Insatisfecho

5- Muy insatisfecho

MUCHAS GRACIAS!!!

