



## DIRECTIVA GENERAL N° 004 2016 – FONDEPES/SG

### **"PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO - FONDEPES"**

Formulada por: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - OGPP.

#### **I. OBJETIVO**

Establecer las normas para regular los procedimientos para la adecuada atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones físico y/o virtual a través del portal institucional del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero.

#### **II. FINALIDAD**

Establecer los criterios y lineamientos estandarizados para la atención de los reclamos que presenten los usuarios, dentro del plazo estipulado, así como coadyuvar a la mejora de la calidad de los servicios que se brindan en el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero.

#### **III. BASE LEGAL**

- 3.1 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado
- 3.3 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su modificatoria Ley N° 28496.
- 3.4 Decreto Ley N° 25977 Ley General de Pesca (Artículo 57°)
- 3.5 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.6 Decreto Supremo N° 012-2001-PE, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Pesca.
- 3.7 Decreto Supremo N° 042 – 2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y su modificatoria aprobada con Decreto Supremo N° 061-2014-PCM.
- 3.8 Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la directiva verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 3.9 Resolución Ministerial N° 346-2012-PRODUCE, aprueba Reglamento de Organización y Funciones del FONDEPES.
- 3.10 Resolución de Secretaría General N° 008-2016-FONDEPES/SG, aprueba la Directiva N° 01-2016-FONDEPES/SG "Normas para la Formulación, Aprobación, Modificación de Directivas en el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero – FONDEPES".

#### **IV. ALCANCE**

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva General son de obligatorio cumplimiento para todos/as los funcionarios y servidores, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual con el Fondo Nacional de Desarrollo





Pesquero, el FONDEPES, participan en la atención de los usuarios y de los reclamos presentados.

## V. RESPONSABILIDAD

- 5.1 Son responsables del cumplimiento de la presente directiva el funcionario y/o servidor, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual con el FONDEPES, participan en la atención de los usuarios y de los reclamos presentados.
- 5.2 El Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Oficina General de Administración es responsable de brindar el soporte técnico y mantenimiento del aplicativo de Libro de Reclamaciones Web, garantizando su adecuado funcionamiento y realizando las implementaciones pertinentes para el alcance del objetivo de la presente Directiva.
- 5.3 El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones es responsable de la implementación y supervisión de lo dispuesto en la presente directiva, así como de la respuesta que se entregue al usuario, informando semestralmente a la Secretaría General sobre el estado situacional y la atención de los reclamos presentados por los usuarios, en el cual se incluirá, de ser el caso, las acciones que los órganos prestadores del servicio materia del reclamo han adoptado para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro y mejorar la calidad de los servicios que se brinda.

## VI. NORMAS GENERALES

### 6.1 Designación del Funcionario/a Responsable del Libro de Reclamaciones

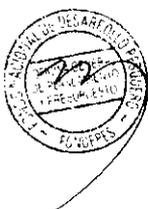
- 6.1.1 Los responsables de implementar y operar el Libro de Reclamaciones físico y virtual en el FONDEPES, serán designados con Resolución Jefatural.

### 6.2 Habilitación del Libro de Reclamaciones

- 6.2.1 La Sede Central del FONDEPES contará con Libro de Reclamaciones Físico y Virtual.
- 6.2.2 Las Zonales y demás dependencias adscritas, contarán con el Libro de Reclamaciones físico y virtual. Las zonales contarán con el Libro de Reclamaciones físico y también orientarán al usuario el acceso al Libro de Reclamaciones Virtual.
- 6.2.3 Los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones Virtual serán derivados automáticamente al correo del Funcionario designado.

### 6.3 Características del Libro de Reclamaciones

- 6.3.1 El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física y/o virtual.





6.3.2 El Libro de Reclamaciones físico estará ubicado en un espacio visible y accesible, así también protegido del mal uso, este contará con las hojas de reclamaciones desglosables y autocopiativas, numeradas correlativamente.

6.3.3 El Libro de Reclamaciones virtual, estará ubicado en el portal web del FONDEPES a cargo de los Funcionarios designados como Responsables del Libro de Reclamaciones.

#### 6.4 Características de la Hoja del Libro de Reclamaciones Físico

6.4.1 La hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones físico, estará conformado por tres (03) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será constancia de reclamo, la segunda será entregada al usuario al momento de presentar el reclamo, y la tercera será remitida al órgano correspondiente para su atención.

6.4.2 La hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de la Hoja de Reclamación
- b. Numeración correlativa
- c. Fecha de Reclamo
- d. Nombre de la Entidad
- e. Identificación del usuario (Nombre, Domicilio, DNI/CE, teléfono, correo electrónico).
- f. Identificación de la atención brindada: Descripción de la reclamación
- g. Firma del usuario
- h. Acciones adoptadas por la Entidad: Detalles.



L. VASQUEZ

#### 6.5 Características de la Hoja del Libro de Reclamaciones Virtual

6.5.1 El formato de Reclamaciones se ubica en el Portal Web del Fondo nacional de Desarrollo Pesquero - FONDEPES (anexo 04), el cual deberá contener obligatoriamente:

- a) Numeración correlativa y código de identificación.
- b) Fecha de reclamo.
- c) Nombre, domicilio, número de Documento Nacional de Identidad, teléfono y correo electrónico del usuario que reclama.
- d) Detalle del reclamo.



#### 6.6 De los avisos para el acceso al Libro de Reclamaciones

6.6.1 El aviso físico del Libro de Reclamaciones deberá exhibirse en un lugar visible y fácilmente accesible para el público en las instalaciones de la Sede Central, zonales y dependencias adscritas; debiéndose indicar y consignar en los avisos la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. El modelo de aviso (anexo 01) forma parte de la presente Directiva.

6.6.2 El aviso del Libro de Reclamaciones en el portal web debe ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso. Este aviso se constituye en un link de



enlace al correo electrónico del Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones.

6.6.3 Para los usuarios que requieran acceder al Libro de Reclamaciones Virtual en las zonales y dependencias adscritas, se colocará el aviso correspondiente. El modelo de aviso (anexo 02) forma parte de la presente Directiva.

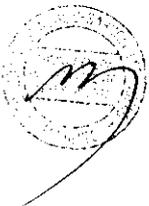
## VII. PROCEDIMIENTOS

### 7.1 Recepción del Reclamo - Libro de Reclamaciones (Físico)

- 7.1.1 Si el usuario desea presentar un reclamo respecto al servicio de atención brindado, será atendido por el Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, quien le orientará en el llenado de la Hoja de Reclamación física (anexo 03), con información solicitada en la misma, así como su firma.
- 7.1.2 Si el usuario decide no consignar alguno de los datos contenidos en la hoja de reclamación física, que no impidan emitir respuesta y ser admitido, el Funcionario Responsable dejará constancia de dicha observación, precisando el detalle en las Acciones Adoptadas por la Entidad.
- 7.1.3 El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones hará de conocimiento del usuario los plazos establecidos para la atención del reclamo.
- 7.1.4 Una vez presentado el reclamo, se entregará la segunda autocopia del reclamo, como constancia de su presentación. Así mismo procederá a registrar la reclamación en el Sistema de Trámite Documentario - SITRADO para la derivación al órgano correspondiente, con la tercera hoja autocopia.
- 7.1.5 El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones realizará en un (01) día hábil la derivación al órgano donde el usuario ha recibido atención, para el informe y acciones correspondientes del responsable del objeto del reclamo, estableciéndose un plazo para la atención de cinco (05) días hábiles.
- 7.1.6 En el caso de presentarse reclamos en las zonales y demás dependencias adscritas al FONDEPES, en el Libro de Reclamaciones Físico y/o Virtual, el Coordinador Zonal, admitirá el reclamo y/o procederá a orientar al usuario el acceso al link en la página web.
- 7.1.7 Los reclamos admitidos en el Libro de Reclamaciones físico en las zonales y demás dependencias adscritas, serán remitidos en el plazo de un (01) día hábil, vía correo electrónico conteniendo la hoja de reclamo, escaneada al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones que corresponda.



L. VASQUEZ





- 7.1.8 El superior jerárquico del personal que es objeto de reclamo (Director o Jefe de Oficina General) responderá en un plazo de cinco (05) días hábiles adjuntado el informe, el cual debe contener: i) Versión de los hechos materia del reclamo, ii) las acciones pertinentes para atender los inconvenientes del usuario/a y iii) las medidas correctivas adoptadas.
- 7.1.9 Recibida la respuesta al reclamo, el Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones emitirá un Oficio de respuesta y notificará al usuario, al domicilio y/o correo electrónico que hubiera consignado en la solicitud, en un plazo de dos (02) días hábiles de recibido el informe correspondiente, procediendo a efectuar al registro en el libro de reclamaciones dando por finalizado el trámite.
- 7.1.10 En ningún caso el procedimiento deberá exceder los treinta (30) días hábiles desde la presentación del reclamo conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

## 7.2 Libro de reclamaciones en el Portal Web (virtual)

- 7.2.1 El sistema permitirá el ingreso del formulario solo si el usuario ha registrado los datos obligatorios.
- 7.2.2 El Funcionario/a Responsable del Libro de Reclamaciones virtual, en el plazo de un (01) día hábil derivará vía electrónica al órgano competente, para la emisión de la respuesta por el mismo medio.
- 7.2.3 El superior jerárquico del personal que es objeto de reclamo (Director o Jefe de la Oficina General materia de reclamo) dispondrá de un plazo de cinco (05) días hábiles para hacer llegar el informe referido en el numeral 7.1.8 al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones respecto a las actuaciones realizadas y las medidas correctivas adoptadas.
- 7.2.4 El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones virtual, en un plazo de dos (02) días hábiles, comunicará por vía electrónica al usuario sobre el reclamo presentado y las actuaciones realizadas por el superior jerárquico y las medidas adoptadas. Así mismo, procederá a archivar las actuaciones dando por finalizado el trámite.



## VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones solicitará al Área de Oficina de Tecnologías de la Información de la Oficina General de Administración, la creación del link Libro de Reclamaciones Web.
- 8.2 La atención de los reclamos presentados dentro del marco establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y su modificatoria, no versan sobre un defecto de tramitación incurrido en un procedimiento administrativo que se encuentre en trámite ante las distintas dependencias del FONDEPES; toda vez que para objetar dicho defecto el administrado dispone de la queja administrativa establecida en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.



PERU

Ministerio  
de la ProducciónFondo Nacional de  
Desarrollo Pesquero

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”  
“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

- 8.3 En caso de extravió y/o pérdida del Libro de Reclamaciones o de alguna varias hojas de reclamación que lo integran, deberá realizarse la denuncia policial correspondiente en un plazo máximo de dos (02) días hábiles, de ocurrido el hecho e informar a la Secretaría General, adjuntando copia de la denuncia.
- 8.4 El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, emitirá de manera semestral los informes correspondientes, a la Secretaría General.
- 8.5 El Libro de Reclamaciones y sus actuaciones se conservará por el tiempo de dos (02) años, contados desde la fecha de registro de cada reclamo; pasado dicho período se transferirá al Archivo Central del FONDEPES para su respectiva custodia.

## IX. ANEXOS

- ANEXO 01: Modelo de aviso del Libro de Reclamaciones Físico
- ANEXO 02: Modelo de aviso del Libro de Reclamaciones Virtual
- ANEXO 03: Modelo de Hoja del Libro de Reclamaciones Físico
- ANEXO 04: Modelo de formato para Libro de Reclamaciones Virtual
- ANEXO 05: Glosario.



L. VASQUEZ



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

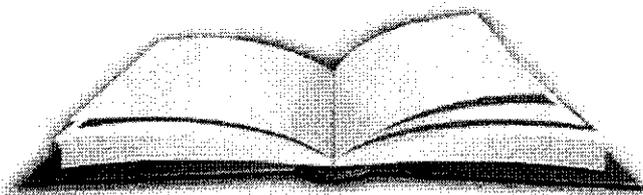
Fondo Nacional de  
Desarrollo Pesquero



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

**ANEXO N° 01**  
**MODELO DE AVISO PARA LIBRO DE RECLAMACIONES FISICO**

# Libro de Reclamaciones



**De conformidad con lo establecido en el Artículo  
3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el  
Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero –  
FONDEPES cuenta con el Libro de  
Reclamaciones a tu disposición.**

**Solicítalo para registrar el reclamo que tengas  
por el servicio brindado.**



L. VASQUEZ





PERÚ

Ministerio  
de la Producción

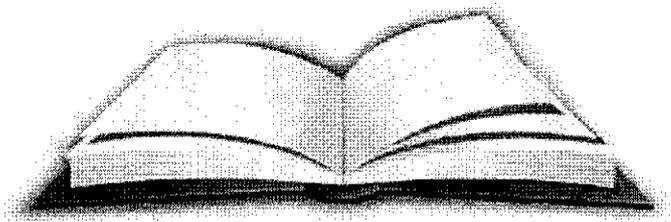
Fondo Nacional de  
Desarrollo Pesquero



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

**ANEXO 02**  
**MODELO DE AVISO PARA LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL**

# Libro de Reclamaciones



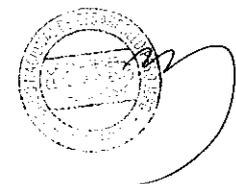
De conformidad con lo establecido en el Artículo 3°  
del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el Fondo  
Nacional de Desarrollo Pesquero – FONDEPES  
cuenta con el Libro de Reclamaciones Virtual a tu  
disposición.

**Puedes acceder:**

**<http://www.fondepes.gob.pe/libro-reclamaciones-fondepes/formulario.php>**



L. VASQUEZ





PERÚ

Ministerio  
de la ProducciónFondo Nacional de  
Desarrollo Pesquero

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

**ANEXO 03**  
**MODELO DE HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO**

LIBRO DE RECLAMACIONES		Hoja de Reclamación	
Fecha:			
	Día	Mes	Año
<b>FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO - FONDEPES</b>			
<b>1. Identificación del Usuario</b>			
Nombre:			
Domicilio:			
D.N.I. N°		C.E. N°	
Teléfono Fijo:		Teléfono Móvil:	
Email:			
<b>2. Datos del Padre, Madre, Familiar o Apoderado (para casos de menores de edad, personas con discapacidad o personas de la tercera edad).</b>			
Nombre:			
Domicilio:			
D.N.I. N°		C.E. N°	
Teléfono Fijo:		Teléfono Móvil:	
Email:			
<b>3. Identificación de la Atención brindada</b>			
Descripción:			
			----- Firma usuario
<b>4. Acciones adoptadas por la Entidad</b>			
Detalles:			



L. VASQUEZ





"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

ANEXO 04
MODELO DE FORMATO PARA LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

Conforme a lo establecido en el D.S. N° 042-2011-PCM

I) IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Form fields for user identification: NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS, DOMICILIO, DEPARTAMENTO, DISTRITO, TIPO DE DOCUMENTO, N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD, TELEFONO, CELULAR, CORREO ELECTRONICO.

II) DETALLE DE LA RECLAMACIÓN

RECLAMO / QUEJA (dropdown menu)

RECLAMO: Desconformidad relacionada a los productos o servicios.

QUEJA: Desconformidad NO relacionada a los productos o servicios sino al desempeño respecto a la atención al público.

DETALLE DEL RECLAMO / QUEJA

Large text area for detailing the complaint or claim.

Enviar Cancelar

GRACIAS POR CONTACTARSE CON NOSOTROS, MUY PRONTO NOS CONTACTAREMOS CON USTED!

\* Campos obligatorios.

NOTA: Una vez ingresado su Reclamo o Queja, podrá consultar el estado de su trámite ingresando su número de DNI.

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.



L. VASQUEZ





PERÚ

Ministerio  
de la ProducciónFondo Nacional de  
Desarrollo Pesquero

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

## ANEXO N° 05

### GLOSARIO

**Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que acude al FONDEPES a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444, o solicitar información acerca de los trámites o servicios que brinda.

**Reclamo de los usuarios:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindada por el FONDEPES, distinto de la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444, debiendo quedar plasmada en el Libro de Reclamaciones.

**Libro de Reclamaciones:** Es el mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, el mismo que se ubicará en un lugar visible o accesible con su respectiva señalización. El acceso al libro de reclamaciones virtual, será a través del portal web Institucional, como lo establece la normatividad vigente.



L. VASQUEZ

