



Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG

Contralor General aprueba Directiva Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones.

Publicado 22/12/2015

Lima, 21 de Diciembre de 2015.

VISTO, la Hoja Informativa N° 00052-2015-CG/PROCAL del Departamento de Gestión de Procesos y Calidad;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un 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;

Que, el artículo 6° del citado Decreto Supremo establece que la Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el mencionado Decreto Supremo;

Que, resulta necesario emitir un documento normativo que establezca las disposiciones para uniformizar los reportes que las entidades públicas deben elaborar, a fin de informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. Asimismo, para la verificación que éstos deben realizar respecto del cumplimiento de las mencionadas obligaciones y estandarizar los reportes que los Órganos de Control Institucional remitirán a la Contraloría General de la República, informando sobre los resultados de la verificación efectuada, cuando ésta lo requiera;

Que, conforme al documento de Visto, el Departamento de Gestión de Procesos y Calidad propone la aprobación del proyecto de Directiva denominada "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", señalando que dicho proyecto normativo se ajusta a las disposiciones establecidas en la Directiva N° 014-2013-CG/REG "Organización y Emisión de Documentos Normativos", aprobada por Resolución de Contraloría N° 387-2013-CG;

En uso de las facultades previstas en el artículo 32° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL, “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”, cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día hábil siguiente a la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano.

Artículo Tercero.- Encargar al Departamento de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución y la Directiva aprobada en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), portal web (www.contraloria.gob.pe) y en la intranet de la Contraloría General de la República.

Regístrese, comuníquese y publíquese

FUAD KHOURY ZARZAR
Contralor General de la República



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECTIVA N° 018-2015-CG/PROCAL

**“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
DE LA OBLIGACIÓN DE LAS
ENTIDADES DE CONTAR CON UN
LIBRO DE RECLAMACIONES”**

RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA
N° 367-2015-CG

DIRECTIVA N° 018-2015-CG/PROCAL

“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES”

ÍNDICE

1. FINALIDAD	2
2. OBJETIVOS	2
3. ALCANCE	2
4. BASE LEGAL	2
5. DISPOSICIONES GENERALES	2
5.1 Definiciones	2
5.2 Competencia de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional	3
6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	3
6.1 De las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y su verificación por parte de los OCI	3
6.2 De la obligación de las entidades públicas de informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM	4
6.3 Tipos y oportunidad de la verificación	4
6.4 Reportes de los resultados de la verificación	4
6.5 De la comunicación cursada al titular de la entidad pública y la implementación de recomendaciones	5
6.6 Remisión de los resultados de la verificación a la CGR y custodia de acervo documental	5
7. DISPOSICIÓN FINAL	6
Única.- Vigencia	6
8. ANEXOS	6
Anexo N° 01.- Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM	8
Anexo N° 02.- Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública	9
Anexo N° 03.- Reporte de verificación de oficio	10
Anexo N° 04.- Reporte de verificación por denuncia de parte	11
Anexo N° 05.- Informe dirigido al titular de la entidad	12

1. FINALIDAD

Regular la facultad de verificación atribuida a la Contraloría General de la República, a través de los Órganos de Control Institucional, para determinar el cumplimiento por parte de las entidades públicas de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones"; ello a efectos de coadyuvar a la eficiencia del Estado y salvaguarda de los derechos de los usuarios en la atención de los trámites y servicios que las entidades públicas les brindan.

2. OBJETIVOS

- Establecer las disposiciones para uniformizar los reportes que las entidades públicas deben elaborar, a fin de informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- Establecer las disposiciones para la verificación que los Órganos de Control Institucional deben realizar respecto del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- Establecer las disposiciones para estandarizar los reportes que los Órganos de Control Institucional remitirán a la Contraloría General de la República, informando sobre los resultados de la verificación efectuada, cuando ésta lo requiera.

3. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para los Órganos de Control Institucional (en adelante OCI); entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, que cuenten con OCI; y las unidades orgánicas de la Contraloría General de la República (en adelante CGR).

4. BASE LEGAL

- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y sus modificatorias.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y su modificatoria.
- Resolución de Contraloría N° 134-2015-CG que aprueba la versión actualizada del Reglamento de Infracciones y Sanciones.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República vigente.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Definiciones

- **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por las entidades de la Administración Pública,

señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado. En este documento además, el usuario debe consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

- **Queja por defecto de tramitación:** Mecanismo a través del cual los administrados, en cualquier momento del procedimiento administrativo, hacen de conocimiento de la entidad los defectos de tramitación y en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. El procedimiento de la queja por defecto de tramitación se realiza conforme al artículo 158° de la Ley N° 27444.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la Ley N° 27444.
- **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 realice la Administración Pública.

5.2 Competencia de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional

De conformidad con los artículos 5° y 6° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, las entidades públicas están obligadas a informar a sus respectivos OCI sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el citado Decreto Supremo; asimismo, la CGR a través del OCI de cada entidad, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo regulado en dicho dispositivo legal.

Adicionalmente, es función de los OCI verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y de la normativa interna aplicable a la entidad, por parte de sus unidades orgánicas y personal.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 De las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y su verificación por parte de los OCI

De acuerdo al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el OCI debe verificar que la entidad cumpla con:

- a) Contar con un Libro de Reclamaciones (físico o virtual).
- b) Ubicar el Libro de Reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso.
- c) Consignar avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo.
- d) Proporcionar al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.
- e) Dar respuesta al usuario (a través de medios físicos o electrónicos) en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

- f) Designar al responsable del Libro de Reclamaciones mediante Resolución del titular de la entidad.
- g) Informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

El OCI puede realizar la verificación *in situ*, apersonándose al ambiente de la entidad donde se encuentre ubicado el Libro de Reclamaciones y el aviso respectivo, a fin de constatar su existencia.

El OCI debe verificar que la Hoja de Reclamación contenida en el Libro de Reclamaciones se encuentre conforme al formato aprobado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; así como, que en la misma se consigne el detalle de las acciones adoptadas por la entidad pública.

Respecto al literal b) del presente numeral, tratándose de Libros de Reclamaciones virtuales debe verificarse que los equipos de cómputo se encuentren en un lugar visible y que sean de fácil acceso para los usuarios.

El OCI puede realizar requerimientos de información al responsable del Libro de Reclamaciones o a aquel que la posea, quien dispondrá su entrega de manera completa, cumpliendo las condiciones de la solicitud y dentro de un plazo de tres (03) días hábiles de realizada la solicitud. En caso de incumplimiento se adoptarán las acciones correspondientes de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la CGR vigente.

6.2 De la obligación de las entidades públicas de informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM

A fin que las entidades públicas cumplan con la obligación establecida en el literal g) del numeral 6.1 de la presente Directiva, deben completar y remitir semestralmente al OCI los reportes contenidos en los **Anexos N°s 01 y 02** de la presente Directiva, de la siguiente manera:

Período reportado	Fecha de reporte
Enero - Junio	Primera quincena de julio
Julio - Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al período reportado

6.3 Tipos y oportunidad de la verificación

La verificación que realicen los OCI al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, es de oficio o por denuncia de parte.

- a) **Verificación de oficio:** se realiza anualmente durante la segunda quincena de enero del año siguiente al período reportado.
- b) **Verificación por denuncia de parte:** se realiza en mérito a la(s) denuncia(s) del(los) usuario(s), de acuerdo a la programación que realice el OCI.

6.4 Reportes de los resultados de la verificación

Los resultados de la verificación se reportarán de la siguiente manera:

- a) **Reporte de verificación de oficio:** los OCI deben realizar la verificación respecto de todas las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, conforme al numeral 6.1 de la presente Directiva; siendo que los resultados de dicha verificación deben ser consignados en el reporte señalado en el **Anexo N° 03** de la presente Directiva.

Adicionalmente, para el llenado del citado reporte los OCI deben considerar la información remitida por la entidad pública, a través de los reportes señalados en los **Anexos N°s 01 y 02** de la presente Directiva.

Los resultados de la verificación de oficio serán remitidos a la CGR cuando ésta lo requiera, en la forma descrita en el numeral 6.6 de la presente Directiva.

- b) **Reporte de verificación por denuncia de parte:** los OCI pueden realizar la verificación respecto de alguna o varias de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, conforme al numeral 6.1 de la presente Directiva, en lo que corresponda; para ello utilizarán el reporte señalado en el **Anexo N° 04** de la presente Directiva.

Los reportes resultantes de esta verificación se adjuntan al **Anexo N° 03** de la presente Directiva, para efectos de la verificación anual.

6.5 De la comunicación cursada al titular de la entidad pública y la implementación de recomendaciones

Si a consecuencia de la verificación efectuada (de oficio o por denuncia de parte), el OCI advierte que la entidad no cumplió con las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, debe emitir un Informe al titular de la entidad, conforme al **Anexo N° 05** de la presente Directiva, informándole dicho incumplimiento e instándolo a subsanar tal situación dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de la fecha de emisión del referido Informe.

Si la situación advertida por el OCI es subsanada, implementándose la recomendación, el titular de la entidad debe informar al OCI sobre las medidas que se adoptaron para superar tal situación, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de ocurrida la subsanación.

Si la situación advertida por el OCI no es subsanada, se debe reiterar la subsanación al titular de la entidad una vez vencido el plazo concedido, otorgándole un plazo adicional de cinco (05) días hábiles.

De persistir el incumplimiento, se adoptarán las acciones correspondientes de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la CGR vigente.

6.6 Remisión de los resultados de la verificación a la CGR y custodia de acervo documental

Cuando la CGR lo requiera, el OCI le remitirá el resultado de la verificación contenido en el **Anexo N° 03** de la presente Directiva; adjuntando de ser el caso, los reportes resultantes de la verificación por denuncia de parte, y la(s) copia(s) del(los) Informe(s) dirigido(s) al titular de la entidad, señalados en el numeral precedente.

El Jefe del OCI adoptará las medidas pertinentes para la cautela y custodia del acervo documental que se genere por el desarrollo de esta verificación.

7. DISPOSICIÓN FINAL

Única.- Vigencia

La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día hábil siguiente a la publicación de la Resolución de Contraloría que la aprueba en el diario oficial El Peruano.

8. ANEXOS

Anexo N° 01.- Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Anexo N° 02.- Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública.

Anexo N° 03.- Reporte de verificación de oficio.

Anexo N° 04.- Reporte de verificación por denuncia de parte.

Anexo N° 05.- Informe dirigido al titular de la entidad.

ANEXOS

Anexo N° 01
Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas
en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM

Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el D.S. N° 042-2011-PCM				
Entidad: Ejm: Municipalidad Distrital de Jesús María				
Período: Ejm: Enero – Junio 2015				
Fecha: Ejm: 01/Julio/2015				
N°	Rubro	Si	No	Comentarios
1	Cuenta con Libro de Reclamaciones			
2	Libro de Reclamaciones (Físico o Virtual)	N/A*	N/A*	[Especificar si es físico o virtual o ambos]
3	Se ha designado mediante resolución del titular de la entidad al responsable del Libro de Reclamaciones			[Señalar el número de resolución]
4	El Libro de Reclamaciones se encuentra en lugar visible y de fácil acceso			
5	Existen avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente			
6	N° Total de Reclamaciones en el período [enero/Junio o Julio/Diciembre]			N°
7	N° de usuarios a los que se proporcionó copia o constancia de su reclamo	N/A*	N/A*	N°
8	N° de reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días hábiles o no atendidas			N°

* N/A: No aplica

 [Firma del responsable del Libro de Reclamaciones o del titular de la entidad en caso de no existir responsable designado]

Anexo N° 02
Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública

Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública					
Entidad	Ejm: Municipalidad Distrital de Jesús María				
Período verificado	Ejm: Enero – Junio 2015				
Fecha	Ejm: 01/Julio/2015				
N° de Hoja de Reclamación	Fecha de Recepción	Usuario	Asunto	Fecha de Respuesta al usuario	Medida adoptada

[Firma del responsable del Libro
de Reclamaciones o del titular de la entidad
en caso de no existir responsable designado]

Anexo N° 03
Reporte de verificación de oficio

Reporte de verificación de oficio													
Entidad		Ejm: Municipalidad Distrital de Jesús María											
Período verificado		Ejm: Enero – Diciembre 2015											
Fecha		Ejm: 20/Enero/2016											
Cuenta con Libro de Reclamaciones	Libro de Reclamaciones		N° y fecha de resolución con la que se designa responsable	Nombres y Apellidos de responsable	Libro de Reclamaciones se encuentra en lugar visible y de fácil acceso*		Existen avisos en donde se indique existencia del Libro de Reclamaciones		N° Total de Reclamaciones en período verificado	N° de usuarios a los que se proporcionó copia o constancia de su reclamo	N° de Reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días hábiles o no atendidas	Entidad cumplió con informar al OCI sobre cumplimiento del D.S. N° 042-2011-PCM	
	Si	No			Físico	Virtual	Si	No				Si	No
Observaciones: 1. Ejm: La entidad no ha cumplido con subsanar las situaciones advertidas anteriormente. 2. ...													
Otros aspectos a ser informados a la CGR:													
Reclamo(s) más recurrente(s): - - -													
Medidas adoptadas respecto de reclamo(s) más recurrente(s): - - -													
Se adjunta Reporte(s) de verificación por denuncia de parte (Anexo N° 04) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No													
Cantidad de Reporte(s) de verificación que se adjuntan:													

Nota: En caso la entidad tenga más de una sede se llenará la información correspondiente a cada una de ellas.

* Por ejemplo para el caso de la existencia de un libro virtual deberá verificar que los equipos de cómputo se encuentren disponibles y en un lugar accesible para los ciudadanos.

Evaluador

Jefe de OCI
[Nombre del OCI]

Anexo N° 04
Reporte de verificación por denuncia de parte

Reporte de verificación por denuncia de parte					
Entidad: Ejm: Municipalidad Distrital de Jesús María					
Fecha: Ejm: 01/Julio/2015					
N°	Obligación establecida en D.S. N°042-2011-PCM	Marque (X) obligación a verificar	Cumplió con la obligación		Comentarios
			Si	No	
1	Cuenta con Libro de Reclamaciones (Físico o Virtual)				
2	Se ha designado mediante resolución del titular de la entidad al responsable del Libro de Reclamaciones				[Señalar el número de resolución]
3	El Libro de Reclamaciones se encuentra en lugar visible y de fácil acceso				
4	Existen avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente				
5	Se proporcionó al usuario copia o constancia de su reclamo				
6	La reclamación fue atendida dentro del plazo de 30 días hábiles				

Evaluador

Jefe de OCI
[Nombre del OCI]

Anexo N° 05
Informe dirigido al titular de la entidad

Informe N° 00XXX-[año]-[siglas del OCI]

Para : [Nombre del Titular de la entidad]

Asunto : Recomendaciones en el marco del D.S. N° 042-2011-PCM

Referencia : [Opcional]

Fecha :

I. Antecedentes

II. Comentarios

III. Conclusiones

IV. Recomendaciones

Jefe de OCI
[Nombre del OCI]