DIRECTIVA N° 013-2021-DV-GG "DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS - DEVIDA"

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
DEVIDA Firmado digitalmente por DELGADO RODRIGUEZ Edson Joel FAU 20339267821 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 29.09.2021 18:51:40 -05:00	DEVIDA Firmado digitalmente por DELGADO RODRIGUEZ Edson Joel FAU 20339267821 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 29.09.2021 18:51:53 -05:00	DEVIDA Firmado digitalmente por DELGADO RODRIGUEZ Edson Joel FAU 20339267821 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 29.09.2021 18:52:01 -05:00

DEVIDA Firmado digitalmente por SALAS TORREBLANCA Victor Jose FAU 20339267821 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 29.09.2021 18:09:19 -05:00

DIRECTIVA N° 013-2021-DV-GG

"DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS - DEVIDA"

I. FINALIDAD:

Establecer los procesos para el registro, atención, respuesta y notificación de la respuesta de reclamos, para una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA.

II. BASE LEGAL:

2.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
2.2 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
2.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
2.4 Decreto Supremo N° 047-2014-PCM, Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas – DEVIDA.
2.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
2.6 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
2.7 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.
2.8 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueban la Norma Técnica N° 001-2021- PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
2.9 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 016-2018-DV-PE, que aprueba la Organización Funcional de las Oficinas Zonales de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas-DEVIDA.
2.10 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio en el Sector Público, y su modificatoria mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP.
2.11 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 038-2019-DV-PE, que formaliza la creación de la Unidad Ejecutora VRAEM 006, denominada "Unidad de Gestión de apoyo al desarrollo sostenible del VRAEM" cuya atribución y responsabilidad está a cargo de la Oficina Zonal de San Francisco.
2.12 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 043-2019-DV-PE, que aprueba el Manual de Operaciones de la Oficina Zonal de San Francisco – Unidad Ejecutora 006 "Unidad de Gestión de apoyo al desarrollo sostenible del VRAEM" y su modificatoria.
2.13 Resolución de Gerencia General N° 044-2021-DV-GG, que aprueba la Directiva N° 006-2021-DV-GG-OPP "Disposiciones para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos en la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA".
2.14 Resolución de Gerencia General N° 086-2021-DV-GG, que designa al Responsable Titular y Alterno, de la gestión de reclamos de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA.
2.15 Directivas internas y resoluciones de delegación de facultades en diversos funcionarios de DEVIDA vigentes.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación de las unidades de organización de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA, que participan en el proceso de gestión de reclamos en DEVIDA.

IV. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual los usuarios, expresan su insatisfacción o disconformidad ante DEVIDA por la presentación de un bien o servicio, el reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo.

Los usuarios pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de DEVIDA. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten, ni mucho menos por ser presentado en lengua originaria.

4.2 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a DEVIDA efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que presta DEVIDA.

4.3 El acceso al Libro de Reclamaciones de DEVIDA, en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE correspondiente a la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=42

4.4 La Oficina General de Administración en coordinación con el Área de Trámite Documentario y Archivo de la Gerencia General son responsables de informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos, así como, garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital, por lo menos, en un equipo informático tanto en la sede central de DEVIDA como en cada una de las Oficinas Zonales y sus Oficinas de Coordinación.

Se debe difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención, conforme a la señalética aprobada de acuerdo a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

4.5 El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

a) Del registro del reclamo
b) De la atención y respuesta del reclamo
c) De la notificación de la respuesta

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.

4.6 La Gerencia General en su calidad de máxima autoridad administrativa de DEVIDA, debe evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

4.7 El responsable del proceso de gestión de reclamos es designado por la Gerencia General y tiene como función principal el gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en DEVIDA y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las unidades de organización de DEVIDA; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad.

De considerarlo pertinente, el responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en los responsables administrativos de las Oficinas Zonales así como en el servidor que se designe en la OZSFCO-UE006, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.

4.8 Corresponde al responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones de la Sede Central y encargados de cada Oficina Zonal"

4.9 El ATDA en la Sede Central y los responsables del proceso de gestión de reclamos en las Oficinas Zonales brindan orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la presente norma, se comunica a la persona a través de la plataforma de gestión de reclamos, sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición según cada caso en particular."

4.10 Durante la atención y formulación de la respuesta al reclamo, se pueden presentar las siguientes situaciones:

a) Acumulación de reclamos en trámite

El Responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la sede de DEVIDA, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos; Ante ello, los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.

b) De la duplicidad de reclamos resueltos

Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la sede de DEVIDA, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención; Ante ello, el responsable del proceso de gestión procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación al usuario en un plazo de cinco (05) días hábiles posterior al archivo.

c) Del desistimiento del reclamo

Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación; Ante ello, el responsable del proceso de gestión de reclamos o el encargado en la Oficina Zonal o de la OZSFCO-UE006, según corresponda y conforme a la delegación vigente, procede a archivar el reclamo.

4.11 La notificación de la respuesta del reclamo a los usuarios se realiza según el medio elegido en la hoja de reclamación, el mismo que debe ser concordante con lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP - "Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública".

4.12 El responsable del proceso de gestión de reclamos dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en DEVIDA.

4.13 Todos los funcionarios y servidores civiles de la entidad pública, de manera conjunta con el responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.

V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1 Del registro de un reclamo

5.1.1 Los usuarios registran de manera gratuita un reclamo en el Libro de Reclamaciones de acuerdo a lo establecido en el formato de registro digital, conforme a lo establecido en el Anexo N° 02 de la presente Directiva y obtienen de manera automática una copia de su registro.

En caso se haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto al digital, corresponde que el responsable del proceso de gestión de reclamos en la Sede Central o el encargado en la Oficina Zonal o de la OZSFCO-UE006, según corresponda y conforme a la delegación vigente; traslade de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente, comunicando el registro correspondiente al usuario que efectuó el reclamo.

5.2 De la atención y respuesta del reclamo

5.2.1 El responsable del proceso de gestión de reclamos de la Sede Central o el encargado en la Oficina Zonal o de la o de la OZSFCO-UE006 según corresponda y conforme a la delegación vigente, recibe el reclamo y dentro del plazo de tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, verifica que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo, de ser conforme, deriva el reclamo a la unidad de organización cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.

En caso se determine que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga al usuario un único plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

En caso se determine que no corresponde la tramitación del reclamo bajo los alcances de la presente directiva o la entidad no es competente, se efectúa la derivación interna o externa, según corresponda, y se notifica de dicha situación al usuario que presentó el reclamo.

5.2.2 La unidad de organización cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, recibe el reclamo, analiza los medios aportados, evalúa si el reclamo es aceptado o rechazado y conforme al resultado de esta evaluación, proyecta la respuesta al reclamo, el mismo que remite al responsable del proceso de gestión de reclamos o al encargado en la Oficina Zonal o de la OZSFCO-UE006, según corresponda y conforme a la delegación vigente.

5.3 De la notificación de la respuesta

5.3.1 El responsable del proceso de gestión de reclamos de la Sede Central o el encargado en la Oficina Zonal o de la OZSFCO-UE006, según corresponda y conforme a la delegación vigente, recibe la respuesta al reclamo, la evalúa en atención a sus competencias y de encontrarla conforme, procede a notificar al usuario, a partir del día siguiente de expedida la citada respuesta, en el domicilio físico que el usuario que efectuó el reclamo haya consignado en su reclamo o en la sede de la Entidad, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos.

5.3.2 En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos.

5.3.3 El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.[1]

[1] Conforme a lo señalado en el numeral 6.4.3 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP - "Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública", El término de la distancia para la notificación en el domicilio no está incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles señalado en el artículo 14 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

6.1 Los reclamos presentados con anterioridad a la aprobación de la presente directiva, continúan su tramitación de conformidad con las disposiciones de la normativa vigente al momento de su registro hasta su culminación.

6.2 La Gerencia General en coordinación con el responsable del proceso de gestión de reclamos en DEVIDA, en el marco de sus competencias, podrá realizar precisiones en los aspectos no previstos en la presente directiva.

VII. RESPONSABILIDAD

El Área de Trámite Documentario y Archivo, el responsable del proceso de gestión de reclamos de la Sede Central y de las Oficinas Zonales, las unidades de organización, los funcionarios/as y servidores/as, son responsables del cumplimiento de los procesos descritos en la presente directiva.

VIII. ANEXOS

Anexo N° 01 : Glosario de Términos.
Anexo N° 02 : Formato de registro en su versión digital
Anexo N° 03 : Flujograma del proceso de gestión de reclamos.

Anexo N° 01
Glosario de Términos.

a. **Actividad:** Son acciones que concurren en la operatividad y mantenimiento de los servicios públicos o administrativos existentes. Representa la producción de los bienes y servicios que la entidad pública lleva a cabo de acuerdo con sus competencias, dentro de los procesos y tecnologías vigentes. Es permanente y continua en el tiempo. Responde a objetivos que pueden ser medidos cualitativa o cuantitativamente, a través de sus Componentes y Metas.

b. **Reclamo:** Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad o empresa de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

c. **Libro de Reclamaciones:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

d. **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.

e. **Sede:** Lugar en el que se ubica de manera formal DEVIDA, donde existe interacción con personas, ya sea por una atención o prestación del bien o servicio.

f. **Mejora continua:** Se refiere a la aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de las entidades y empresas públicas que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.

g. **Acción correctiva:** Es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.

h. **Acción preventiva:** Es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.

i. **Motivos del reclamo:** Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación:

   - ✓ **Trato profesional durante la atención.** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
   - ✓ **Información.** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
   - ✓ **Tiempo de atención.** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad o empresa pública, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad

de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad o empresa pública. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.

- ✓ **Acceso a la prestación de los bienes y servicios.** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad o empresa pública para entregar el bien o servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
- ✓ **Resultado de la gestión o atención.** Referido a la capacidad de la entidad o empresa pública de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.
- ✓ **Confianza de la entidad ante las personas.** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad o empresa pública genera en las personas. Las personas evalúan aspectos como: la transparencia en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

j. Unidades de organización: Son los órganos, unidades orgánicas y órganos desconcentrados que componen la estructura orgánica de DEVIDA; así también comprende las unidades estructurales de la OZSFCO-UE006 y equipos de trabajo de las Oficinas Zonales.

Anexo N° 02
Formato de registro en su versión digital

gob.pe | Libro de Reclamaciones

Nuevo reclamo Seguimiento de reclamo

Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

1 — 2 — 3

Cuéntanos qué sucedió

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?

COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS

2. ¿En qué sede te encontrabas?

Seleccione sede

☐ El problema no ocurrió en una sede física.

3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?

16/08/2021

4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

12:41

5. Descríbenos ¿qué sucedió?

Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

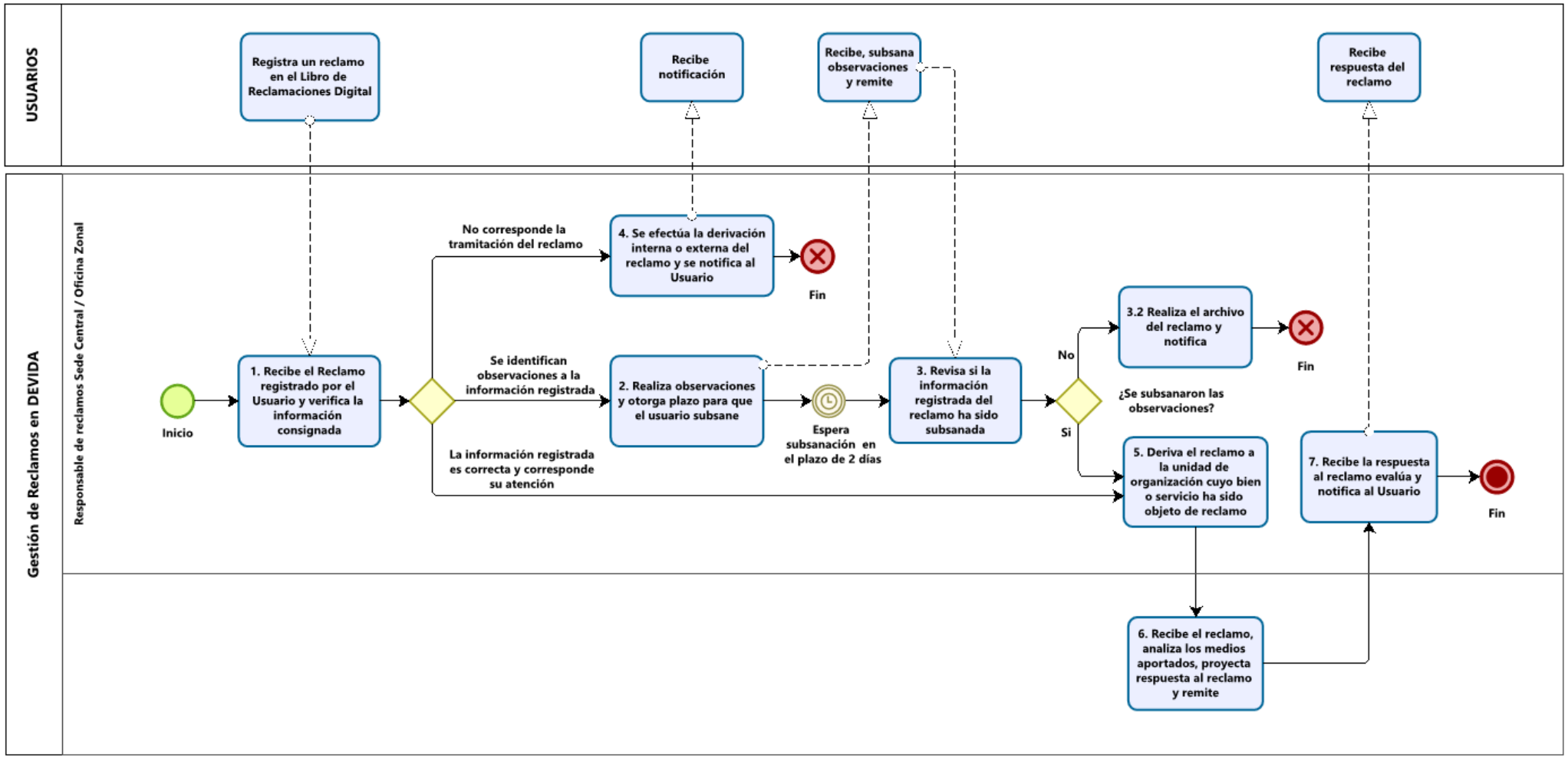
Quedan 4000 caracteres.

6. Adjuntar archivos (opcional)

Puedes subir un máximo de **20 MB** en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo

Tipos de archivos permitidos .jpg .jpeg .png .mp3 .mp4 .pdf .txt

Continuar

Anexo N° 03
Flujograma del proceso de gestión de reclamos.