Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:21:21-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS

Procedimiento: SJSC-PR-08

Versión: 01

SUBJEFATURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Elaborado por: Elena Elías Escudero **Cargo:** Analista de Servicio al Ciudadano **Fecha:**	**Firma:**
Revisado por: Susana Arenas Estela **Cargo:** Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano **Fecha:**	**Firma:**
Revisado por: Noé Jomeyni Genovez Mendieta **Cargo:** Ejecutivo de Modernización Institucional **Fecha:**	**Firma:**
Revisado por: Norvil Coronel Olano **Cargo:** Jefe de la Oficina General de Administración y Finanzas **Fecha:**	**Firma:**

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

ÍNDICE

I. OBJETIVO 3
II. ALCANCE 3
III. BASE NORMATIVA 3
IV. REFERENCIAS 3
V. DEFINICIONES 4
VI. RESPONSABLES 4
VII. FLUJO DEL PROCESO 5
VIII. PROCESO RELACIONADO 6
IX. ANEXO 10
X. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS 11

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:21:50-0500

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

I. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar para la gestión de los reclamos y quejas por defecto de tramitación presentadas por las personas que acceden a los servicios que brinda la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:22:11-0500

II. ALCANCE

El presente procedimiento aplica desde la recepción de los reclamos y las quejas por defecto de tramitación presentados por las personas a SERVIR hasta la emisión de su respuesta y notificación.

III. BASE NORMATIVA

3.1 Decreto Supremo N°007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

3.2 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

3.3 Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2021-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.

3.4 Resolución 001-2021-SERVIR-GG, Resolución de designación como responsable de Libro de Reclamaciones titular y alterno.

3.5 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 189-2019-SERVIR/PE, que aprueba la Directiva "Disposiciones que regulan la gestión documental en la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR".

3.6 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.

3.7 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000034-2020-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva "Lineamientos para la formulación de documentos de gestión interna de SERVIR".

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

3.8 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000039-2020-SERVIR-PE, que formaliza el acuerdo de Consejo Directivo mediante el cual se aprobó la "Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto".

3.9 Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.

3.10 Decreto Supremo N° 062-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y modificatorias.

3.11 Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos.

IV. REFERENCIAS

4.1 OPP-PR-03, Gestión de Mejora Continua.

4.2 OPP-FO-10 Solicitud de implementación de mejora (SIM)

Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

V. DEFINICIONES

5.1 Personas

Entiéndase el término "personas" como el conjunto de sujetos de derecho que pueden ser naturales o jurídicas, que acceden a un bien o servicio brindado por las entidades públicas.

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:22:32-0500

5.2 Libro de Reclamaciones

Plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de las personas y a la entidad efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones a la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los servicios que presta.

5.3 Queja por defecto de tramitación

Escrito presentado por la persona expresando su insatisfacción o disconformidad por deficiencias contra los derechos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización o infracción de los plazos legales establecidos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. Podrá presentarse mediante solicitud simple o formato dirigido al superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, a través de la Mesa de Partes de SERVIR.

5.4 Reclamo

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

El reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información inapropiada (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

5.5 Autoridad Competente:

Es el Superior Jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento materia de queja.

VI. RESPONSABLES

6.1 La Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano es responsable titular del Libro de Reclamaciones de SERVIR y gestiona de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia asegurando el cumplimiento de lo contenido en este procedimiento.

6.2 La Autoridad competente es responsable de la atención de la queja por defecto de tramitación.

6.3 La Subjefatura de Servicio al Ciudadano y los órganos y unidades orgánicas son responsables de cumplir con lo establecido en el presente documento.

6.4 La Subjefatura de Tecnologías de la Información es responsable de dar soporte en relación a la plataforma del Libro de Reclamaciones en coordinación con la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

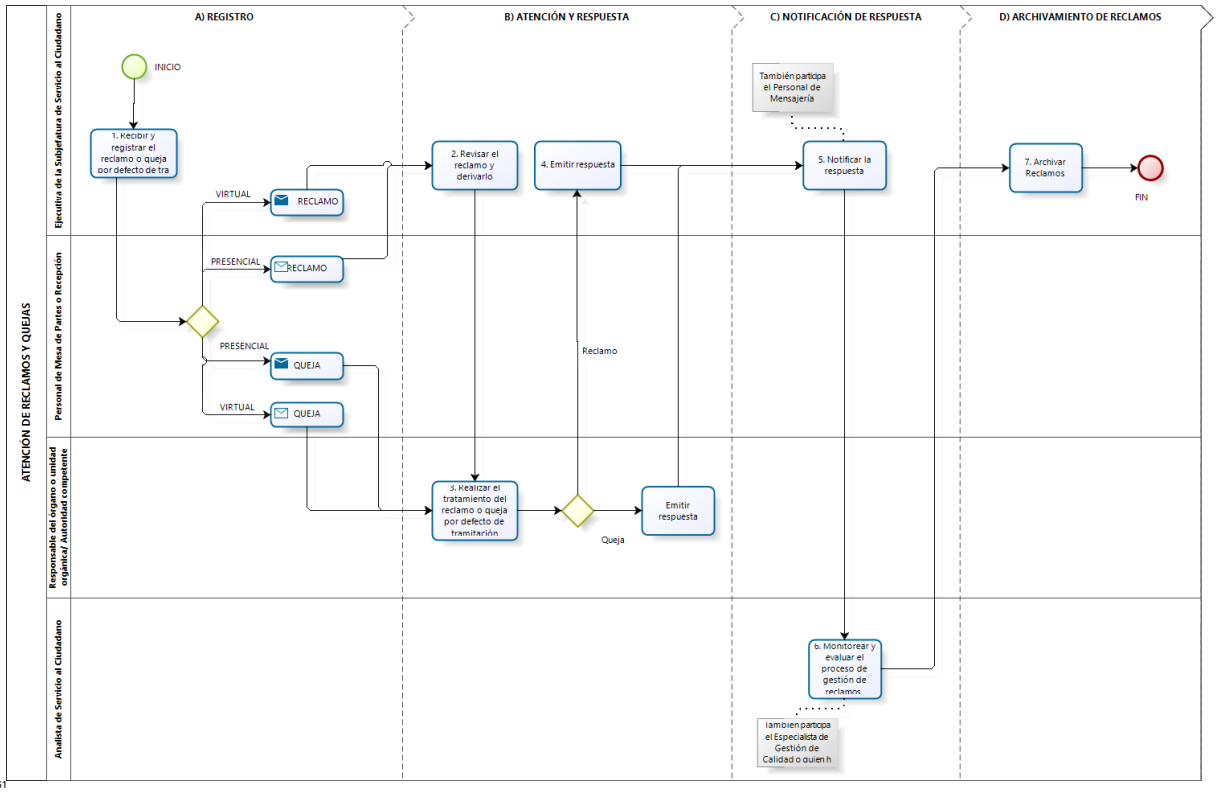
Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

VII. FLUJO DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA
Persona (Usuario del servicio, administrado, servidor público)	Reclamos o quejas por defecto de tramitación

PROCESO



Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

SALIDA	CLIENTE
Reclamo o la queja por defecto de tramitación atendida.	Persona (Usuario del servicio, administrado, servidor público)

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:23:17-0500

Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

VIII. PROCESO RELACIONADO

a) REGISTRO

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1. Recibir y registrar el reclamo o la queja por defecto de tramitación	Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano Personal de Mesa de partes o Recepción	Las personas que reciben los servicios ofrecidos por SERVIR pueden presentar sus reclamos o quejas por defecto de tramitación, de la siguiente manera: **Reclamo** **Canal virtual** Una persona puede registrar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones. **Canal Presencial** En caso de suspensión temporal del Libro de Reclamaciones, se cuenta como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones físico, el que se encuentra en las sedes en las que se brinda atención al usuario, a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital que asegure la gestión de éste. El personal de Mesa de Partes deberá trasladar de manera clara y precisa el reclamo registrado físicamente por la persona hacia el Libro de Reclamaciones. El registro físico original se entrega al Responsable del Libro de Reclamaciones. El personal de Mesa de Partes o de la Recepción proporcionará de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión física, a la persona que lo presenta. **Queja por defecto de tramitación** **Canal presencial** El personal de Mesa de Partes proporciona a la persona el Formato Único de Trámite (FUT) para la presentación de las quejas por defecto de tramitación. **Canal virtual** La persona envía su queja por defecto de tramitación vía Mesa de Partes virtual. El personal de Mesa de Partes o el encargado de la recepción tramitan estas quejas a través del Sistema de Gestión Documental (SGD) derivándose a la autoridad competente para que emita respuesta. Pasa a la actividad 3. El plazo para que la entidad atienda y resuelva la queja por defecto de tramitación es de tres (3) días hábiles y

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

Firmado digitalmente por
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:24:14-0500

Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

a) REGISTRO

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
		comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción. Nota: Una persona también puede presentar su queja mediante un escrito simple. **Producto:** ➢ Libro de Reclamaciones. ➢ Libro de Reclamaciones – Sede Zela (Físico). ➢ Libro de Reclamaciones – Sede Tribunal del Servicio Civil. (Físico). ➢ Libro de Reclamaciones- Sede de la Escuela Nacional de Administración Pública. (Físico). ➢ Formato Único de Trámite (FUT). ➢ Queja por defecto de tramitación registrada y derivada.

b) ATENCIÓN Y RESPUESTA

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
2. Revisar el reclamo y derivarlo	Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano	**Reclamo** Cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo para efectuar las siguientes acciones de acuerdo con la opción que se presente: • Sí es un reclamo, pero está referido a los servicios de otra entidad, en ese caso debe derivarlo a la entidad que corresponde, informando al reclamante sobre esta derivación por los medios disponibles. • Sí es un reclamo, pero tiene alguna observación que debe ser absuelta por el reclamante, debe observar el reclamo, ante lo cual, enviará una comunicación al reclamante indicando la observación. Para subsanar observaciones, otorga a la persona 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. Si no se subsana en el plazo el reclamo es archivado. Si se subsana comienza el plazo de atención y es derivado al Órgano o Unidad Orgánica que es materia de reclamo. • Si no es un reclamo, en este caso debe indicar qué tipo de comunicación es y además derivarlo al

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:24:29-0500

Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

b) ATENCIÓN Y RESPUESTA

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
		área interna que corresponde, al mismo tiempo informar la acción tomada al usuario que hizo el registro. • Sí es un reclamo para SERVIR debe derivarlo al área interna correspondiente. • Sí es un reclamo y puede ser respondido directamente por la Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano, debe emitir respuesta final al reclamante. El plazo para que la entidad atienda y resuelva el reclamo es de treinta (30) días hábiles y comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción. **Producto:** ➢ Reclamo revisado y derivado.
3. Realizar el tratamiento del reclamo o queja por defecto de tramitación	Responsable del órgano o unidad orgánica Autoridad Competente	**Reclamo** Una vez recibido el reclamo emite el proyecto de respuesta a la Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano, para su evaluación y posterior notificación a la persona. **Queja por defecto de tramitación** Solicita descargos dilucidando los hechos que originaron la queja y las acciones ejecutadas para su solución, a la autoridad que tramita el procedimiento. **Producto:** ➢ Respuesta al reclamo ➢ Descargo
4. Emitir respuesta	Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano Autoridad Competente	**Reclamo** Revisa el proyecto de respuesta del reclamo, dilucida los hechos, analiza los medios aportados y emite la respuesta al reclamante. **Queja por defecto de tramitación** Revisa el informe de descargo, resuelve fundada o infundada la queja por defecto de tramitación y emite respuesta final al usuario mediante un oficio o carta a través del SGD para su notificación. Pasa a la actividad 5. **Producto:** ➢ Respuesta en Libro de Reclamaciones ➢ Oficio o carta de respuesta a la queja por defecto de tramitación (a través del SGD).

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

Firmado digitalmente por
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:24:43-0500

Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

c) NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
5. Notificar la respuesta	Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano Personal de Mensajería Personal de Mensajería	**Reclamo** **Notificación Virtual** Para los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones, la notificación a la persona la hace de manera automática por este medio el mismo día de registrada la respuesta. **Notificación Presencial** De haberse solicitado la notificación de la respuesta al reclamo en físico, ésta se entrega en el domicilio que la persona ha consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos. **Queja por defecto de tramitación** **Notificación Virtual** Recibe el oficio o carta de parte de la autoridad competente a través del SGD y notifica el documento al correo electrónico de la persona, en caso la persona haya autorizado se le notifique por este medio. **Notificación Presencial** Recibe el oficio o carta de parte de la autoridad competente a través del SGD y notifica el documento al domicilio de la persona o su recojo en la sede. **Producto** ➢ Notificación de respuesta del reclamo o queja por defecto de tramitación
6. Monitorear y evaluar el proceso de gestión de reclamos	Analista de Servicio al Ciudadano Especialista de Gestión de Calidad o quien haga sus veces	Envía mensualmente el reporte de reclamos al Ejecutivo(a) de Modernización Institucional o quien haga sus veces y al Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces. Si algún reclamo o queja tiene un impacto significativo en los servicios que brinda SERVIR, será evaluado y de ser necesario se genera la Solicitud de Implementación de Mejora (SIM) según lo establecido en el OPP-PR-03 Gestión de Mejora Continua. **Producto:** ➢ OPP-FO-10 Solicitud de implementación de mejora (SIM)

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

Firmado digitalmente por
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:24:58-0500

Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

d) ARCHIVAMIENTO DE RECLAMOS		
Actividad	**Responsable**	**Descripción de las actividades**
7. Archivar Reclamos	Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano	Es responsable del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos. En el caso del Libro de Reclamaciones, la plataforma digital es gestionada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, que mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años. **Producto:** ➢ Libro de Reclamaciones archivado y custodiado.

IX. ANEXO

No aplica.

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:25:17-0500

Firmado digitalmente por
ELIAS ESCUDERO Elena FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:03:46-0500

Firmado digitalmente por
ARENAS ESTELA Susana FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 17:13:01-0500

X. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	TEXTO APROBADO EN LA VERSIÓN ANTERIOR	TEXTO ACTUALIZADO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	Elaboración inicial del DGI	--	1	12/10/2021	Analista de Servicio al Ciudadano

Firmado digitalmente por
CORONEL OLANO Norvil FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/10/12 19:36:54-0500

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/10/2021 17:25:38-0500