



PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

Comisión Nacional para el
Desarrollo y Vida sin Drogas
DEVIDA

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA
COMISION NACIONAL PARA EL
DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS -
DEVIDA"

DIRECTIVA N° 003-2016-DV-SG

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA COMISION NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS - DEVIDA"

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el registro y atención de los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA.

II. FINALIDAD

Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de DEVIDA.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones establecidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual con DEVIDA, participan en la atención de los usuarios y de los reclamos presentados.

IV. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente Directiva es aprobada por la Secretaría General, su vigencia se inicia a partir del día siguiente de su aprobación y su actualización se efectuará a propuesta de la Oficina General de Administración y/o la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

V. RESPONSABILIDAD

Son responsables del Libro de Reclamaciones el personal de la Sede Central, de las Oficinas Zonales y Oficinas de Coordinación que tuvieron contacto con los usuarios, atenderlos y orientarlos para el correcto uso del libro de reclamaciones, así como todo aquel que participe en la atención de los reclamos impuestos por los usuarios son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

VI. BASE LEGAL

- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2011-DV- PE, que autoriza a la Oficina General de Administración, la implementación del Libro de Reclamaciones en DEVIDA.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 005-2015-DV- PE, que designa al responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central y de las Oficinas Zonales.
- Resolución de Secretaría General N° 034-2013-DV-SG, que aprueba el Manual del Procedimiento del Sistema de Archivo Institucional de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas – DEVIDA.
- Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG-PROCAL – Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones.



PL. INGA



H. YAIPÉN



L. ALEMÁN





PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

Comisión Nacional para el
Desarrollo y Vida sin Drogas
DEVIDA

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA
COMISION NACIONAL PARA EL
DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS -
DEVIDA"

VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1. DEL AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

La Oficina General de Administración, en coordinación con el Área de Trámite Documentario y Archivo, será responsable que el aviso físico del Libro de Reclamaciones sea ubicado en un lugar visible, al usuario, en las instalaciones de la Sede Central, Oficinas Zonales y Oficinas de Coordinación de DEVIDA.

7.2. UBICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

La Oficina General de Administración, en coordinación con el Área de Trámite Documentario y Archivo, será responsable que el Libro de Reclamaciones sea ubicado en un lugar de fácil acceso a los usuarios.

7.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El Libro de Reclamaciones cuenta con "Hojas de Reclamación" que son hojas numeradas, autocopiativas y desglosables que señalan los campos obligatorios a ser llenados por el usuario. Consta de tres (3) hojas autocopiativas.

7.4. DEL PLAZO PARA RESPONDER AL USUARIO

Los Responsables del Libro de Reclamaciones serán responsables de dar respuesta a los usuarios en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de interpuestas las reclamaciones.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

La tramitación de las reclamaciones presentadas a través del Libro de Reclamaciones se regula según el siguiente procedimiento:

- 8.1. El Usuario presentará su reclamación de forma presencial, empleando la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de la Sede Central, Oficina Zonal, u Oficina de Coordinación, según sea el caso, dentro del horario de atención de Trámite Documentario y Archivo.

Para tal efecto, el personal de Trámite Documentario o quien haga sus veces, debe orientar al usuario respecto a la forma correcta de presentar una reclamación a través del **ANEXO N° 1** del Libro de Reclamaciones.

- 8.2. Cuando el usuario no consigne alguno de los datos contenidos en la información mínima, el personal de Trámite Documentario deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario las consecuencias derivadas de su omisión.

- 8.3. El personal de Trámite Documentario, de manera inmediata, entregará al usuario la segunda hoja autocopiativa de la Hoja de Reclamación.

De igual modo, y en el plazo de un (1) día hábil, remitirá al Responsable del Libro de Reclamaciones correspondiente la tercera hoja autocopiativa de la Hoja de Reclamación.





PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

Comisión Nacional para el
Desarrollo y Vida sin Drogas
DEVIDA

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA
COMISION NACIONAL PARA EL
DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS -
DEVIDA"

8.4. El Responsable del Libro de Reclamaciones correspondiente, en el plazo de dos (2) días hábiles, mediante memorando, solicita al jefe del área respectiva que atienda el reclamo en el plazo de seis (6) días hábiles, prorrogables por el mismo plazo, a pedido de este.

8.5. El jefe del área remite al Responsable del Libro de Reclamaciones un informe sobre a atención del reclamo, según el formato del **ANEXO N° 2**.

Cuando el jefe del área considere que no tiene competencias para atender el reclamo, en el plazo de dos días (2) hábiles, deberá devolver - mediante memorando debidamente fundamentado - la Hoja de Reclamación al Responsable del Libro de Reclamaciones correspondiente, para que este continúe con su tramitación.

8.6. El Responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo de tres (3) días hábiles, notificará al usuario la respuesta a su reclamación en el domicilio señalado en la Hoja de Reclamación, salvo que haya autorizado la notificación mediante correo electrónico.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

9.1. El responsable del Libro de Reclamaciones de DEVIDA elabora una base de datos sobre las reclamaciones presentadas, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda DEVIDA.

9.2. El responsable del Libro de Reclamaciones mantendrá el archivo de los reclamos y de los documentos que se hayan generado en relación a los mismos por el periodo de un (1) año fiscal, al cabo del cual remitirá a la Unidad de Trámite Documentario y Archivo para las acciones que correspondan de acuerdo a la normatividad de la materia.

9.3. El responsable del Libro de Reclamaciones de DEVIDA deberá informar semestralmente, al Órgano de Control Institucional, sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, la misma que será remitida mediante los **ANEXOS N°4 y N°5** de la presente directiva.

La Oficina General de Administración deberá supervisar la remisión de los Anexos señalados en el párrafo anterior.

9.4. Los responsables del Libro de Reclamaciones de la Entidad son designados mediante Resolución del Titular de la Entidad conforme a lo dispuesto en el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

9.5. Los servidores que incumplan con las tareas señaladas incurrirán en responsabilidad administrativa, sujeta al Procedimiento Administrativo Disciplinario.

9.6. Las Hojas de Reclamaciones de los Libros de Reclamaciones ubicados en la Sede Central y Oficinas Zonales serán empleados hasta su agotamiento, no obstante, los responsables de los Libros de Reclamaciones deberán realizar las adecuaciones a fin que se emitan tres (3) juegos de estas Hojas de Reclamaciones.

X. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

10.1. **Área:** Para efectos de la presente Directiva se denomina Área a las Oficinas, Direcciones y Oficinas Zonales de DEVIDA.



PL. INGA



H. YAIPÉN



L. ALEMÁN



PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

Comisión Nacional para el
Desarrollo y Vida sin Drogas
DEVIDA

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA
COMISION NACIONAL PARA EL
DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS -
DEVIDA"

- 10.2. Aviso del Libro de Reclamaciones:** Aviso físico y virtual en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones de DEVIDA y el derecho de los usuarios para solicitarlo y formular su reclamo.
- 10.3. Hoja de Reclamación:** Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos.
- 10.4. Libro de Reclamaciones:** Es el documento físico o virtual provisto por DEVIDA para que los usuarios formulen sus reclamos. El Libro de Reclamaciones de DEVIDA se encuentra a disposición de los usuarios en cada sede de la Entidad, así como a través del Portal Institucional.
- 10.5. Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio brindado por DEVIDA y se manifiesta a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. El reclamo no da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye una denuncia, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, los cuales se sujetan a las disposiciones específicas previstas en la Ley N° 27444.
- 10.6. Sede:** Lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas de DEVIDA en Lima, de las oficinas desconcentradas y de las oficinas de enlace.
- 10.7. Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a DEVIDA 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 presta DEVIDA.

XI. ANEXOS:

- ANEXO N° 1** : Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA.
- ANEXO N° 2** : Formato de Respuesta del Responsable del Libro de Reclamaciones.
- ANEXO N° 3** : Respuesta del responsable del libro de reclamaciones
- ANEXO N° 4** : Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM
- ANEXO N° 5** : Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública.



PL. INGA



H. YAIPÉN



L. ALEMÁN





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas DEVIDA

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA COMISION NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS - DEVIDA"

ANEXO N° 1



Libro de Reclamaciones

Fecha	Día	Mes	Año	Hoja de Reclamación N°: 00000
-------	-----	-----	-----	-------------------------------

Nombre de Oficina:	Dirección:
DEVIDA (Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas) - Sede Central	Av. Benavides Nro. 2199 int. B - Miraflores

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Apellidos y Nombres del Usuario			
Domicilio			
Distrito		DNI	
Teléfono	Celular	Email	
Razón Social		RUC	

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Firma del Usuario

3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD



PL. INGA



H. YAIPÉN



L. ALEMÁN



PL. INGA



H. YAIPÉN



L. ALEMÁN



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas DEVIDA

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA COMISION NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS - DEVIDA"

ANEXO N° 2

De :
Jefe de

Para :
Responsable del Libro de Reclamaciones

Asunto : El que se Indica

Referencia : Reclamo N°

Fecha :

Según lo expuesto en el documento de la referencia, De fecha en el que el usuario manifiesta:

De la evaluación de los hechos se puede concluir:.....

Por lo que se ha decidido adoptar la siguiente medida:





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas DEVIDA

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA COMISION NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS - DEVIDA"

ANEXO N° 4

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:				
Período:				
Fecha:				
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 periodo [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]



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas DEVIDA

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA COMISION NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS - DEVIDA"

ANEXO N° 3

RESPUESTA DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Señor(a):

CL N° URB

LIMA.-

Ref.: Reclamo presentado el de de 2015.

Estimado(a) Usuario:

Por medio de la presente, tengo el agrado de saludarlo(a) cordialmente y dar atención a su reclamo, registrado en el Libro de Reclamaciones, mediante N° 000....., presentado en nuestras instalaciones, con fecha de 2015.

Al respecto usted manifiesta:.....

Es de precisar que del análisis efectuado al reclamo, se puede concluir que,

Por lo que se ha decidido tomar la (s) siguiente (s) medida (s):

Cordialmente,



PL. INGA



H. YAIPÉN



L. ALEMÁN



PL. INGA



H. YAIPÉN



L. ALEMÁN



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas DEVIDA

"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA COMISION NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y VIDA SIN DROGAS - DEVIDA"

ANEXO N° 5

Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública

Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública					
Entidad					
Período verificado					
Fecha					
N° de Hoja de Reclamación	Fecha de Recepción	Usuario	Asunto	Fecha de Respuesta al usuario	Medida adoptada

[Firma del responsable del Libro de Reclamaciones]



PL. INGA



H. YAIPÉN



L. ALEMÁN