

**DIRECTIVA PARA LA REGULACIÓN
DEL MANEJO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DEL FUERO
MILITAR POLICIAL**

Ejemplar N°:

**FUERO MILITAR POLICIAL
GFH 101430-JUN-2011**

DIRECTIVA N° 019 - 2011-FMP/P

- Referencias:
- a) Constitución Política del Perú.
 - b) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
 - c) Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, del 07 May 2011, sobre Obligaciones de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

ORGANISMOS AFECTADOS

- a) Dependencias de la sede central del Fuego Militar Policial.
- b) Tribunales Superiores y Fiscalías Superiores Militares Policiales a nivel nacional.

1. SITUACIÓN GENERAL

- a. Basándose en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, el numeral 3 del artículo 11° de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Ley N° 29185) y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el Poder Ejecutivo ha emitido el Decreto Supremo de la referencia c), sobre la **“Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”**, a fin 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”**.
- b. El Fuego Militar Policial está dentro de las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley de la referencia b), por tanto obligado a **“contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos...”**, la que será tramitada conforme a lo previsto en el artículo 3 del Decreto Supremo de la referencia c).

2. FINALIDAD

Regular la forma en que se llevarán los “Libros de Reclamaciones”, el formato a emplearse, las personas encargadas de llevarlo y quienes deben controlar el cumplimiento de su finalidad en las dependencias del Fuego Militar Policial.

3. EJECUCIÓN

- a. El Tribunal Supremo Militar Policial y los Tribunales Superiores Militares Policiales deberán contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad, de forma que se pueda dar respuesta al reclamo formulado.



**DIRECTIVA PARA LA REGULACIÓN
DEL MANEJO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DEL FUERO
MILITAR POLICIAL**

DIRECTIVA N° 019-2011-FMP/P

- b. Las hojas que contengan los Libros de Reclamaciones, deberán seguir el formato establecido en el Anexo del Decreto Supremo de la referencia c) (Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones); estar foliados y compaginados adecuadamente.
- c. Los Libros de Reclamaciones deben mantenerse en lugar visible para el público; preferentemente junto a las mesas de partes, debiendo consignarse su existencia y el lugar donde se hallan en avisos especialmente colocados para el efecto.
- d. Los jefes de las dependencias del Fuego Militar Policial donde existan Libros de Reclamaciones designarán formalmente, a través de una resolución administrativa, a un responsable de llevar el Libro de Reclamaciones, que se esté en condiciones de proporcionar inmediatamente una copia del reclamo al usuario y estar pendiente de dar respuesta obligatoria al mismo en un plazo máximo de 30 días.

4. DISPOSICIONES GENERALES

Los Libros de Reclamaciones serán únicos, tanto para la parte jurisdiccional como la fiscal, teniendo en cuenta que la Ley N° 29182, Ley de Organización y Funciones del Fuego Militar Policial y su modificatoria Decreto Legislativo N° 1094, preservan la unidad del Fuego Militar Policial.

5. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

a. SEDE CENTRAL DEL FUERO MILITAR POLICIAL

- (1) El presidente del Fuego Militar Policial, mediante resolución, designará al responsable de llevar al día el Libro de Reclamaciones.
- (2) El Director Ejecutivo dispondrá se confeccione el Libro de Reclamaciones, conforme a lo indicado en el párrafo 3.c. de la presente Directiva y el anexo del Decreto Supremo de la referencia c).
- (3) El Secretario General del Fuego Militar Policial tramitará la resolución administrativa de nombramiento del encargado de llevar el Libro de Reclamaciones, a quién vigilará en el cumplimiento de sus obligaciones. Dispondrá, así mismo, el lugar donde se colocará el Libro de Reclamaciones y la colocación de los avisos de su ubicación.
- (4) El Secretario General del Fuego Militar Policial centralizará las resoluciones administrativas de nombramiento de los encargados de llevar los Libros de Reclamaciones en las sedes de los Tribunales y Fiscalías Superiores Militares Policiales y remitirá copias de las mismas al Órgano de Control



**DIRECTIVA PARA LA REGULACIÓN
DEL MANEJO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DEL FUERO
MILITAR POLICIAL**

DIRECTIVA N° 019-2011-FMP/P

Institucional, así como de la presente Directiva, para que ejerza las medidas de control que le confiere el DS de la referencia c).

b. TRIBUNALES Y FISCALÍAS SUPERIORES MILITARES POLICIALES

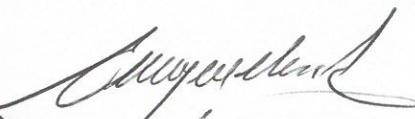
- (1) El Presidente de cada Tribunal Superior Militar Policial dispondrá se confeccione el Libro de Reclamaciones de su dependencia, según el modelo establecido en la presente Directiva, que será también usado para los reclamos que los usuarios puedan hacer de la actuación de los Fiscales.
- (2) El Presidente de cada Tribunal Superior Militar Policial designará, mediante resolución administrativa, al encargado de llevar el Libro de Reclamaciones, a quién controlará en el cumplimiento de sus obligaciones. Dispondrá, así mismo, la remisión de copia certificada de dicha resolución administrativa a la Secretaría General del Fuero Militar Policial.
- (3) El Presidente de cada Tribunal Superior Militar Policial dispondrá que el Libro de Reclamaciones se encuentre en lugar visible para el público usuario, preferentemente junto a la mesa de partes y que tenga los avisos suficientes para que el público se informe de su existencia y ubicación.



6. INSTRUCCIONES ESPECIALES

- a. Tiempo de Vigencia
Entrada en vigencia: A su recibo
Sale de vigencia : Con orden.
- b. Déjese sin efecto aquellas disposiciones que se opongan a la presente Directiva.




Carlos Enrique MESA Angosto
Contralmirante CJ. (r)
Presidente del Fuero Militar Policial

ANEXOS:

- "X" = LISTA DE DISTRIBUCION
"Y" = ACUSE DE RECIBO

DIRECTIVA PARA LA REGULACIÓN
DEL MANEJO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DEL FUERO
MILITAR POLICIAL

Ejemplar N°:

FUERO MILITAR POLICIAL
GFH 101430JUN-2011

DIRECTIVA N° 019-2011-FMP/P



ANEXO "X"

LISTA DE DISTRIBUCION

- Todas las Dependencias de la sede central del Fuero Militar Policial
- Todos los Tribunales y Fiscalías Superiores Militares Policiales.



Carlos Enrique MESA Angosto
Contralmirante CJ. (r)
Presidente del Fuero Militar Policial

DIRECTIVA PARA LA REGULACIÓN
DEL MANEJO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DEL FUERO
MILITAR POLICIAL

DIRECTIVA N° 019-2011-FMP/P

ANEXO "Y"

FORMATO ACUSE DE RECIBO



ORGANO JURISDICCIONAL, FISCAL O ADMINISTRATIVO:.....

FECHA DE RECEPCION DE LA DIRECTIVA:.....

ANTEFIRMA:.....

FIRMA:.....



Carlos Enrique MESA Angosto
Contralmirante CJ. (r)
Presidente del Fuero Militar Policial

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	N° 0000000001-2011
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)				
(Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
1. Identificación del Usuario				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE:			Teléfono/e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
..... Firma del Usuario				
4. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				