

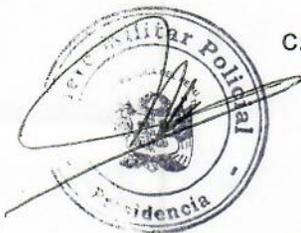
**DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN
DE DENUNCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS EN EL FUERO
MILITAR POLICIAL**

EJEMPLAR N°.....04.....
FUERO MILITAR POLICIAL
GFH.....28.....Nov. 2014

DIRECTIVA N° 018-2014-FMP/P

1.- SITUACIÓN GENERAL:

- a. El Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 29182 Ley de Organización y Funciones del Fuero Militar Policial, precisa que en el ejercicio de sus funciones y atribuciones, el Fuero Militar Policial debe observar un pleno respeto a los derechos fundamentales de la persona.
- b. El Fuero Militar Policial, como organismo administrador de justicia penal militar policial, conformante del aparato estatal del país, con autonomía e independencia en el ejercicio de sus atribuciones, tiene su razón de ser en la atención a aquellos hechos que socaban la disciplina de las Instituciones Armadas y Policía Nacional, para lo cual debe contar con la participación plena de toda la ciudadanía.
- c. Dicha participación debe contar con mecanismos necesarios que permitan una adecuada atención al ciudadano que acude al Fuero Militar Policial, a presentar una denuncia, queja o reclamo respecto de hechos que deben ser resueltos de manera prioritaria por los órganos pertinentes, brindando de esta manera una atención de calidad al usuario.



2.- FINALIDAD:

- a. Establecer disposiciones que regulen la atención de Denuncias, Quejas y Reclamos, con la finalidad de asegurar una atención de calidad en los diferentes casos que se presenten.
- b. Optimizar los procedimientos en la atención de denuncias, quejas y reclamos presentados ante el Fuero Militar Policial.



REFERENCIAS:

- a. Constitución Política del Perú.
- b. Ley N° 29182, Ley de Organización y Funciones del Fuero Militar Policial, modificado por el Decreto Legislativo N° 1096.
- c. Decreto Legislativo N° 1094, Código Penal Militar Policial.

4.- DISPOSICIONES GENERALES:

- 4.1. Dentro de la organización de la Secretaría General, implementará el funcionamiento de una Oficina de Denuncias, Quejas y Reclamos, el cual estará a cargo del Oficial que ejerza el cargo de Jefe de la Oficina de Seguridad del Fuero Militar Policial.

- 4.2. Dentro de la página institucional www.fmp.gob.pe se implementará un link para ingreso de denuncias, quejas y reclamos, vía *on line*.
- 4.3. Se contratará con una empresa de telefonía para la implementación de una línea 0800, para atender a la ciudadanía vía telefónica.
- 4.4. La atención a la ciudadanía para presentación de Denuncias, Quejas y Reclamos, funcionará de manera ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días de año, sin excepción.

5.- DISPOSICIONES PARTICULARES:

a. Presidencia Fiscalía Suprema Militar Policial

- (1) Dispondrá que semanalmente, DOS (02) Fiscales de la sede central del FMP, en calidad de titular y alterno, se encuentren a disposición de la Oficina de Denuncias, Quejas y Reclamos, para poder colaborar en la orientación al ciudadano.
- (2) Aprobará UN (01) Rol de Turno Fiscal Mensual, quien en adición a sus funciones coadyuvará con el encargado de la Oficina de Denuncias, Quejas y Reclamos, para orientar y atender la denuncia, queja o reclamo.

b. Secretaría General

- (1) Dispondrá que UN (01) Abogado de la sede central del FMP, se encuentre a disposición de la Oficina de Denuncias, Quejas y Reclamos, para poder colaborar en la orientación al ciudadano.
- (2) Recepcionará diariamente las denuncias, quejas o reclamos presentadas a la Oficina, disponiendo lo conveniente respecto del trámite a seguir, derivando la información o documentación al órgano jurisdiccional, fiscal, de control o administrativo, según corresponda.
- (3) Remitirá comunicación escrita al ciudadano dentro de las CUARENTA y OCHO (48) horas, indicando el trámite que se le dio a su denuncia, queja o reclamo.

c. Dirección Ejecutiva

- (1) Dispondrá la implementación de un ambiente dentro del primer piso de la sede central, para el funcionamiento de la Oficina de Denuncias, Quejas y Reclamos; con acceso a línea telefónica, internet y demás facilidades.
- (2) Dispondrá que la Oficina de Sistemas, implemente dentro de la página institucional www.fmp.gob.pe un link para ingreso de denuncias, quejas y reclamos, vía *on line*.
- (3) Dispondrá la contratación de una línea telefónica 0800 a una empresa de servicios de telefonía.

d. Oficina de Denuncias, Quejas y Reclamos

- (1) Estará a cargo del Jefe de la Oficina de Seguridad del FMP.



- (2) Durante las horas de atención normal al público, atenderá personalmente al ciudadano que acuda a la Oficina, recepcionando su denuncia, queja o reclamo o información relevante.
- (3) Durante las horas fuera de atención al público, antes de retirarse del FMP se relevará personalmente con el Oficial de Servicio, haciéndole entrega del Libro de Denuncias, quien asumirá sus funciones hasta el reinicio de la atención normal al público.
- (4) Aperturará UN (01) Libro de Denuncias, Quejas o Reclamos, donde se registrará la información relevante, conforme al Anexo "A".
- (5) Despachará diariamente con el Secretario General, dando cuenta del total de denuncias, quejas o reclamos presentados.
- (6) Presentará mensualmente al Presidente del Fuero Militar Policial, vía Secretaría General, UN (01) Cuadro Estadístico de las atenciones efectuadas, indicando el total de atenciones y las acciones tomadas al respecto, conforme al Anexo "B".

e. Oficial de Servicio

- (1) Durante las horas no laborales, atenderá personalmente al ciudadano que acuda a la Oficina, recepcionando su denuncia, queja o reclamo o información relevante; debiendo dar cuenta de manera inmediata al Jefe de la Oficina de Denuncias, Quejas y Reclamos; y consignando en el Libro respectivo la información correspondiente.
- (2) Concluido su servicio se relevará con el Oficial de Servicio Entrante o con el Jefe de la Oficina de Denuncias, Quejas y Reclamos, según corresponda, dando cuenta de las novedades acontencidas.



6.- INSTRUCCIONES ESPECIALES:

a. Instrucciones de Coordinación

La Secretaría General del Fuero Militar Policial coordinará y facilitará la labor de las áreas pertinentes, para el cumplimiento de la presente Directiva.

b. Tiempo de Vigencia

Entra en Vigencia: A su recibo

Sale de Vigencia: Con orden



Juan Pablo RAMOS ESPINOZA
General de Brigada (R)
Presidente del Fuero Militar Policial

ANEXO A: FORMATO DE DENUNCIAS, QUEJAS O RECLAMOS

ANEXO B: FORMATO DE CUADRO ESTADÍSTICO

ANEXO X: CARGO DE ENTREGA

ANEXO Y: ACUSE DE RECIBO

DIRECTIVA N°018 -2014-FMP/P

ANEXO "A"
FORMATO DE DENUNCIA, QUEJA O RECLAMO

FECHA:

1. NOMBRES Y APELLIDOS DEL CIUDADANO
2. DOCUMENTO DE IDENTIDAD
3. DOMICILIO PERSONAL
4. NUMERO TELÉFONO
5. MODO Y FORMA DE RECIBIR RESPUESTA
6. CORREO ELECTRÓNICO
7. MOTIVO DE LA DENUNCIA, QUEJA O RECLAMO
(En este párrafo, en forma concisa se narrará el o los motivos por el cual se concurre a la oficina)

5. ANTECEDENTES O DOCUMENTOS

(En este párrafo se considerará en forma cronológica los acontecimientos que fundamentan la concurrencia y documentación que anexa)

6. ATENCIÓN EFECTUADA

(En este párrafo se considerará la recomendación del encargado de la Oficina y su opinión respecto de la atención efectuada, intervención de otros funcionarios o servidores que coadyuvaron)

.....
Firma
Ciudadano

.....
Firma
Jefe Oficina DQR

7. DECISIÓN DEL SECRETARIO GENERAL.

.....
.....

.....
Firma Secretario General



Juan Pablo RAMOS/ESPIÑOZA
General de Brigada (R)
Presidente del Fuero Militar Policial



**DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN
DE DENUNCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS EN EL FUERO
MILITAR POLICIAL**

EJEMPLAR N°.....04.....
FUERO MILITAR POLICIAL
GFH....28.....Nov. 2014

DIRECTIVA N° 018 -2014-FMP/P

**ANEXO "B"
FORMATO DE CUADRO ESTADÍSTICO**

MES:



CUADRO ESTADÍSTICO DE ATENCIONES EFECTUADAS									
Atenciones				Acciones Tomadas					
Denuncias	Quejas	Reclamos	Total	Órgano Jurisdiccional	Órgano Fiscal	Órgano de Control		Órgano Administrativo	Archivos
						OCMA	Inspectoria		

.....
Firma
Jefe Oficina DQR

.....
Firma
Secretario General



[Handwritten Signature]
Juan Pablo RAMOS ESPINOZA
General de Brigada (R)
Presidente del Fuero Militar Policial

**DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN
DE DENUNCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS EN EL FUERO
MILITAR POLICIAL**

EJEMPLAR N° *04*.....
FUERO MILITAR POLICIAL
GFH. *28*.....Nov. 2014

DIRECTIVA N° *018*-2014-FMP/P

ANEXO "X"

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

- ✓ Todos los Órganos de Línea, Asesoramiento y Apoyo del Fuero Militar Policial
- ✓ Todos los Tribunales Superiores, Fiscalías Superiores, Juzgados y Fiscalías Militares Policiales



[Signature]
Pablo RAMOS ESPINOZA
General de Brigada (R)
Presidente del Fuero Militar Policial

**DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN
DE DENUNCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS EN EL FUERO
MILITAR POLICIAL**

EJEMPLAR N° 04.....
FUERO MILITAR POLICIAL
GFH...28.....Nov. 2014

DIRECTIVA N° 018 -2014-FMP/P

ANEXO "Y"

FORMATO DE ACUSE DE RECIBO

DESTINATARIO:

.....

FECHA DE RECEPCIÓN DE LA DIRECTIVA:

.....

ANTEFIRMA:

FIRMA:



[Handwritten Signature]
Juan Pablo RAMOS ESPINOZA
General de Brigada (R)
Presidente del Fiero Militar Policial