



INSTITUTO PERUANO DE ENERGÍA NUCLEAR

Resolución de Presidencia

N° 074-19-IPEN/PRES

Lima, 04/ABR/2019

VISTOS: El Informe N° 002-2018-SEGE de Secretaria General; y, el Informe N° 009-2019-PLPR/RACI de la Unidad de Racionalización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N° 002-2018-SEGE, la Secretaria General informó sobre la necesidad de actualizar la Directiva N° 005-13-IPEN/EJEC denominada Procedimiento para la atención de Reclamos, Quejas Administrativas y Denuncias Ciudadanos presentados ante el IPEN;

Que, en cumplimiento del Decreto Legislativo N° 1327 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe, es necesario establecer los procedimientos de deben llevarse a cabo en la institución;

Que, el inciso c) del artículo 25 del Reglamento de Organización y Funciones del IPEN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2005-EM, establece que la Unidad de Racionalización está encargada de conducir la racionalización y modernización de los procesos técnicos y administrativos, así como de mantener actualizados los instrumentos de gestión como el ROF, el CAP y el MOF, así como los manuales y directivas de la Institución;

Que, en atención a ello, con Informe N° 009-2019-PLPR/RACI, la Unidad de Racionalización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto ha emitido la opinión técnica sobre la propuesta de la Directiva en mención;

Que, la propuesta de Directiva tiene por finalidad, mejorar la calidad de la atención al ciudadano y la gestión administrativa de los reclamos, las quejas administrativas y denuncias, en el marco de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción;

Que, en atención a ello, resulta necesario emitir el acto administrativo que apruebe la citada Directiva, la cual contribuirá con la gestión administrativa de la Entidad;

De conformidad con los Artículos 9 y 10 del Reglamento de Organización y Funciones del IPEN, aprobado por Decreto Supremo N° 062-2005-EM;

Con los vistos del Director Ejecutivo (a.i.); de la Directora de la Oficina de Asesoría Jurídica; del Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; del Director de la Oficina de Administración; y de la Jefa de la Unidad de Recursos Humanos;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Dejar sin efecto la Directiva N° 005-2013-IPEN/EJEC denominada Procedimientos para la atención de Reclamos, Quejas Administrativas, y Denuncias ciudadanas presentadas ante el IPEN, aprobada mediante Resolución de Presidencia N° 113-13-IPEN/EJEC y modificada por Resolución Directoral N° 068-16-IPEN/EJEC.

Artículo Segundo.- Aprobar la Directiva N° 002-IPEN/SEGE "Directiva para la atención de Reclamos, Quejas Administrativas y Denuncias presentadas ante el IPEN", que forma parte integrante de la presente Resolución.

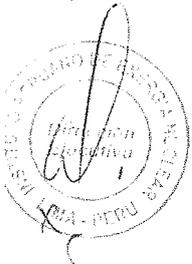
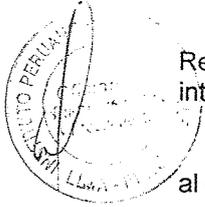
Artículo Tercero.- Las Unidades Orgánicas de la Institución, darán estricto cumplimiento al contenido de la Directiva, bajo responsabilidad.

Artículo Cuarto.- Publicar la presente Resolución en la página web institucional.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE

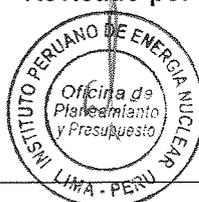


SUSANA PETRICK CASAGRANDE
Presidente
Instituto Peruano de Energía Nuclear



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	Versión N° 01
		Página de 1 de 19

PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN

Dirección Ejecutiva	Secretaría General	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Asesoría Jurídica	Resolución de Presidencia N° <i>074-2019-</i> IPEN/PRES	<i>4/04/2019</i>
Elaborado por	Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
					



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	Versión N° 01
		Página de 2 de 19

Control de cambio en documentos

N°	Versión	Ítem	Modificación respecto a la edición anterior	Sustento	Unidad de que solicito el cambio	Observaciones



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	Versión N° 01
		Página de 3 de 19

1. FINALIDAD

Mejorar la calidad de la atención al ciudadano y la gestión administrativa de los reclamos las quejas administrativas y denuncias, en el marco de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.

2. OBJETIVO

El objetivo de la presente Directiva es establecer los procedimientos para la atención de reclamos, quejas administrativas y denuncias presentadas ante el Instituto Peruano de Energía Nuclear y sancionar las denuncias realizadas de mala fe.

3. ÁMBITO DE APLICACION

La presente directiva es de aplicación por todos los Órganos del Instituto Peruano de Energía Nuclear.

4. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- 4.2. Ley N° 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- 4.3. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública
- 4.4. Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- 4.5. Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 4.6. Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción
- 4.7. Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- 4.8. Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327
- 4.9. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.10. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones
- 4.11. Decreto Supremo N° 038-2011-PCM, Reglamento de la Ley N° 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal
- 4.12. Decreto Supremo N° 062-2005-EM, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del IPEN.
- 4.13. Resolución de Presidencia N° 022-19-IPEN/PRES, que delega las funciones establecidas en el numeral 2.1 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327 a la Unidad de Recursos Humanos.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	
	Versión N° 01 Página de 4 de 19	

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones

5.1.1. **Acto de corrupción:** Describe aquella conducta o hecho que da cuenta del abuso del poder público por parte de un servidor civil que lo ostente, con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido.

5.1.2. **Administrado:** Persona natural o jurídica que cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de deberes y facultades que los demás administrados.

5.1.3. **Corrupción:** Mal uso del poder público o privado para obtener un beneficio indebido; económico, no económico o ventaja; directa o indirecta, por agentes públicos, privados o ciudadanos; vulnerando principio y deberes éticos, normas y derechos fundamentales. Entre los tipos de corrupción figuran los siguientes: colusión, extorsión, fraude, peculado, y/o soborno.

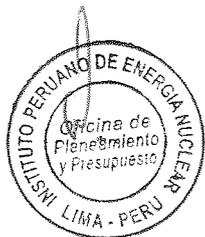
5.1.4. **Denunciante:** Es toda persona natural o jurídica que, en forma individual o colectiva, pone en conocimiento de la institución, a través de sus órganos competentes, un acto o hecho que da cuenta del abuso del poder público. El denunciante no es parte del procedimiento administrativo disciplinario, procedimiento administrativo funcional o proceso penal que pueda generar su denuncia. No constituye impedimento para denunciar la nacionalidad, sexo, minoría de edad, residencia, la incapacidad legal del denunciante, su internamiento en un centro de readaptación social o de reclusión, escuela, hospital, clínica o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de hecho o derecho a tercera persona

5.1.5. **Denunciado:** Es todo servidor civil de la entidad de la Administración Pública, con prescindencia del régimen laboral, contractual o aquel que mantenga cualquier otra vinculación con el Estado, al que se le atribuye en la denuncia la comisión de un acto de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal.

5.1.6. **Denuncia:** Es aquella comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva, que da cuenta de un acto de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal. Su tramitación es gratuita. La atención de la denuncia constituye en sede administrativa un acto de administración interna.

5.1.7. **Denuncia de mala fe:** Constituyen denuncias de mala fe los siguientes supuestos:

- **Denuncia sobre hechos ya denunciados:** siempre que el denunciante, a sabiendas, interponga una denuncia ante la misma instancia sobre los mismos hechos y sujetos denunciados respecto de los cuales haya realizado una denuncia anterior o simultánea.
- **Denuncia reiterada:** cuando el denunciante, a sabiendas, interponga ante la misma instancia una nueva denuncia sobre los mismos hechos y sujetos sobre los que ya se ha emitido una decisión firme.
- **Denuncia carente de fundamento:** cuando se aleguen hechos contrarios a la realidad, a sabiendas de esta situación; o cuando no exista correspondencia entre lo que se imputa y los indicios o pruebas que lo sustentan.



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	
	Versión N° 01	
		Página de 6 de 19

6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1. Atención de quejas y reclamos

Cuando un ciudadano exprese su deseo de presentar una queja o reclamo, podrá hacerlo mediante:

6.1.1 Libro de reclamaciones físico

- a) El Libro de Reclamaciones Físico estará ubicado en la Mesa de Partes de las sedes institucionales.
- b) Las Hojas de Reclamaciones constan de tres (3) hojas autocopiativas.
- c) Cuando el ciudadano requiera el Libro de Reclamaciones Físico se le indicará la ubicación del Libro para que pueda consignar su queja o reclamo.
- d) Consignada la queja o reclamo se entregará al usuario la primera de las hojas; la segunda hoja quedará en posesión del IPEN; y, la tercera hoja será entregada al INDECOPI a través de la Secretaría General del IPEN, cuando sea solicitada por dicha entidad.
- e) El responsable de la Mesa de Partes que haya recibido la queja o reclamo, inmediatamente informará por correo electrónico a la Secretaría General, para que inicie el trámite de atención de dicho documento.

6.1.2 Libro de Reclamaciones Virtual

- a) El Libro de Reclamaciones Virtual es un aplicativo que se encuentra en la sección principal de la página web del IPEN.
- b) Cuando un ciudadano formula reclamo a través del aplicativo, este genera una copia que es remitida al correo electrónico del ciudadano y a la Secretaría General.
- c) La Secretaría General trasladará la queja o reclamo a la unidad orgánica relacionada con el tema para que cumpla con atender y dar respuesta en un plazo no mayor a veinte (20) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del ciudadano antes de la culminación del plazo.

6.1.3 Por ningún motivo puede condicionarse la atención de las quejas o reclamos de los ciudadanos al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

6.1.4 En el caso que el ciudadano no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Libro de Reclamaciones, se considerará el reclamo o queja como no presentado.

6.1.5 Recibida la respuesta de la unidad orgánica competente, Secretaría General formulará y remitirá la respuesta al ciudadano.



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	Versión N° 01
		Página de 5 de 19



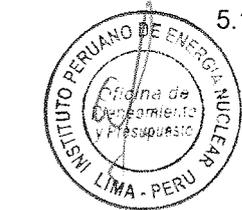
- **Denuncia falsa:** cuando la denuncia se realiza, a sabiendas de que los actos de corrupción denunciados no se han cometido o cuando se simulan pruebas o indicios de la comisión de un acto de corrupción.



5.1.8. **Medidas de protección:** Conjunto de medidas dispuestas por la autoridad administrativa competente, orientadas a proteger el ejercicio de los derechos personales o laborales de los denunciantes y testigos de actos de corrupción, en cuanto le fuere aplicable. Su aplicación dependerá de las circunstancias y condiciones de vulnerabilidad evaluadas por la autoridad competente.

5.1.9. **Mesa de Partes:** Dependencia encargada de recibir, verificar requisitos, registrar y distribuir la documentación procedente del exterior.

5.1.10. **Persona protegida:** Es el denunciante o testigo de un acto de corrupción al que se le ha concedido medidas de protección con la finalidad de garantizar el ejercicio de sus derechos personales o laborales.



5.1.11. **Queja:** Manifestación que un usuario realiza a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte de la institución. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.



5.1.12. **Queja por defecto de tramitación:** Trámite administrativo a través del cual los administrados hacen de conocimiento los defectos de tramitación que incurran los directivos o servidores del IPEN en los procedimientos administrativos sometidos a su consideración, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, con la finalidad de obtener su corrección antes de la culminación del procedimiento, en la instancia respectiva.

5.1.13. **Quejado:** Dicese de la persona, servidor o trámite contra el cual se ha presentado una queja.



5.1.14. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados por la institución. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

5.2. Siglas

STPAD	Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario
SITRADO	Sistema de Tramite Documentario
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de
IPEN	Instituto Peruano de Energía Nuclear



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	Versión N° 01
		Página de 7 de 19

6.1.6 Cuando el INDECOPI solicite formalmente las copias de las Hojas de Reclamaciones, Secretaría General del IPEN remitirá la información solicitada en el plazo establecido, en forma física o virtual a la dirección que el INDECOPI señale.

6.1.7 En los casos en que, el INDECOPI, en ejercicio de su facultad fiscalizadora requiera las copias de las Hojas de Reclamaciones al momento de efectuar una verificación, la documentación deberá ser entregada por el Responsable de la Mesa de Partes, en ese momento y sin dilación.

6.1.8 El IPEN deberá conservar las Hojas de Reclamaciones por un plazo de dos (2) años desde la fecha de registro de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones.

6.1.9 En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, inmediatamente el responsable de la Mesa de Partes pondrá el hecho en conocimiento de la Secretaría General, la cual deberá comunicar a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de conocido el hecho.

6.1.10 La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no constituye limitación alguna para que los ciudadanos puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI.

6.1.11 El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del ciudadano de interponer una queja o reclamo ante el IPEN utilizando otras vías de comunicación.

6.1.12 La Secretaría General remitirá al Órgano de Control Institucional el Informe Semestral del Libro de Reclamaciones, conforme lo señalan las normas del Sistema Nacional de Control.

6.2 Atención de quejas por defectos de tramitación

6.2.1 Las quejas por defectos de tramitación son formuladas por los administrados en cualquier momento de su trámite, para ello utilizará el Formulario N° 001-DIR-002-IPEN/SEGE.

6.2.2 El responsable de la Mesa de Partes recibe la queja por defecto de tramitación, y verifica que consigne todos los datos solicitados en el Formulario N° 001-DIR-002-IPEN/SEGE. De existir alguna omisión, recibe el documento e informa al administrado que cuenta con un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar la omisión, caso contrario su queja por defecto de tramitación será archivada. Asimismo, la omisión se consigna a manuscrito tanto en el original como en el cargo.

6.2.3 Admitida la queja por defecto de tramitación, el responsable de la Mesa de Partes registra los datos correspondientes en el SITRADOC. La queja por defecto de tramitación, en ningún caso suspenderá la tramitación del procedimiento quejado.

6.2.4 Seguidamente es derivado la queja por defecto de tramitación al Director de la unidad orgánica a la cual pertenece el servidor quejado. Cuando la queja por defecto de tramitación sea efectuada en contra de un Director, ésta será derivada a la Dirección Ejecutiva, quien procederá teniendo en cuenta las disposiciones y plazos contenidos en la presente Directiva.



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	Versión N° 01
		Página de 8 de 19

6.2.5 Las quejas por defectos de tramitación serán atendidas, sin necesidad de previo dictamen, dentro de un plazo de tres (03) días hábiles, contados desde la fecha en que fueron presentadas.

6.2.6 La unidad orgánica que debe resolver la queja por defecto de tramitación, disponiendo que el servidor responsable de la tramitación quejada, emita un informe en un plazo de un (01) día hábil de recibida la queja, el cual será derivado inmediatamente al Asesor Legal para su respectiva opinión, quien para estos efectos contará con un plazo de un (01) día hábil.

6.2.7 Si del análisis efectuado se comprueba la deficiencia en la tramitación del procedimiento, y éste no ha culminado, se declarará fundada la queja mediante Resolución Directoral y se ordenará impulsar el procedimiento en trámite. Asimismo, en la misma Resolución se dispondrá el inicio del Procedimiento Administrativo Disciplinario correspondiente.

6.2.8 Si el procedimiento materia de queja por defecto de tramitación concluye antes de resolverse la queja, o si ya se encontraba concluido, se declara la queja infundada mediante Resolución Directoral y se dispone el archivamiento de la queja y que se adopten las medidas correctivas correspondientes para evitar situaciones similares.

6.2.9 La notificación de la Resolución Directoral de la queja por defecto de tramitación se efectuará en un plazo de dos (2) días hábiles de emitida.

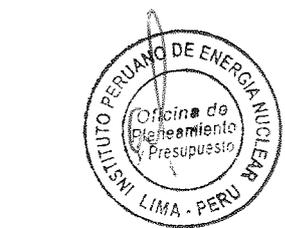
6.2.10 La queja no resulta aplicable cuando la demora se debe a la subsanación de requisitos exigibles en el procedimiento, salvo que la institución solicite al administrado que efectúe subsanaciones adicionales.

6.2.11 Constituye falta administrativa intimidar de alguna manera al administrado que desee plantear queja por defecto de tramitación.

6.3 Atención de denuncias

6.3.1 Presentación de la denuncia

- a) Cualquier ciudadano puede formular denuncia ante el IPEN sobre presuntos hechos arbitrarios o ilegales, o actos de corrupción que pudieran ocurrir en la institución, que contravengan las disposiciones legales vigentes y afecten o pongan en peligro la función pública.
- b) Estas denuncias podrán ser formuladas mediante documento escrito empleando el Formulario N° 002-DIR-002-IPEN/SEGE.
- c) La presentación de la denuncia puede realizarse en:



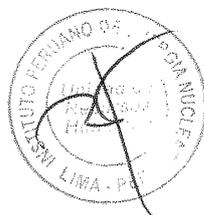
	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	
	Versión N° 01	
		Página de 9 de 19



Dependencia	Dirección	Teléfono
Mesas de Partes del IPEN	Sede Central - Av. Canadá No. 1470 – San Borja Centro Nuclear – Av. José Saco Km 13 – Caraballo Oficina Técnica de la Autoridad Nacional - Jr. Justo Vigil 456 Magdalena del Mar	Teléfono 2260030 – Anexo 1112
Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario – STPAD	Av. Canadá 1470 – San Borja	Teléfono 2260030 – Anexo 1123
Órgano de Control Institucional	Av. Canadá 1470 – San Borja	Teléfono 2260030 – Anx1135
Correo electrónico:	anticorrupcion@ipen.gob.pe	



- d) La denuncia recibida en forma verbal por el STPAD deberá ser consignada en el Formulario N° 002-DIR-002-IPEN/SEGE e ingresada por Mesa de Partes.
- e) De ser necesario, el Responsable de la Mesa de Partes proporcionará Formulario N° 002-DIR-002-IPEN/SEGE en blanco al ciudadano para que lo pueda completar de forma manual.
- f) Las denuncias también pueden ser anónimas, por lo que los requisitos que identifiquen al denunciante no son obligatorios.
- g) Las denuncias serán tramitadas con las reservas que el caso amerita, para lo cual la Mesa de Partes proporcionará un sobre para que el ciudadano o el STPAD introduzca la denuncia y cierre el sobre. Asimismo el responsable de la Mesa de Partes está obligado a mantener la confidencialidad del caso.
- h) En aquellos casos en que el denunciante desee incluir una solicitud de protección, podrá hacerlo adjuntando, en el sobre antes señalado, la solicitud que figura en el Formulario N° 003-DIR-002-IPEN/SEGE. Asimismo este pedido de protección puede solicitarlo durante el trámite del procedimiento administrativo disciplinario, iniciado como consecuencia de la denuncia presentada ante el IPEN.
- i) Con fines de mantener la confidencialidad, el Responsable de la Mesa de Partes procederá a registrar el documento en el SITRADO consignando la palabra “DENUNCIA” en lugar del nombre y “SOBRE CERRADO” en tipo de documento; y lo derivará a la Unidad de Recursos Humanos.



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	
	Versión N° 01	
		Página de 10 de 19

- j) La Unidad de Recursos Humanos verifica los requisitos de admisibilidad en un plazo de dos (2) días hábiles.
- k) Si la denuncia no cumple con los requisitos de admisibilidad, comunica al denunciante para que en un plazo de tres (03) días hábiles, subsane las observaciones, a cuyo vencimiento da por no admitida la denuncia, y procede a su archivamiento. No obstante a ello, el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos podrá valorar la información proporcionada hasta ese momento y, de contar con fundamento, materialidad o interés para sí misma, trasladará la denuncia al STPAD.
- l) Si la denuncia contiene elementos y fundamentos suficientes que amerite el inicio del procedimiento administrativo, la Unidad de Recursos Humanos trasladará la misma al STPAD.
- m) Cuando la denuncia corresponda a faltas o delitos penales u otros sujetos a competencia de otros organismos del Estado, la Unidad de Recursos Humanos correrá traslado a la Oficina de Asesoría Jurídica para que elabore los documentos para el organismo pertinente y para el denunciante, cautelándose en todo momento la confidencialidad de la información.
- n) Paralelamente la Unidad de Recursos Humanos pondrá el asunto en conocimiento del Órgano de Control Institucional y comunicará al denunciante la iniciación del procedimiento.
- o) Las denuncias serán atendidas por la STPAD siguiendo los procedimientos consignados en el Reglamento Interno de los Servidores (RIS) del IPEN y en las normas legales correspondientes.
- p) Recibido el expediente, el STPAD en un plazo de un (01) día hábil, revisa la denuncia y verifica que cumpla con los requisitos de admisibilidad antes señalados.



6.3.2 De los medios de prueba

- a) Los medios de prueba o evidencias que presente un denunciante, de manera física o virtual, pueden ser: manuscritos, impresos, videos, fotografías, representaciones gráficas, microformas, grabaciones magnetofónicas u otros medios que contengan registros de los hechos o sucesos materia de la denuncia.
- b) En cualquier etapa del procedimiento, el denunciante puede presentar medios probatorios adicionales que coadyuven a determinar la responsabilidad del funcionario o servidor sometido a procedimiento.
- c) No es necesaria la presentación de medios probatorios en una denuncia cuando los hechos son públicos o notorios, cuando los medios de prueba identificados por el denunciante constan en los archivos de la institución, o cuando los medios de prueba han sido actuados y validados con una resolución administrativa o sentencia judicial firme.



6.3.3 Medidas de Reserva de la identidad del denunciante

- a) El IPEN se compromete a garantizar la reserva de la identidad del denunciante, por lo que todos aquellos que, en el ejercicio de sus funciones, tomen conocimiento del expediente de la denuncia, total o parcialmente, están obligados a mantener la confidencialidad del caso, bajo responsabilidad.



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	
	Versión N° 01 Página de 11 de 19	

- b) La implementación o disposición de medidas de protección a las que hace referencia el Decreto Legislativo 1327 y su Reglamento está a cargo de la Unidad de Recursos Humanos del IPEN en base a las recomendaciones del STPAD.
- c) El otorgamiento de las medidas de protección se extiende mientras dure el peligro que las motiva, incluso con posterioridad a los procedimientos que conduzcan a la sanción de la falta. También podrán extenderse a personas distintas del denunciante, si las circunstancias del caso lo justifican.
- d) Las actuaciones del procedimiento administrativo disciplinario, no deben incidir negativamente o perturbar el goce de las medidas de protección concedidas al denunciante.
- e) Ningún servidor del IPEN, está facultado a solicitar información acerca de la identidad de un denunciante o del detalle de la denuncia o de la solicitud de protección formulada. Si esto se produce, el hecho será puesto en conocimiento del Jefe del Órgano de Control Institucional.

6.3.4 De las obligaciones de las personas protegidas

- a) Las personas protegidas deben cumplir ciertas obligaciones orientadas a garantizar la salvaguarda del procedimiento administrativo iniciado como consecuencia de la denuncia presentada conforme a lo siguiente:
 - Cooperar en las diligencias que sean necesarias, a convocatoria de la entidad, sin que ello ponga en riesgo la identidad protegida.
 - Mantener un comportamiento adecuado que preserve la eficacia de las medidas de protección otorgadas, asegurando su propia integridad y seguridad.
 - Salvaguardar la confidencialidad de las operaciones y condiciones que se den con las medidas de protección, incluso cuando cesen las mismas.
 - Reafirmar la veracidad de los términos de su denuncia en cualquier estado del procedimiento.
 - Permitir y facilitar cualquier investigación contra su propia persona, si la naturaleza de los hechos investigados así lo requiere.
 - Otras que considere necesarias según corresponda.
- b) El incumplimiento de las obligaciones antes señaladas, originan la suspensión de las medidas de protección otorgadas, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y/o administrativas a que hubiera lugar.

6.3.5 Denuncias de Mala fe

- a) En caso que el STPAD detecte una presunta denuncia de mala fe, procederá a comunicarlo a la Unidad de Recursos Humanos.
- b) La Unidad de Recursos Humanos cursará comunicación escrita al denunciante señalando la intención de cesar las medidas de protección por presunta denuncia de mala fe, consignando las razones que fundamentan tal presunción, a efectos que

	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	Versión N° 01
		Página de 12 de 19

el denunciante formule sus alegaciones en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles de notificado.

- c) Asimismo, la Unidad de Recursos Humanos deriva el expediente a la Oficina de Asesoría Jurídica para que actúe conforme a sus competencias por la Denuncia de Mala Fe.

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1 Los Directores, Sub Directores y Jefes de las unidades orgánicas aseguran la implementación de la presente Directiva en las unidades a su cargo.
- 7.2 Los Directores, Sub Directores y Jefes de las unidades orgánicas supervisan el cumplimiento, cumplen y hacen cumplir en las unidades a su cargo, lo establecido en la presente Directiva.

8. DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

- 8.1. Las disposiciones no previstas de manera expresa en la presente Directiva se regirán conforme al marco normativo correspondiente.
- 8.2. Los ciudadanos en general tienen derecho a: formular quejas o reclamos; quejas por defectos de tramitación; o denuncias.
- 8.3. Los ciudadanos en general tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso; conocer el trámite que sigue sus quejas o reclamos; quejas por defectos de tramitación; o denuncias y los plazos en que se resolverá; a ser informado de los resultados; y a obtener medidas de protección en caso sea necesario.
- 8.4. Los ciudadanos que padezcan alguna discapacidad, tienen derecho a que se le brinden las facilidades para presentar sus quejas o reclamos; quejas por defectos de tramitación; o denuncias y en caso no pueda firmar tiene derecho a colocar su impresión digital.
- 8.5. La Unidad de Logística dispondrá lo necesario para que se entregue a los participantes de los procesos de contratación el **"Instructivo para denunciar Actos de Corrupción en los Procesos de Contratación"**, contenido en el Anexo N° 04 de la presente Directiva.
- 8.6. Los servidores que intervengan durante la presentación y trámite de una denuncia o queja por defecto de tramitación están prohibidos de divulgar cualquier aspecto relacionado a ella, en especial la identidad de la persona denunciante o de los testigos.

9. ANEXOS

- 9.1. Anexo N° 01: Formulario N° 001-DIR-002-IPEN/SEGE "Queja por defecto de tramitación"
- 9.2. Anexo N° 02: Formulario N° 002-DIR-002-IPEN/SEGE "Denuncia presentada al IPEN"
- 9.3. Anexo N° 03: Formulario N° 003-DIR-002-IPEN/SEGE "Solicitud de medidas de protección del denunciante"
- 9.4. Anexo N° 04: Instructivo para denunciar Actos de Corrupción en los Procesos de Contratación
- 9.5. Anexo N° 05: Flujograma del proceso de reclamos, quejas administrativas y denuncias presentadas al IPEN.

	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	
	Versión N° 01 Página de 13 de 19	

ANEXO N° 1

Formulario N° 001-DIR-002-IPEN/SEGE

QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACION

Señores
Instituto Peruano de Energía Nuclear
Presente.-

Por el presente el/la suscrito/a, formula queja por defecto de tramitación ante el Instituto Peruano de Energía Nuclear para lo cual presente la siguiente información, en letras mayúscula y legibles:

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA

PERSONA NATURAL

Nombres y apellidos

Documento Nacional de Identidad o Pasaporte/Carné de Extranjería (en caso sea ciudadano extranjero).

Número Telefónico

Dirección

Correo electrónico

PERSONA JURIDICA

Razón Social

Registro Único de Contribuyente

Representante (s) legal (es)

Domicilio legal

Teléfono / celular

Correo

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE QUEJA

(En este ítem el recurrente deberá consignar la queja en forma detallada y coherente, y la norma que lo exige, incluyendo la identificación de los autores de los hechos)

RELACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS QUE ACOMPAÑA LA QUEJA

Firma

Huella Digital

Nombres y Apellidos

DNI N°





DIRECTIVA

DIR-002-IPEN/SEGE

PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN

Versión N° 01

Página de 14 de 19

ANEXO N° 2

Formulario N° 002-DIR-002-IPEN/SEGE

DENUNCIA PRESENTADA AL IPEN

La denuncia es anónima

Si

No

Señores

Instituto Peruano de Energía Nuclear

Presente.-

Por el presente el/la suscrito/a, formula denuncia ante el Instituto Peruano de Energía Nuclear para lo cual presente la siguiente información, en letras mayúscula y legibles:

I. DATOS DEL DENUNCIANTE

PERSONA NATURAL

Nombres y apellidos completos del denunciante

Documento Nacional de Identidad o Pasaporte/Carné de Extranjería (en caso sea ciudadano extranjero).

Domicilio real y procesal

Número Telefónico

Correo electrónico

Para el caso de servidores/as del IPEN, completar los siguientes datos:

Servidor/a del IPEN

SI

No

Órgano en que labora

Cargo que desempeña

Vínculo con el/los denunciado/s

PERSONA JURIDICA

Razón Social

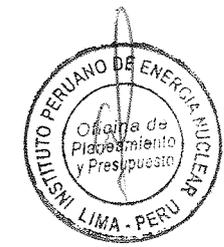
Registro Único de Contribuyente

Representante (s) legal (es)

Domicilio procesal

Teléfono / celular

Correo





DIRECTIVA

DIR-002-IPEN/SEGE

PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN

Versión N° 01

Página de 15 de 19

II. DATOS DEL DENUNCIADO/A (*)

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO QUE DESEMPEÑA
1	
2	
3	

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS (*)

(En este ítem el recurrente deberá consignar los actos materia de denuncia, estos deben ser expuestos en forma detallada y coherente, incluyendo la identificación de los autores de los hechos denunciados de conocerse)

IV. DOCUMENTACIÓN PROBATORIA (*)

(La denuncia podrá acompañarse de documentación original o copia que le de sustento. De no contar con documentación que acredite la comisión del acto de corrupción, se debe indicar el órgano que cuente con dicha documentación)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

V. ¿Los hechos expuestos ya han sido denunciados? Si No

Si la respuesta es sí, señale que entidad la presentó y el estado actual del trámite

En mi calidad de denunciante, manifiesto mi compromiso para permanecer a disposición de la entidad, a fin de brindar las aclaraciones que hagan falta o proveer mayor información sobre las irregularidad motivo de la denuncia, autorizando a que puedan contactarme o notificarme en cualquiera de los medios consignados en el presente formulario; declarando además que toda información alcanzada se ajusta a la verdad y acorde a ley.

Por tanto solicito a usted sea admitida la presente denuncia y tramitarle conforme a ley.

(Lugar), _____ de _____ del año _____

Adjuntos:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Firma

Huella Digital

Nombres y Apellidos: _____

DNI N°: _____

(*) Nota: La denuncia maliciosa o de mala fe referida a hechos ya denunciados, o reiterada, o carente de fundamento o falsa, generará responsabilidades de naturaleza civil, administrativa y/o penal a que hubiese lugar.



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	
	Versión N° 01 Página de 16 de 19	

ANEXO N° 3

Formulario N° 003-DIR-002-IPEN/SEGE

SOLITUD DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE

Nota: La denuncia maliciosa o de mala fe referida a hechos ya denunciados, reiterada, carente de fundamento o falsa, será excluida inmediatamente de las medidas de protección otorgadas, sin perjuicio de las responsabilidades de naturaleza civil, administrativa y/o penal a que hubiese lugar.

Yo, _____, identificado/a con DNI N° _____, domiciliado en _____ con número telefónico fijo/ celular N° _____ y correo electrónico _____ habiendo formulado denuncia con Expediente N° _____ con la finalidad de asegurar la eficacia de la resolución final y la protección a mi persona, en el marco de lo establecido en el artículo 6 del Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, solicito se me otorgue la medida de protección, elegida a continuación:

1. Reserva de identidad

2. Medidas de Protección Laboral

a) Traslado temporal del denunciante o traslado temporal del denunciado a otra unidad orgánica, sin afectar sus condiciones laborales o de servicio, ni el nivel del puesto

b) Renovación de la relación contractual, convenio de prácticas pre o profesionales, debido a una anunciada no - renovación

c) Licencia sin goce de remuneraciones o exoneración de la obligación de asistir al centro de labores de la persona denunciada, en tanto su presencia constituya un riesgo cierto e inminente por la determinación de los hechos de la denuncia.

d) Otra, debidamente justificada (protección policial, reserva del paradero del denunciante, otros)

3. Otras medidas de protección

Apartamiento del proceso de contratación en el que participa el denunciante, de conformidad al numeral 3 del artículo 6° del Decreto Supremo N° 010-2017-JUS



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	Versión N° 01
		Página de 17 de 19

SUSTENTO:

La presente solicitud se encuentra sustentada y justificada por las siguientes razones, adjuntando las pruebas que se detallan:

Las medidas prescritas en los literales a) y c) relativas a la persona denunciante, solo pueden otorgarse por la contundencia de los elementos de prueba aportados acerca de la comisión de una falta disciplinaria grave, y en tanto dure el procedimiento administrativo disciplinario que defina la responsabilidad de la persona imputada en la denuncia, sin perjuicio de las medidas cautelares que la autoridad competente del procedimiento administrativo disciplinario pueda imponer.



Firma

Huella Digital

Nombres y Apellidos: _____

DNI N°: _____



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	Versión N° 01
		Página de 18 de 19

ANEXO N° 04

INSTRUCTIVO PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN

Aprobado mediante DS N° 010-2017-JUS

Colabore con el IPEN en la promoción de la ética en el ejercicio de la función pública. ¿Conoce usted de algún acto de corrupción cometido por algún(a) servidor(a) de esta institución?

Por ejemplo:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, el expediente técnico o términos de referencia para favorecer indebidamente a un proveedor específico.
2. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
3. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente pasos requeridos por ley.
4. Permisibilidad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
5. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
6. Otorgamiento de la buena pro (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a ex funcionarios, de quienes se sabe están incursos en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la Ley.
7. Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la Ley.
8. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su integridad.
9. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que los entregan o brindan.
10. Negligencia en el manejo y mantenimiento de equipos y tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

Si conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido, infórmalos a través de tu denuncia:

(anticorrupcion@ipen.gob.pe)

Notas:

- (1) La denuncia puede ser anónima. En ningún caso el denunciante formará parte del procedimiento administrativo disciplinario que pueda instituirse como efecto de su denuncia.
- (2) Si el denunciante decide identificarse, la Unidad de Recursos Humanos garantizará la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y podrá otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con el IPEN o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.
- (3) Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, tal vez el denunciante pueda proporcionar información valiosa acerca de dónde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.
- (4) La interposición de una denuncia no constituye impedimento para transitar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OSCE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).
- (5) La interposición de una denuncia ante la Unidad de Recursos Humanos no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado



	DIRECTIVA	DIR-002-IPEN/SEGE
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS, Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE EL IPEN	
	Versión N° 01	
		Página de 19 de 19

ANEXO N° 05

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE RECLAMOS, QUEJAS ADMINISTRATIVAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS AL IPEN

