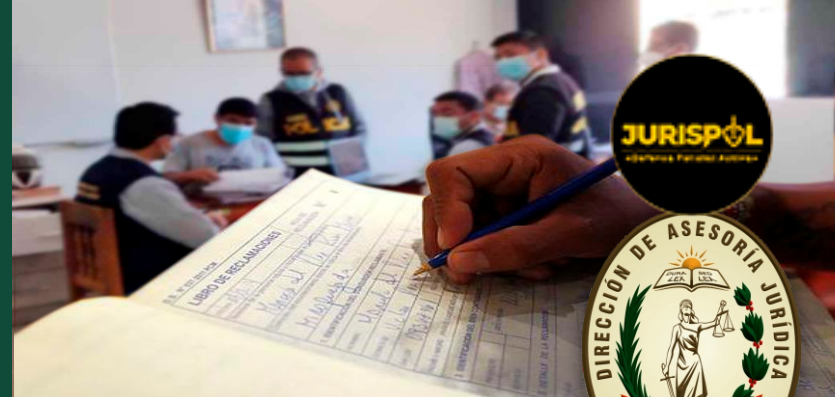




LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

CARTILLA TEMÁTICA 300



Todas las unidades de organización de la PNP, cuando corresponda, deben contar con un Libro de Reclamaciones, ubicado en un lugar visible, de fácil acceso y a disposición del público usuario, respecto a los servicios policiales que se brinda.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

El usuario manifiesta su intención de presentar por escrito su reclamo.



El responsable del libro de reclamaciones identifica al usuario, lo escucha, le facilita los medios necesarios para su presentación y verifica que consigne la información mínima establecida en la Hoja de Reclamación.



El reclamo se considera como "No Presentado" cuando el reclamante no consigna los datos mínimos exigidos.



Se proporciona al reclamante la primera copia de la Hoja de Reclamación, quedando la original en posesión de la unidad policial; la segunda es remitida al Órgano de Control Institucional de la PNP, cuando lo solicite.

ATENCIÓN DE RECLAMO

Recibido el reclamo, será derivado en el día al órgano, funcionario o servidor público competente para su absolución y/o respuesta, previo informe.

Cuando el reclamo es presentado en contra del Director o Jefe de Unidad, el Superior de nivel orgánico será aquel que resolverá el reclamo, previo informe de descargo y pruebas actuadas.

El reclamo registrado será absuelto en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles; tal decisión se comunica por escrito o en forma virtual al reclamante; en este último caso solo si es solicitado por el peticionario.

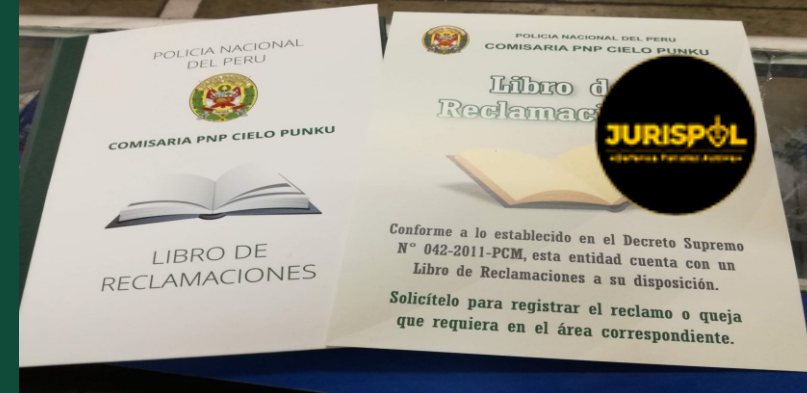
Libro de Reclamaciones Virtual

Consigna la misma información y utiliza los mismos formatos del Libro de Reclamaciones de naturaleza física, para ser utilizado por las Unidades Policiales a nivel nacional cuando corresponda; para tal efecto, prevé que el mismo sea alojado en el portal web de la PNP.

BASE LEGAL: D.S. N° 042-2011-PCM, OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES RD N° 317-2018-DIRGEN/DIRCOAS-PNP, DIRECTIVA N° 001-2018-DGPNP/SECEJE/UTD-OFITIC.



LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ



LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA PNP

1. DECRETO SUPREMO Nº 042-2011-PCM OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 3.- Libro de Reclamaciones Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo. El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

2. RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 317-2018-DIRGEN/DIRCOAS-PNP, DIRECTIVA Nº 001-2018-DGPNP/SECEJE/UTD-OFITIC “LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES, CON LA FINALIDAD DE GARANTIZAR SU DERECHO EN MEJORES CONDICIONES DE CALIDAD Y EFECTIVIDAD FRENTE A LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ”

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Todas las Unidades y Sub Unidades de la PNP y los órganos que las conforman, cuando corresponda, deberán contar con un Libro de Reclamaciones de manera física, en tanto no se implemente el Libro de Reclamaciones en forma virtual, el cual estará ubicado en un lugar visible, de fácil acceso y a disposición del público usuario, respecto a los servicios policiales que se brinda.

6.2. Los Directores, Jefes o responsables de las diferentes Unidades y Sub Unidades de la PNP y los órganos que las conforman, en aplicación al Punto 6.1, deberán consignar en un lugar visible y de fácil acceso la información relativa a su identidad y naturaleza de los servicios que brindan conforme a sus funciones.

6.3. Los Directores, Jefes o responsables de las diferentes Unidades y Sub Unidades de la PNP y órganos que las conforman, cuando corresponda, deberán designar como responsables del Libro de Reclamaciones a un funcionario o servidor público como titular y otro alternativo mediante el memorándum respectivo; dicha designación se comunicará a la Unidad de Trámite Documentario de



LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ



la Secretaría Ejecutiva PNP para las anotaciones correspondientes y acciones de su competencia.

6.4. La Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva PNP consolidará la información remitida por los responsables del Libro de Reclamaciones, a fin de cursarla al órgano de Control Institucional de la PNP.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Características del Libro de Reclamaciones

7.1.1. Deberá estar debidamente empastado en color verde azulado para tamaño de hoja A4, membretado y con letras de color dorado; en el lomo deberá consignarse en letras doradas “LIBRO DE RECLAMACIONES”; el diseño, las medidas y la forma se detallan en el formato establecido (Anexo 1);

7.1.2. En la primera hoja del Libro de Reclamaciones deberá constar la descripción y datos de la Unidad o Sub Unidad policial (Anexo 2).

7.1.3. Deberá tener Ciento Cincuenta (150) folios en original de color blanco (50g) y membretado conforme al formato establecido (Anexo 3).

7.1.4. Cada folio a su vez deberá contar con dos (02) copias desglosables en papel autocopiativo CB y CFB, la primera en color amarillo y la segunda color verde, de las mismas características y forma de su original.

7.2. Características de la Hoja de Reclamación

7.2.1. La Hoja de Reclamación, deberá contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 3, incluyendo la siguiente:

7.2.1.1. Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.

7.2.1.2. Fecha de presentación del reclamo.

7.2.1.3. Numeración correlativa impresa de la Hoja de Reclamación.

7.2.1.4. Nombre de la Gran Unidad, Unidad y/o Sub Unidad policial.

7.2.1.5. Dirección de la Unidad y/o Sub Unidad policial.

7.2.1.6. Nombre y apellidos del usuario o de su representante.

7.2.1.7. Domicilio (especificar: Av. / Calle / Jr. / Psje. / Mz. / Dep. / Nº / Lote / Urb, indicando el nombre del distrito, provincia y departamento). 7.2.1.8. Número del Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería.

7.2.1.9. Número de teléfono fijo o celular.

7.2.1.10. Correo electrónico del usuario.

7.2.1.11. Descripción del reclamo. 7.2.1.12. Acciones adoptadas con respecto al reclamo.

7.2.1.13. Firma del Usuario.

7.2.2. El Usuario podrá adjuntar de considerarlo pertinente las pruebas que considere necesarias para argumentar su reclamo.

7.3. De la exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones En todas las Unidades y Sub Unidades Policiales así como los órganos que las conforman, cuando corresponda, están obligados a exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público el Aviso que cuentan con el “Libro de Reclamaciones” y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo (Anexo 4).

7.4. De la Identidad de las Unidades Policiales La Identidad y naturaleza de la función y misión encomendada a la Unidad o Sub



LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ



Unidad policial será expuesta en un lugar visible y de fácil acceso al público Usuario, conforme al detalle establecido en el Anexo 05.

7.5. De los responsables del Libro de Reclamaciones

7.5.1. La designación del responsable del Libro de Reclamaciones se formalizará mediante el documento establecido en el Anexo 06.

7.5.2. La designación de los responsables del Libro de Reclamaciones se sujetará a:

7.5.2.1. En las Unidades o Sub Unidades Policiales con nivel de Dirección, Macro Región Policial, Región Policial, Frente Policial y Unidades Orgánicas de IV Nivel deberán designar a un Oficial Superior PNP.

7.5.2.2. En las Sub Unidades Policiales de menor nivel orgánico deberán designar a un Oficial Sub Alterno PNP; excepcionalmente se podrá designar personal policial en la jerarquía de Sub Oficiales Superiores PNP o Sub Oficiales Técnicos PNP. 7.5.3. El responsable del Libro de Reclamaciones supervisará la atención del reclamo dentro del plazo legal establecido, orientando al usuario y verificando la consignación de la información mínima requerida en la Hoja de Reclamación, disponiendo su trámite correspondiente a efectos de obtener y dar respuesta al reclamo. 7.5.4. Los Directores, Jefes o responsables de los órganos de Línea, órganos Desconcentrados y órganos de Administración Interna, remitirán el reporte consolidado de los reclamos presentados en forma semestral a la Sub Dirección General, Inspectoría General o Secretaría Ejecutiva, según corresponda, teniendo en cuenta el conducto regular y los formatos establecidos (Anexo 7 y 8).

7.5.5. El consolidado de la información será elaborado en formato excel y remitido en forma virtual a los correos oficiales

preestablecidos para su posterior consolidación y remisión al correo: utd.librodereclamaciones@policia.gob.pe; dicha información será remitida bajo responsabilidad del encargado del Libro de Reclamaciones en los plazos siguientes:

PERIODO REPORTADO / FECHA DE REPORTE

Enero – Junio: Dentro de los primeros CINCO (05) días del mes de Julio.

Julio – Diciembre: Dentro de los primeros CINCO (05) días del mes de enero del año siguiente al periodo reportado.

7.5.6. Una vez consolidada la información a nivel nacional será remitida por la Unidad de Trámite Documentario de la PNP al órgano de Control Institucional en el plazo legal establecido, conforme a lo señalado en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM.

7.6. Procedimiento para el trámite del reclamo

7.6.1. Cuando el usuario manifieste su intención de presentar por escrito su reclamo, será atendido por el responsable del Libro de Reclamaciones o el que haga sus veces en la plataforma, módulo o lugar de atención, identificándolo plenamente, escuchándolo y facilitándole los medios necesarios para la presentación.

7.6.2. El responsable del Libro de Reclamaciones o el que haga sus veces verificará que el reclamante consigne la información mínima establecida en la Hoja de Reclamación.

7.6.3. En caso que el reclamante no consigne alguno de los datos mínimos exigidos, se dejará constancia del hecho en la Sección Observaciones de la Hoja de Reclamación considerándose el reclamo como no presentado.

7.6.4. La persona natural que no pueda presentar personalmente un reclamo lo podrá hacer a través de un representante requiriéndose



LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ



para ello un poder simple; en el caso de personas jurídicas, lo podrán hacer a través de su representante legal debidamente acreditado.

7.6.5. Presentado el reclamo se proporcionará al reclamante la primera copia de la Hoja de Reclamación, quedando la original en posesión de la Unidad o Sub Unidad Policial; la segunda copia será remitida o entregada al órgano de Control Institucional de la PNP cuando sea solicitada por éste para las acciones propias de su competencia.

7.7. Atención y diligenciamiento del Reclamo

7.7.1. La atención al usuario en salvaguarda de sus derechos será conforme a lo establecido en el artículo 64° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

7.7.2. El reclamo formulado por el usuario y que será asentando en la Hoja de Reclamación, debe corresponder a expresiones de insatisfacción o disconformidad con respecto al servicio brindado por la Unidad o Sub Unidad Policial.

7.7.3. Recibido el reclamo, será derivado en el día al órgano, funcionario o servidor público competente para su absolución y/o respuesta, la cual previo informe será evacuada en el plazo legal establecido.

7.7.4. Cuando el reclamo es presentado en contra del Director, Jefe de Unidad o Sub Unidad Policial, el Superior de nivel orgánico será aquel que resolverá el reclamo, previo informe de descargo y pruebas actuadas; la atención al reclamo será emitida también en plazo legal establecido.

7.7.5. El reclamo registrado será absuelto en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles; tal decisión se comunicará por escrito o en

forma virtual al reclamante; en este último caso solo si es solicitado por el peticionante.

7.7.6. No podrá condicionarse la presentación del reclamo ni la atención al mismo, salvo que se trate de un hecho descrito en el Punto 7.6.3.; en este caso se dejará constancia del mismo.

7.7.7. La presentación del reclamo no implica vía previa alguna para interponer una queja o denuncia según corresponda; en este caso serán atendidas y resueltas en la forma, modo y plazos conforme a la normatividad policial vigente.

7.8. De las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo Nro. 042- 2011-PCM y su verificación por parte del OCI PNP

7.8.1 De acuerdo al Decreto Supremo Nro. 042-2011-PCM, el OCI debe verificar que las Direcciones, Unidades y Sub Unidades Policiales cumplan con:

7.8.1.1. Contar con un Libro de Reclamaciones (Físico o virtual).

7.8.1.2. Ubicar el Libro de Reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso.

7.8.1.3. Consignar avisos en los que se indique la existencia del libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo. 7.8.1.4. Proporcionar al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

7.8.1.5. Dar respuesta al usuario (a través de medios físicos o electrónicos) en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

7.8.1.6. Designar al responsable del Libro de Reclamaciones mediante Resolución del Titular de la entidad. 7.8.1.7. Informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo Nro. 042-2011-PCM.



LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

LIBRO DE RECLAMACIONES



SI TIENES ALGUNA QUEJA O RECLAMO, SOLICITA EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MISMA UNIDAD PNP

7.8.2 El OCI puede realizar requerimientos de Información al responsable del Libro de reclamaciones o a aquel que las posea, quien dispondrá su entrega de manera completa, cumpliendo las condiciones de la solicitud y dentro de un plazo de tres (03) días hábiles de realizada la solicitud. En caso de incumplimiento se adoptarán las acciones correspondientes de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Contraloría General de La República.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.

8.1. Para el Libro de Reclamaciones de naturaleza Física:

8.1.1. Los responsables de las Unidades Ejecutoras a cargo de las diferentes Unidades, Sub Unidades y órganos Policiales que las conforman a nivel nacional serán las encargadas de proveer los medios, insumos y recursos necesarios para el desarrollo, implementación y entrega del Libro de Reclamaciones de naturaleza física, en la forma, modo y características señaladas en al presente Directiva.

8.1.2. El Libro de Reclamaciones de ser el caso podrá ser habilitado para cada año siguiente, dejando constancia de ello en el mismo formato de la Hoja de Reclamación posterior al cierre del año anterior; en este caso el responsable del Libro de Reclamaciones consignará tal hecho en la descripción del formato, con la firma y post firma respectiva conforme al (Anexo 9).

8.1.3. Los Directores, Jefes o responsables de los órganos de Línea, órganos Desconcentrados, órganos de Administración Interna y demás órganos que las conforman deberán prever cuando corresponda que la atención al Usuario sea en forma permanente para efectos de la presentación de un reclamo.

8.1.4. Los responsables del Libro de Reclamaciones o el que haga sus veces deberá estar en permanente coordinación con la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva PNP, pudiendo comunicarse a los teléfonos #975018394 y 5180000 anexo 2669; y al correo electrónico institucional utd.librodereclamaciones@policia.gob.pe.

8.2. Para el Libro de Reclamaciones de naturaleza Virtual:

8.2.1. La Secretaría Ejecutiva, a través de la Dirección de Información y Comunicación de la PNP, desarrollará e implementará en un plazo de Noventa (90) días naturales el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual deberá consignar la misma información y utilizará los mismos formatos del Libro de Reclamaciones de naturaleza física, para ser utilizado por las Unidades y Sub Unidades Policiales a nivel nacional cuando corresponda; para tal efecto preverá que el mismo sea alojado en el portal web de la PNP. 8.2.2. La Secretaría Ejecutiva, a través de la Dirección de Información y Comunicación de la PNP, designará un equipo de trabajo a cargo de un Oficial Superior PNP como responsable del desarrollo e implementación del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual; dicha designación, se comunicará a la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva PNP, para las coordinaciones y acciones correspondientes en el campo de su competencia.

8.2.3. La Unidad Ejecutora a cargo de la Dirección de Información y Comunicación de la PNP será la responsable de proveer los medios, insumos y recursos necesarios para el desarrollo e implementación del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual.