



LA CONTRALORÍA
 GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Pedro Gonzales Machaca	Comunicador de la Subgerencia de Comunicación Ciudadana y Acceso a la Información Pública.		08/05/2019
	Paola Ramos Tuyro	Especialista de la Gerencia de Comunicación Corporativa		08/05/2019
	Carlos Franco Ruiz	Especialista de la Subgerencia de Modernización		07/05/2019
	Dagmar Salazar Frias	Especialista de Procesos de la Subgerencia de Modernización		07/05/2019
Revisado por:	Elías Tresierra Paz	Supervisor Técnico de Procesos de la Subgerencia de Modernización		07/05/2019
	Adriana Arciniega Muñoz	Subgerente de Modernización		16/05/2019
	Fernando Pinto Hinojosa	Subgerente de Comunicación Ciudadana y Acceso a la Información Pública.		20/05/2019
Aprobado por:	Maria Canales Moscoso	Gerente de Comunicación Corporativa.		21/05/2019

1. OBJETIVO

Establecer y describir las actividades y roles necesarios para la atención y seguimiento de los reclamos presentados por los usuarios o usuarias en el Libro de Reclamaciones por insatisfacción o disconformidad con el servicio de atención prestado en las diferentes sedes de la Contraloría General de la República

2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende las actuaciones administrativas de los responsables del Libro de Reclamaciones y de los órganos o unidades orgánicas, necesarias para tramitar y dar respuesta al usuario que formula el reclamo en el Libro de Reclamaciones en la sede central y Gerencias Regionales de Control por los servicios brindados por la Contraloría General de la República en sus canales de atención.

3. SIGLAS Y DEFINICIONES

3.1. Siglas

- CCAIP : Subgerencia de Comunicación Ciudadana y Acceso a la Información Pública.
- CGR : Contraloría General de la República.
- GCOC : Gerencia de Comunicación Corporativa.
- GRC : Gerencia Regional de Control.
- SGD : Sistema de Gestión Documentaria.
- UO : Órgano o Unidad Orgánica.

3.2. Definiciones

- **Administrado:** persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo.
- **Atención de calidad:** proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.
- **Canales de atención:** medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por la CGR. Incluye espacios del tipo presencial (áreas de atención al público en las sedes y oficinas desconcentradas), telefónico (*call-center*) y virtual (portal web institucional o correo electrónico).
- **Capacidad de atención:** incluye los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la CGR, vinculados con la atención a la ciudadanía.
- **Competencia:** conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas o en la solución de problemas.
- **Eficacia:** capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.
- **Eficiencia:** uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance, utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.
- **Estándar de atención:** modelo o patrón que permite definir, previamente, las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía
- **Expediente:** conjunto de documentos que conforman una unidad documental administrativa. El expediente del reclamo está conformado por la hoja virtual o física que contiene el reclamo y los documentos emitidos por el responsable del Libro y las unidades orgánicas.
- **Libro de Reclamaciones:** documento de naturaleza virtual o física en el que los usuarios pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado en los canales de atención de la CGR.
- **Mejora Continua:** esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.



- **Procedimiento Administrativo:** conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.
- **Queja por defecto de tramitación:** También denominada queja, es el remedio procesal administrativo por el que se hace de conocimiento de la CGR hechos o circunstancias que suponen paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, ocurridos antes de la finalización de un procedimiento o trámite. Tiene por finalidad que se dicte las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento y el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable, de corresponder.
- **Reclamo:** También denominada reclamación, es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la CGR, diferente a la queja por defecto de tramitación. Dicha expresión se materializa en el Libro de Reclamaciones conforme a las disposiciones del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. No tiene carácter de recurso administrativo. Asimismo, no limita la facultad que tienen los usuarios de ejercitar otras acciones legales.
- **Responsable del Libro de Reclamaciones:** funcionario público de la CGR (Subgerente de CCAIP o Gerente Regional de Control) designado por resolución para asumir la responsabilidad de la atención del Libro de Reclamaciones en la sede central y GRC, según corresponda.
- **Usuario:** Administrada o administrado que hace uso de los servicios prestados por la CGR en los canales de atención disponibles.
- **Bitácora de orientación:** Registro en donde se consignan las orientaciones brindadas a los usuarios.

4. MARCO CONTEXTUAL

- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que dispone la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".

5. RESPONSABILIDADES

- La actualización del presente procedimiento es responsabilidad del Gerente de GCOC o quien hagan sus veces.
- La difusión, capacitación y verificación de la correcta ejecución del presente procedimiento es responsabilidad de los funcionarios designados como responsables del Libro de Reclamaciones en la sede central y sedes regionales.
- El personal de las UO involucradas, de acuerdo a su rol, es responsable de cumplir con las disposiciones establecidas en el presente documento y hacer uso de su última versión.

6. GENERALIDADES



"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

6.1. De la orientación al usuario y acciones previas al reclamo

La CGR brindará de manera permanente orientación e información al usuario que le ayude a distinguir las diferencias entre un reclamo, una denuncia, una queja por defectos de tramitación y una sugerencia, señalando cuál es el procedimiento para cada una de esas alternativas. Este proceso se dará a través de:

- Portal web institucional, que contendrá información de orientación al usuario.
- Material impreso o folletería disponible en las sedes de atención.
- Personal de recepción o quien haga sus veces en las distintas sedes quienes brindarán orientación de manera presencial.

El usuario que requiera el uso del Libro de Reclamaciones de la CGR recibirá una orientación que le permita conocer los requisitos mínimos del reclamo y la finalidad de mejora del servicio público que se busca al hacerlo, conforme a lo previsto en el D.S. N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones".

En caso el objeto del reclamo del usuario sea solucionable sin que formule el reclamo, debe procurarse buscar una solución de común acuerdo, ofreciéndole todo aquello que esté a su alcance, además de plazos que deberán cumplirse.

Al momento de dar la orientación debe darse respuestas precisas y claras. De solucionarse el objeto del reclamo la CGR registrará esta situación en la bitácora de orientación (ver anexo 05).

6.2. Requisitos mínimos del reclamo

Los usuarios que deseen hacer uso del Libro de Reclamaciones deben consignar o registrar como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombres y apellidos completos, domicilio, fecha, número del documento nacional de identidad o carné de extranjería, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente. Tratándose de menores de edad no será necesario consignar el número del documento de identidad. Las personas jurídicas pueden intervenir en el procedimiento a través de sus representantes legales, quienes actúan premunidos de los respectivos poderes.
- b) Domicilio electrónico o físico, y número de teléfono de contacto.
- c) Concurrencia de los tres elementos típicos del reclamo:
 - Identificación clara y precisa del servicio prestado;
 - Determinación del canal de atención de la CGR donde se prestó el servicio;
 - Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio.

En caso no concurren estos requisitos mínimos o se identifiquen reclamos incompletos o imprecisos, serán observados para su aclaración o subsanación, de acuerdo a las normas de procedimiento administrativo general.

6.3. Supuestos considerados para la conclusión del reclamo

La CGR procederá al archivo del reclamo, cuando el contenido de la hoja en el Libro de Reclamaciones, posea la siguiente información:

- a) Servicios que no son de competencia de la CGR.
- b) Trámites o procedimientos, que no son de competencia de la CGR.
- c) Servicios que constituyan un trámite del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la CGR.
- d) Trámites regulados por un marco normativo especial, cuando se encuentren dentro del plazo de atención.
- e) Trámite de una petición administrativa o de una solicitud de acceso a la información, cuando se encuentren dentro del plazo de atención.
- f) Reiterativos de reclamos anteriores, cuando se encuentren dentro del plazo de atención.

- g) Cuando contenga insultos, frases ofensivas o denigrantes, comentarios discriminatorios étnicos, raciales o de cualquier otra naturaleza, o comentarios que afecten la honorabilidad de los colaboradores de la CGR.
- h) Contenidos que no sean un reclamo, sino el ejercicio de los administrados del derecho de opinión.
- i) Cuando el contenido no sea un reclamo, sino una queja por defecto de tramitación.

El responsable del Libro de Reclamaciones, en los casos que corresponda, podrá hacer uso de las normas del Procedimiento Administrativo General.

6.4. Del formato de la hoja de reclamo del libro de reclamaciones

Los campos a consignar en la hoja de reclamo del Libro de Reclamaciones, así como su llenado se ceñirán a los campos señalados en el D.S. N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones"

6.5. Del plazo para la atención de reclamos

El plazo máximo establecido en el D.S. N° 042-2011-PCM para la atención de reclamos es de 30 día hábiles; no obstante, la CGR como parte de la mejora continua ha establecido plazos por cada actividad, con el propósito de reducir los tiempos de atención.

El plazo se contabilizará desde el registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones por el usuario hasta la comunicación de la atención brindada por el responsable del libro en el ámbito territorial donde fue presentado el reclamo.

6.6. Del plazo para la subsanación de observaciones

El usuario debe subsanar las observaciones comunicadas, por única vez en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la comunicación.

6.7. De los reclamos presentados en la CGR (sede central) por servicios brindados en las GRC

Para el caso de los reclamos presentados en la CGR (sede central) por un servicio brindado en alguna GRC serán atendidos conforme a lo señalado en el presente documento dándole a la sede regional reclamada la condición de unidad orgánica competente.

6.8. Del seguimiento del estado de los reclamos en las GRC y el reporte al Órgano de Auditoría Interna

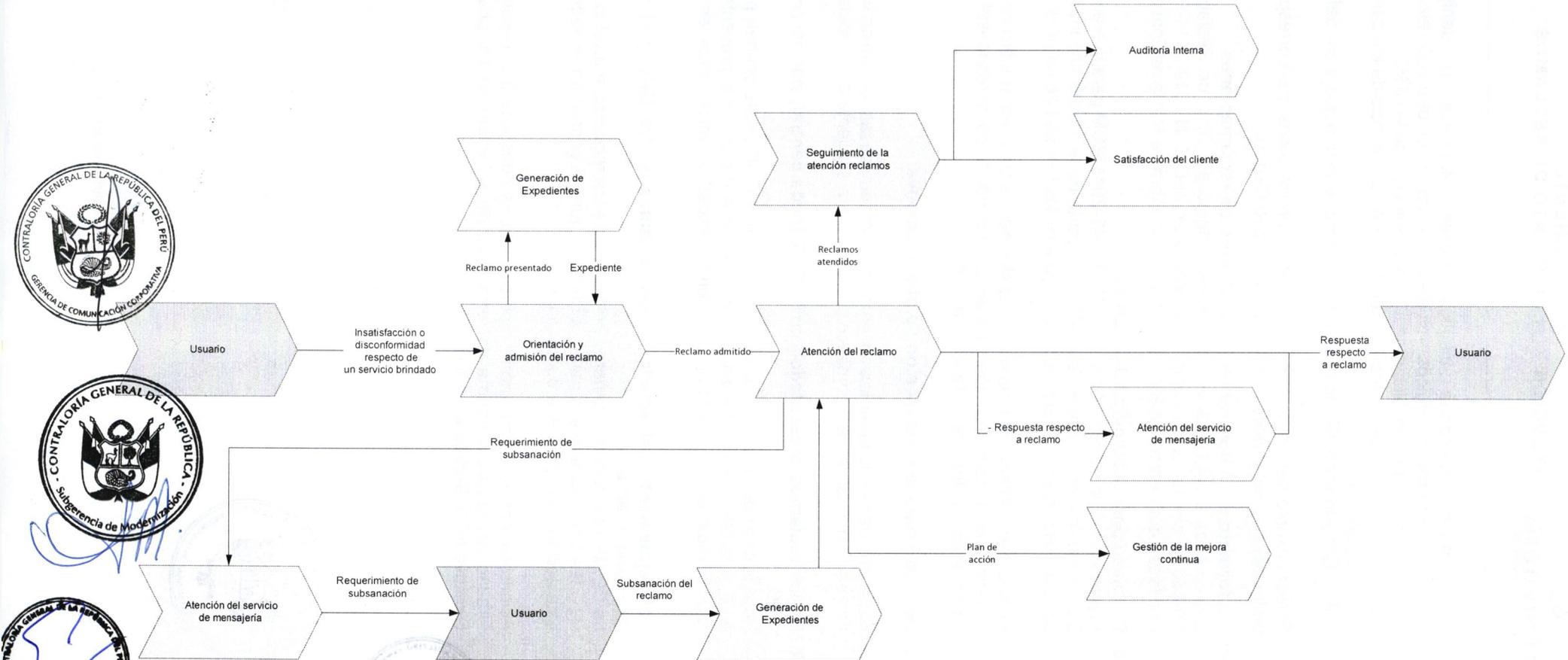
La CCAIP realizará el monitoreo del estado de los reclamos a nivel institucional mediante los reportes periódicos que remitan las GRC y que se genere en la sede central conforme a lo establecido en el presente documento.

Asimismo, con la información proporcionada se consolidará el reporte semestral dirigido al Órgano de Auditoría Interna debiendo cumplir su envío en los plazos establecidos en la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL.



Gráfico N°01: Diagrama de Contexto

Proceso "Atención y seguimiento de reclamos"



"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

7. DESARROLLO

7.1 Orientación y admisión del reclamo en la CGR

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
1.	Verificar si el usuario requiere orientación para presentar reclamo	Orientador CGR	Para los casos que el usuario requiera presentar un reclamo por insatisfacción o disconformidad respecto al servicio brindado, el Orientador CGR, verifica si dicho usuario requiere orientación. ¿Desea orientación para presentar reclamo? Si: Continúa con la actividad 2 No: Continúa con la actividad 3	N/A	2 o 3	N/A
	Orientar al usuario para presentar reclamo	Orientador CGR	Orienta al usuario sobre los requisitos que debe cumplir para presentar un reclamo y los supuestos de conclusión del reclamo de acuerdo a lo señalado en los numerales 6.2 y 6.3 respectivamente.	N/A	4	N/A
	Registrar datos en bitácora	Orientador CGR	Para el caso que el usuario no desee recibir orientación, se deja constancia de tal situación, registrando la ocurrencia en la bitácora de orientación (ver anexo N° 05)	N/A	4	N/A
4.	Registrar reclamo en el libro de reclamaciones	Usuario	Registra el reclamo en el libro de reclamaciones, consignando los requisitos mínimos señalados en el numeral 6.2	N/A	5	N/A
5.	Coordinar registro del reclamo en el aplicativo de TD	Orientador CGR	Coordina, con quien corresponda, para que se registre el reclamo en el SGD, o el que haga sus veces, de corresponder.	El plazo máximo es de un (01) día hábil contado a partir del registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones.	6	N/A
6.	Registrar reclamo en el aplicativo de TD	Analista TD CGR	Registra la información del reclamo en el aplicativo de TD, según lo establecido en el Procedimiento "Generación de Expedientes" PR-TD-01,	El plazo máximo es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente del registro del	7	N/A

"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
			generándose el expediente que es derivado al Subgerente CCAIP.	reclamo en el Libro de Reclamaciones.		
7.	Asignar reclamo	Subgerente CCAIP	Asigna el reclamo al especialista de atención de reclamos para que este realice la verificación del cumplimiento de requisitos mínimos.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente del registro y derivación en el SGD.	8	N/A
8.	Verificar requisitos mínimos del reclamo	Especialista de atención de reclamos CGR	Verifica el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados en el numeral 6.2. ¿Cumple requisitos? Si: Continúa con la actividad 9 No: ¿Es la primera vez que no cumple requisitos? Si: Continúa con la actividad 10 No: Continúa con la actividad 13	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente de la asignación del reclamo.	9,10 o 13	N/A
9.	Verificar si es un supuesto considerado para la conclusión del reclamo	Especialista de atención de reclamos CGR	Verifica si se trata de alguno de los supuestos señalados en el numeral 6.3 ¿Se trata de alguno de los supuestos? Si: Continúa con la actividad 10 No: Continúa con la actividad 14	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente de la asignación del reclamo.	10 o 14	N/A
10.	Elaborar proyecto de documento de comunicación al usuario	Especialista de atención de reclamos CGR	Elabora proyecto de documento de comunicación al usuario, bajo las posibilidades siguientes: - Indicándose las observaciones a subsanar y el plazo máximo para realizar dicha subsanación. - Indicándose el motivo por el cual su reclamo no será atendido.	N/A	11	N/A
11.	Aprobar	Subgerente CCAIP	Aprueba el documento de comunicación al usuario, el	N/A	12 o 13	X

"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

Nº	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
	documento de comunicación al usuario		<p>mismo que es remitido de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de "Atención de servicio de Mensajería" PR-TD-03.</p> <p>Tipo de comunicación realizada al usuario:</p> <p>Solicitud de subsanación: Continúa con la actividad 12</p> <p>Reclamo no atendido: Continúa con la actividad 13</p>			
	Verificar si el usuario presenta subsanación del reclamo	Especialista de atención de reclamos CGR	<p>Verifica si el usuario presenta la subsanación del reclamo.</p> <p>La subsanación del reclamo es presentada por mesa de partes, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento "Generación de Expedientes" PR-TD-01</p> <p>¿Presenta subsanación? Si: Continúa con la actividad 8 No: Continúa con la actividad 13</p>	El plazo máximo para la subsanación de observaciones por única vez es de tres (03) días hábiles, según lo señalado en el numeral 6.6	8 o 13	N/A
	Concluir reclamo	Especialista de atención de reclamos CGR	<p>Previa coordinación con el Subgerente CCAIP, el Especialista de atención de reclamos CGR, procede a concluir el expediente que se originó con la presentación del reclamo, registrando que se concluye el mismo debido a que el usuario no presentó la subsanación solicitada en el plazo establecido.</p>	El plazo máximo para la subsanación de observaciones por única vez es de tres (03) días hábiles, según lo señalado en el numeral 6.6	Fin	N/A
14.	Determinar UO competente para la atención del reclamo	Especialista de atención de reclamos CGR	<p>Determina UO competente para la atención del reclamo y elabora el proyecto de documento para la derivación del mismo, adjunta copia del expediente.</p>	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente de la verificación de requisitos y supuestos.	15	N/A

"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
15.	Aprobar proyecto de documento de derivación del reclamo a UO competente	Subgerente CCAIP	Aprueba proyecto de documento de derivación del reclamo a UO competente y procede a derivar el reclamo.		16	X
16.	Remitir el reclamo a UO competente para su atención	Subgerente CCAIP	Remite el reclamo a la UO competente para su atención, adjunta copia del expediente.	N/A	7.2 Atención del reclamo en la CGR	N/A

7.2 Atención del reclamo en la CGR

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
1.	Asignar especialista para la atención del reclamo	Gerente/ Subgerente de UO competente	Asigna el Especialista que se hará cargo de la atención del reclamo.	N/A	2	N/A
2.	Analizar reclamo	Especialista UO competente	<p>Analiza el reclamo e identifica las causas que dieron origen que el servicio prestado sea deficiente y propone una mejora en cualquiera de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de calidad • Capacidad de atención • Competencia del colaborador • Eficacia del colaborador • Eficiencia del colaborador • Estándar de atención • Mejora continua • Mejora normativa 	El plazo máximo para esta actividad es de siete (07) días hábiles contados a partir de la derivación de la atención del reclamo.	3	N/A

"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

Nº	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
			• Otros			
3.	Tomar acciones para solucionar el reclamo	Especialista UO competente	En coordinación con el Gerente/ Subgerente de UO competente, el Especialista UO competente toma las acciones correspondientes para dar solución efectiva al reclamo presentado por el usuario y proyecta el documento de comunicación a la CCAIP. De corresponder hacer uso del procedimiento "Acciones correctivas, observaciones y oportunidades de mejora" PR-SGC-12	El plazo máximo para esta actividad es de siete (07) días hábiles contados a partir de la derivación de la atención del reclamo.	4	N/A
4.	Comunicar a la CCAIP la atención del reclamo	Gerente/ Subgerente de UO competente	Comunicar a la CCAIP la atención del reclamo, para lo cual aprueba el documento de comunicación proyectado por el Especialista UO competente.		5	N/A
	Validar solución	Subgerente CCAIP	Revisa la respuesta presentada por la UO y valida si corresponde al reclamo presentado. ¿Solución es conforme? Si: Continúa con la actividad 9 No: Continúa con la actividad 6	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir de la comunicación de la UO competente.	6 o 9	X
6.	Elaborar proyecto de documento para solicitar aclaraciones de la atención del reclamo	Especialista de atención de reclamos CGR	Elabora el proyecto de documento, con el que se solicita a la UO competente las aclaraciones o precisiones respecto de la solución o respuesta dada ante el reclamo presentado.	N/A	7	N/A
7.	Aprobar proyecto de documento para solicitar aclaraciones de la atención del reclamo	Subgerente CCAIP	Aprueba el proyecto de documento, con el que se solicita a la UO competente las aclaraciones o precisiones respecto de la solución o respuesta dada ante el reclamo presentado.	El plazo máximo para aprobar el documento es de un (01) día hábil.	8	X

"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
8.	Aclarar la atención del reclamo	Gerente/ Subgerente UO competente	Aclara algunos puntos respecto a la atención del reclamo, para lo cual emite un documento dirigido a la CCAIP.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil.	5	N/A
9.	Proyectar comunicación de la atención del reclamo	Especialista de atención de reclamos	Proyecta comunicación de respuesta al usuario en atención al reclamo presentado.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir de la validación de la solución.	10	N/A
10.	Aprobar comunicación de la atención del reclamo	Subgerente CCAIP	Aprueba comunicación de respuesta al usuario en atención al reclamo presentado, documento que es remitido de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de “Atención de servicio de Mensajería”PR-TD-03.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir de la proyección de la comunicación	11	X
11.	Concluir reclamo	Especialista de atención de reclamos	Previa coordinación con el Subgerente CCAIP, el Especialista de atención de reclamos CGR, procede a concluir el expediente que se originó con la presentación del reclamo, registrando que las acciones realizadas para su atención	N/A	Fin del Proceso	N/A

3. Orientación y admisión del reclamo en la GRC

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
1.	Verificar si el usuario requiere orientación para presentar reclamo	Orientador GRC	Para los casos que el usuario requiera presentar un reclamo por insatisfacción o disconformidad respecto al servicio brindado, el Orientador GRC, verifica si dicho usuario requiere orientación. ¿Desea orientación para presentar reclamo?	N/A	2 o 3	N/A

“Cualquier impresión no es válida para el SGC”

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
2.	Orientar al usuario para presentar reclamo	Orientador GRC	Orienta al usuario sobre los requisitos que debe cumplir para presentar un reclamo y los supuestos de conclusión del reclamo de acuerdo a lo señalado en los numerales 6.2 y 6.3 respectivamente.	N/A	4	N/A
3.	Registrar datos en la bitácora	Orientador GRC	Para el caso que el usuario no desee recibir orientación, se deja constancia de tal situación, registrando la ocurrencia en la bitácora de orientación (ver anexo N° 05)	N/A	4	N/A
4.	Registrar reclamo en el libro de reclamaciones	Usuario	Registra el reclamo en el libro de reclamaciones, consignando los requisitos mínimos señalados en el numeral 6.2	N/A	5	N/A
5.	Registrar reclamo en el aplicativo de TD	Analista TD GRC	Registra la información del reclamo en el aplicativo de TD, según lo establecido en el Procedimiento "Generación de Expedientes" PR-TD-01 , generándose el expediente que es derivado al Gerente GRC.	El plazo máximo es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente del registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones.	6	N/A
	Asignar reclamo	Gerente GRC	Asigna el reclamo al especialista de atención de reclamos para que este realice la verificación del cumplimiento de requisitos mínimos.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente del registro y derivación en el SGD.	7	N/A
	Verificar requisitos mínimos del reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC	<p>Verifica el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados en el numeral 6.2.</p> <p>¿Cumple requisitos? Si: Continúa con la actividad 8 No: ¿Es la primera vez que no cumple requisitos? Si: Continúa con la actividad 9 No: Continúa con la actividad 12</p>	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente de la asignación del reclamo.	8, 9 o 12	N/A

"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
8.	Verificar si es un supuesto considerado para la conclusión del reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC	Verifica si se trata de alguno de los supuestos señalados en el numeral 6.3 ¿Se trata de alguno de los supuestos? Si: Continúa con la actividad 9 No: Continúa con la actividad 13	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente de la asignación del reclamo.	9 o 13	N/A
9.	Elaborar proyecto de documento de comunicación al usuario	Especialista de atención de reclamos GRC	Elabora proyecto de documento de comunicación al usuario, bajo las posibilidades siguientes: - Indicándose las observaciones a subsanar y el plazo máximo para realizar dicha subsanación. - Indicándose el motivo por el cual su reclamo no será atendido.	N/A	10	N/A
10.	Aprobar documento de comunicación al usuario	Gerente GRC	Aprueba el documento de comunicación al usuario, el mismo que es remitido de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de “Atención de servicio de Mensajería” PR-TD-03. Tipo de comunicación realizada al usuario: Solicitud de subsanación: Continúa con la actividad 11 Reclamo no atendido: Continúa con la actividad 12	N/A	11 o 12	X
11.	Verificar si el usuario presenta subsanación del reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC	Verifica si el usuario presenta la subsanación del reclamo. La subsanación del reclamo es presentada por mesa de partes, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento “Generación de Expedientes” PR-TD-01	El plazo máximo para la subsanación de observaciones por única vez es de tres (03) días hábiles, según lo señalado en el numeral 6.6	7 o 12	N/A

“Cualquier impresión no es válida para el SGC”

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
			<p>¿Presenta subsanación? Si: Continúa con la actividad 7 No: Continúa con la actividad 12</p>			
12.	Concluir reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC	<p>Previa coordinación con el Gerente GRC, el Especialista de atención de reclamos GRC, procede a concluir el expediente que se originó con la presentación del reclamo, registrando que se concluye el mismo debido a que el usuario no presentó la subsanación solicitada en el plazo establecido.</p>	<p>El plazo máximo para la subsanación de observaciones por única vez es de tres (03) días hábiles, según lo señalado en el numeral 6.6</p>	Fin	N/A
	Determinar UO competente para la atención del reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC	<p>Determina UO competente para la atención del reclamo y elabora el proyecto de documento para la derivación del mismo, adjunta copia del expediente.</p> <p>¿Reclamo será atendido por la GRC? Si: Continúa con 7.4 Atención del reclamo en la GRC No: Continúa con la actividad 14</p>	<p>El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir del día siguiente de la verificación de requisitos y supuestos.</p>	14 o 7.4 Atención del reclamo en la GRC	N/A
4.	Aprobar proyecto de documento de derivación del reclamo a UO competente	Gerente GRC	<p>Aprueba proyecto de documento de derivación del reclamo a UO competente y procede a derivar el reclamo.</p>	<p>El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir de la proyección de documento.</p>	15	X
15.	Remitir el reclamo a UO competente para su atención	Gerente GRC	<p>Remite el reclamo a la UO competente para su atención, adjunta copia del expediente.</p>	N/A	7.4 Atención del reclamo en la GRC	N/A

7.4 Atención del reclamo en la GRC

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
1.	Asignar especialista para la atención del reclamo	Gerente GRC/ Subgerente de UO competente	Asigna el Especialista que se hará cargo de la atención del reclamo.	N/A	2	N/A
	Analizar reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC/ Especialista UO competente	<p>Analiza el reclamo e identifica las causas que dieron origen que el servicio prestado sea deficiente y propone una mejora en cualquiera de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de calidad • Capacidad de atención • Competencia del colaborador • Eficacia del colaborador • Eficiencia del colaborador • Estándar de atención • Mejora continua • Mejora normativa • Otros 	El plazo máximo para esta actividad es de siete (07) días hábiles contados a partir de la derivación de la atención del reclamo.	3	N/A
3.	Tomar acciones para solucionar el reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC/ Especialista UO competente	<p>En coordinación con el Gerente GRC/ Subgerente de UO competente, el Especialista GRC/ Especialista UO toma las acciones correspondientes para dar solución efectiva al reclamo presentado por el usuario.</p> <p>Para el caso que el reclamo haya sido atendido por una UO diferente a la GRC, el especialista de dicha UO proyecta el documento de comunicación a la GRC, documento en el que se indica las acciones realizadas para atender el reclamo.</p>	El plazo máximo para esta actividad es de siete (07) días hábiles contados a partir de la derivación de la atención del reclamo.	4 o 5	N/A

"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
			De corresponder, hacer uso del procedimiento "Acciones correctivas, observaciones y oportunidades de mejora" PR-SGC-12 El reclamo fue atendido por la GRC: Continúa con la actividad 5 El reclamo no fue atendido por la GRC: Continúa con la actividad 4			
	Comunicar a la GRC la atención del reclamo	Subgerente de UO competente	Comunicar a la GRC la atención del reclamo, para lo cual aprueba el documento de comunicación proyectado por el Especialista UO competente.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) días hábil.	5	N/A
	Validar solución	Gerente GRC	Revisa la solución propuesta y valida si corresponde al reclamo presentado. ¿Solución es conforme? Si: Continúa con la actividad 9 No: Para el caso que el reclamo no fue atendido por la GRC: Continúa con la actividad 6 Para el caso que el reclamo fue atendido por la GRC: Continúa con la actividad 8	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir de la comunicación de la UO competente.	6, 8 o 9	X
6.	Elaborar proyecto de documento para solicitar aclaraciones de la atención del reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC	Elabora el proyecto de documento, con el que se solicita a la UO competente las aclaraciones o precisiones respecto de la solución o respuesta dada ante el reclamo presentado.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) días hábil.	7	N/A
	Aprobar proyecto de	Gerente GRC	Aprueba el proyecto de documento, con el que se solicita a la UO competente las aclaraciones o	El plazo máximo para aprobar el documento es de un (01) día hábil.	8	X

"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

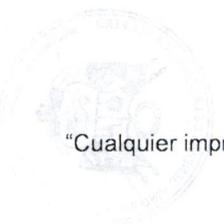
N°	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
	documento para solicitar aclaraciones de la atención del reclamo		precisiones respecto de la solución o respuesta dada ante el reclamo presentado.			
8.	Aclarar la atención del reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC / Subgerente UO competente	Aclara algunos puntos respecto a la atención del reclamo. Para el caso que el reclamo haya sido atendido por una UO diferente a la GRC, el especialista de dicha UO proyecta el documento en el que se realizan las aclaraciones correspondientes respecto a la atención del reclamo.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil.	5	N/A
	Proyectar la comunicación de la atención del reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC	Proyecta comunicación de respuesta al usuario en atención al reclamo presentado.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir de la validación de la solución.	10	N/A
	Aprobar la comunicación de la atención del reclamo	Gerente GRC	Aprueba comunicación de respuesta al usuario en atención al reclamo presentado, documento que es remitido de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de "Atención de servicio de Mensajería" PR-TD-03.	El plazo máximo para esta actividad es de un (01) día hábil contado a partir de la proyección de la comunicación	11	X
11.	Concluir reclamo	Especialista de atención de reclamos GRC	Previo coordinación con el Gerente GRC, el Especialista de atención de reclamos GRC, procede a concluir el expediente que se originó con la presentación del reclamo, registrando las acciones realizadas para su atención.	N/A	Fin del Proceso	N/A

7.5 Seguimiento de la atención de reclamos

Nº	Actividad	Rol	Descripción	Reglas de Proceso	Actividad Sucesora	Puntos de Control
1.	Registrar información de la atención de reclamos	Especialista de atención de reclamos CGR/ GRC	Registra y actualiza permanentemente en un cuadro excel la información proveniente del proceso atención del reclamo. Para el caso de GRC: Continúa con la actividad 2 Para el caso de CGR: Continúa con la actividad 3	N/A	2 o 3	N/A
2.	Reportar el estado situacional de reclamos	Especialista de atención de reclamos GRC	Reporta periódicamente vía correo electrónico a la subgerencia de CCAIP el estado situacional de los reclamos presentados en las Sedes Regionales.	N/A	3	N/A
3.	Consolidar reportes de la atención de los libros de reclamaciones	Especialista de atención de reclamos CGR	Consolida los reportes de la atención de los libros de reclamaciones y en coordinación con el Subgerente CCAIP elabora el proyecto de documento para comunicar el consolidado a la GCOC.	N/A	4	N/A
4.	Aprobar el proyecto de documento para comunicar el reporte consolidado a la GCOC	Subgerente CCAIP	Aprueba el proyecto de documento para comunicar el reporte consolidado de la atención de los reclamos a la GCOC.	N/A	5	X
5.	Informar los resultados obtenidos	Gerente GCOC	Informa los resultados obtenidos respecto a la atención de los reclamos, para lo cual emite un documento de comunicación a las instancias que correspondan (Alta dirección, Subgerencia de Modernización, entre otros)	N/A	Fin del proceso	N/A



7
7



8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver el Anexo N° 01, 02, 03 y 04.

9. REFERENCIAS DOCUMENTALES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
N/A	Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
N/A	Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que dispone la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y sus modificatorias.
N/A	Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
N/A	Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".
PR-SGC-12	Acciones correctivas, observaciones y oportunidades de mejora
PR-TD-03	Atención de servicio de Mensajería

10. REGISTROS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
N/A	Hoja de reclamo del libro de reclamaciones
N/A	Expediente
N/A	Documento de derivación del reclamo a UO competente
N/A	Solicitud de aclaración dirigido a la UO competente
N/A	Comunicación de la atención del reclamo al usuario
N/A	Bitácora de orientación
N/A	Reporte de resultados obtenidos

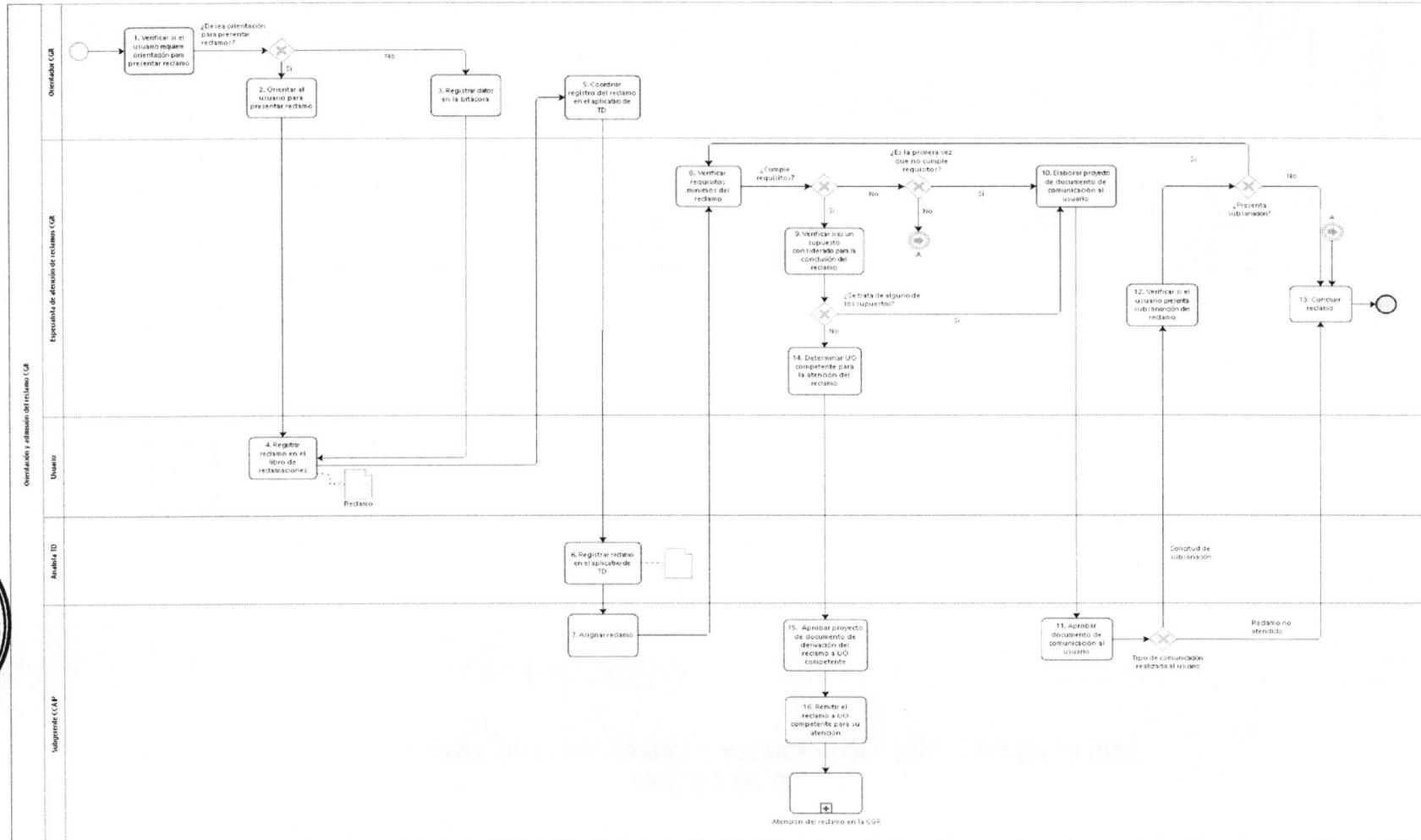
11. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción del(los) Cambio(s)
00	27/05/2019	Versión inicial.

12. ANEXOS

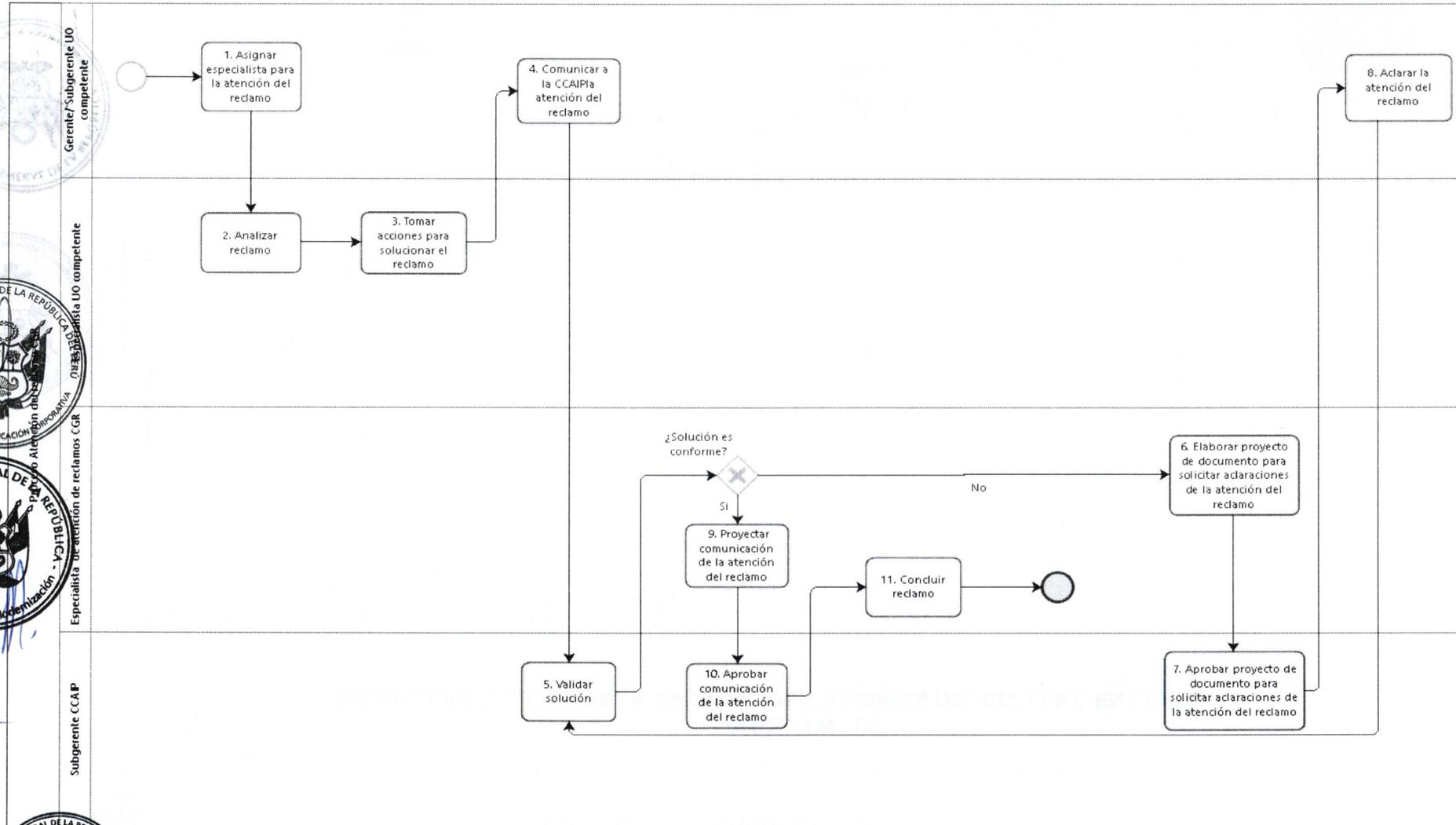
- **ANEXO N° 01:** Diagrama de flujo para la Orientación y admisión en la CGR
- **ANEXO N° 02:** Diagrama de flujo para la Atención del reclamo en la CGR
- **ANEXO N° 03:** Diagrama de flujo para la Orientación y admisión en la GRC
- **ANEXO N° 04:** Diagrama de flujo para la Atención del reclamo en la GRC
- **ANEXO N° 05:** Bitácora de orientación

ANEXO N° 01
DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ORIENTACIÓN Y ADMISIÓN DEL RECLAMO EN LA CGR



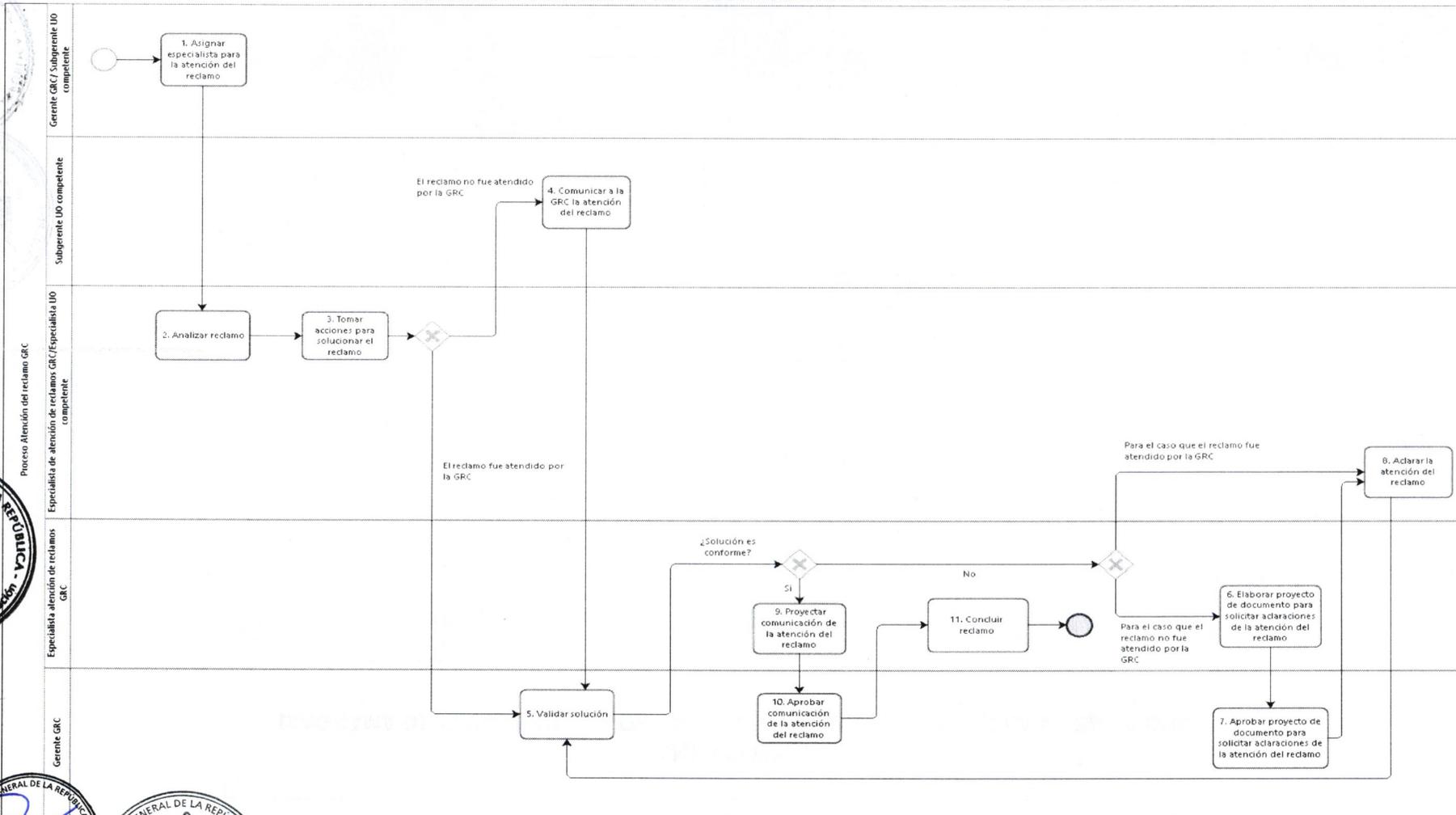
"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

ANEXO N° 02
DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO EN LA CGR



"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

ANEXO N° 04
DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO EN LA GRC



"Cualquier impresión no es válida para el SGC"

