



**RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL**  
**n.º 030-2017-IMARPE/SG**

Callao, 25 de julio de 2017

**VISTO:**

El Informe n.º 002-2017-IMARPE/OGPP de fecha 12 de julio de 2017, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe n.º 262-2017-IMARPE/OGAJ de fecha 24 de julio de 2017, de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

**CONSIDERANDO:**

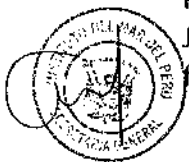
Que, mediante Decreto Supremo n.º 042-2011-PCM, se establece un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, en el referido Decreto Supremo se dispone que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley n.º 27444, ahora Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 006-2017-JUS, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos;

Que, se debe entender por reclamo a la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, al respecto, conforme al literal a) del artículo 23º del Reglamento de Organización y Funciones – ROF del Imarpe, aprobado por Resolución Ministerial n.º 345-2012-PRODUCE, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto tiene entre sus funciones: formular los planes, proyectos, directivas internas, entre otros en materia de competencia del Imarpe en coordinación con los órganos del Imarpe;

Que, en ese sentido, mediante Informe n.º 002-2017-IMARPE/OGPP de fecha 12 de julio de 2017, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto presenta la Propuesta Final de la Directiva “Uso del Libro de Reclamaciones del Imarpe”, para la adecuada y oportuna atención de los reclamos que sean presentados ante la Institución por



## INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

personas naturales o jurídicas, para su atención por la unidad orgánica correspondiente, en el marco de las funciones y competencias institucionales;

Que, con Informe n.º 262-2017-IMARPE/OGAJ de fecha 24 de julio de 2017, la Oficina General de Asesoría Jurídica opina que resulta jurídicamente viable aprobar la Directiva "Uso del Libro de Reclamaciones del Imarpe", toda vez que cumple con regular los plazos de respuesta al reclamo, la designación del responsable del libro de reclamaciones, modalidad de su publicación, su implementación y características, señaladas en el Decreto Supremo n.º 042-2011-PCM, Establece la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un libro de reclamaciones;

Que, en ese sentido, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes resulta necesario aprobar la Directiva "Uso del Libro de Reclamaciones del Imarpe", propuesta por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto;

Que, conforme al literal h) del artículo 17º del Reglamento del Organización y Funciones – ROF del Imarpe, aprobado por Resolución Ministerial n.º 345-2012-PRODUCE, la Secretaría General tiene como función, entre otras, aprobar directivas u otros documentos de gestión interna;



Con el visado de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina General de Asesoría Jurídica;



### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.-** Aprobar la Directiva "Uso del Libro de Reclamaciones del Imarpe", que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.



**Artículo 2º.-** Disponer la publicación de la presente Resolución y su anexo en el portal institucional del Instituto del Mar del Perú ([www.imarpe.gob.pe](http://www.imarpe.gob.pe)).

**Regístrese y Comuníquese.**

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ  
IMARPE

Econ. Godofredo F. Cañote Santamarina  
Secretario General



**DIRECTIVA**

<b>CÓDIGO:</b> DIRECTIVA N° -2017-IMARPE/SG/OGPP	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>PÁGINAS:</b> 1/17
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>		

**RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL  
N° 030-2017-IMARPE/SG**

**USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE**



RUBRO	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	FECHA
ELABORADA POR	Mg. Margot Rosario Bobadilla Marcelo OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO/ RACIONALIZACIÓN.		25.07.17
REVISADA POR	Sr. Juan José Castillo Asián JEFE DE LA OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO.	 JUAN JOSÉ CASTILLO ASIÁN Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Instituto del Mar del Perú	25.07.17
APROBADA POR	Eco. Godofredo Federico Cañote Santamarina SECRETARIO GENERAL	 INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ IMARPE	25 JUL. 2017



PERU

Ministerio  
de la Producción



**IMARPE**  
INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
1. OBJETIVO	3
2. FINALIDAD	3
3. BASE LEGAL	3
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
5. DEFINICIONES	4
6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	4-10
6.1 De la Designación del Responsable del Libro de Reclamaciones	4
6.2 De la Publicación del Aviso del Libro de Reclamaciones	5
6.2.1 Físico	5
6.2.2 Virtual	5
6.3 Del Libro de Reclamaciones	5
6.3.1 Físico	5
6.3.1.1 Implementación	5
6.3.1.2 Provisión	6
6.3.1.3 Ubicación	6
6.3.1.4 Características de la Hoja de Reclamación	6-7
6.3.2 Virtual	7
6.3.2.1 Implementación	7
6.3.2.2 Características de la Hoja de Reclamación	8
6.4 De los Plazos para la Atención del Reclamo en el Libro de Reclamaciones Físico.	8-9
6.5 De los Plazos para la Atención del Reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual.	9
6.6 De la Presentación del Informe Semestral al Órgano de Control Institucional	9
6.7 De las Soluciones Ofrecidas	10
7. RESPONSABILIDADES	11
8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	11
9. VIGENCIA	11
10. ANEXOS	11-17



G. CÁRSTE



M. BOBADILLA



J. CASTILLO



## 1. OBJETIVO

Establecer normas y procedimientos administrativos para la adecuada y oportuna atención de los reclamos que sean presentados ante el IMARPE por personas naturales o jurídicas, para su atención por la unidad orgánica correspondiente en el marco de las funciones y competencias institucionales.

## 2. FINALIDAD

- 2.1 Establecer mecanismos de participación para lograr la eficiencia del IMARPE y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda.
- 2.2 Proporcionar un instrumento que establezca el obligatorio cumplimiento del procedimiento de recepción, registro, análisis y atención en forma oportuna de los reclamos, interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del IMARPE.

## 3. BASE LEGAL

- 3.1 Constitución Política de 1993, numeral 20 del Artículo 2° y Artículo 65°
- 3.2 Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N°1308.
- 3.3 Ley N°27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- 3.4 Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- 3.5 Decreto Supremo N°006-2017-JUS, TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.6 Decreto Supremo N°004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
- 3.7 Decreto Supremo N°042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de Contar con un Libro de Reclamaciones, modificado por el Decreto Supremo N°061-2014-PCM.
- 3.8 Decreto Supremo N°011-2011-PCM, mediante el cual se aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección del Consumidor, modificado mediante Decreto Supremo N°006-2014-PCM y Decreto Supremo N°058-2017-PCM.
- 3.9 Decreto Supremo N°002-2003-PRODUCE, Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del IMARPE, modificado por Resolución Ministerial N°292-2009-PRODUCE.
- 3.10 Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- 3.11 Resolución Ministerial N°345-2012-PRODUCE, Reglamento de Organización y Funciones – ROF del IMARPE.
- 3.12 Resolución de Contraloría N°367-2015-CG, Aprueba Directiva Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las Entidades de Contar con un Libro de Reclamaciones.
- 3.13 Resolución de Contraloría N°320-2006-CG, Aprueba Normas de Control Interno para el Sector Público.
- 3.14 Resolución Directoral N°DEC-038-2016, Responsable del Libro de Reclamaciones del IMARPE para la Sede Central.
- 3.15 Resolución de Dirección Ejecutiva Científica N°DEC-086-2017/IMARPE/DEC Responsables del Libro de Reclamaciones para los Laboratorios Costeros y Continental del IMARPE.
- 3.16 Resolución Directoral N°DEC-065-2016, Reglamento Interno de Trabajo del IMARPE
- 3.17 Resolución de Secretaría General N°001-2016, Lineamientos para la Elaboración de Documentos y Comunicaciones Escritas Oficiales en el IMARPE.



G. CÁMOITE



M. BOBACILLA



J. CASTILLO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

#### 4. AMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y servidores que independientemente de su régimen laboral o relación contractual con el IMARPE, brindan atención o tienen contacto directo con el público usuario; así como, de los que participan en la atención de los reclamos presentados por éstos.

#### 5. DEFINICIONES

##### 5.1 USUARIOS

Personas naturales o jurídicas que acuden al IMARPE para ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 64° del TUO de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General; o, a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta el IMARPE.



G. CAROTE

##### 5.2 AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Letrero físico o aviso virtual en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones del IMARPE y el derecho de los usuarios para solicitarlo y formular su reclamo.

##### 5.3 LIBRO DE RECLAMACIONES

Es el documento físico o virtual en el cual los usuarios formulan sus reclamos sobre los servicios brindados por el IMARPE.

##### 5.4 HOJA DE RECLAMACIÓN

Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones, en el cual, los usuarios formulan sus reclamos.



M. BOBADILLA



J. CASTILLO

##### RECLAMO

Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario, respecto a un servicio de atención brindado por el IMARPE,

El reclamo se manifiesta a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. Ello no da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye una denuncia, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, los cuales se sujetan a las disposiciones específicas previstas en el TUO de la Ley N°27444.

#### 6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

##### 6.1 DE LA DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

6.1.1 El Director/a Ejecutivo/a Científico/a designará mediante Resolución al funcionario o servidor público del IMARPE como el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o de los Laboratorios Costeros y Continental, según sea el caso.

6.1.2 El designado será responsable de la custodia y conservación del Libro de Reclamaciones de la zona jurisdiccional correspondiente; así como, del registro, atención y respuesta del reclamo, de acuerdo a lo establecido en la presente Directiva.



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

## 6.2 DE LA PUBLICACIÓN DEL AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

### 6.2.1 Físico

6.2.1.1 El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o de los Laboratorios Costeros y Continental, según sea el caso, es el encargado de la publicación del AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE del ANEXO N°1 que forma parte de la presente Directiva.

6.2.1.2 El aviso físico del Libro de Reclamaciones debe ser exhibido en todas las sedes del IMARPE, a nivel nacional; y, en un lugar visible y accesible al público usuario.

El aviso físico del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones", deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros.

Las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones físico o virtual a tu disposición. Solicítalo para registrar tu reclamo.", deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

### 6.2.2 Virtual

6.2.2.1 El Área Funcional de Informática y Estadística, es responsable de la publicación del aviso del Libro de Reclamaciones para portales web, de acuerdo al ANEXO N°1 de la presente Directiva.

Su publicación deberá ser de fácil ubicación y visible para el usuario, dentro del diseño de la página web de inicio del IMARPE.

6.2.2.2 Éste aviso constituye un link de enlace y acceso directo al Libro de Reclamaciones Virtual del IMARPE.

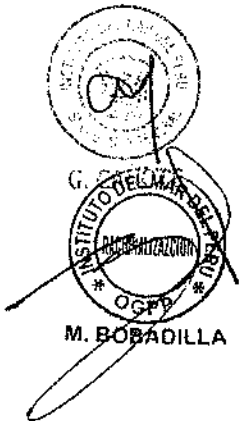
## 6.3 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

### 6.3.1 Físico

#### 6.3.1.1 Implementación

6.3.1.1.1 El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o de los Laboratorios Costeros y Continental, según sea el caso, es el encargado de la implementación del Libro de Reclamaciones Físico, en su zona jurisdiccional correspondiente.

6.3.1.1.2 El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso, será quién oriente al usuario en la presentación del reclamo, verificando que consigne los datos exigidos en la Hoja de Reclamación.





PERÚ

Ministerio  
de la Producción



**IMARPE**  
INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

### 6.3.1.2 Provisión

La Oficina General de Administración proveerá el Libro de Reclamaciones Físico al Responsables del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o de los Laboratorios Costeros y Continental designados a nivel nacional, previo requerimiento del mismo, a los tres (03) días de su designación, salvo que ante ello, cuente con la disponibilidad de éste.

### 6.3.1.3 Ubicación

El Libro de Reclamaciones del IMARPE debe ser ubicado físicamente en la Sede Central del IMARPE; así como, en los diez (10) Laboratorios Costeros de Tumbes, de Paíta, de Santa Rosa, de Chimbote, de Huanchaco, de Huacho, de Pisco, de Camaná, de Ilo y en el Laboratorio Continental de Puno.

### 6.3.1.4 Características de la Hoja de Reclamación

6.3.1.4.1 La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Físico, deberá contener la información consignada en el formato del **ANEXO N°2** de la presente Directiva.

Deberán ser enumeradas, autocopiativas y desglosables.

6.3.1.4.2 Cada Hoja de Reclamación deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) copias:

- El original será entregado al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo.
- La primera copia se conservará en el Libro de Reclamaciones de la sede jurisdiccional correspondiente.
- La segunda copia, será remitida o entregada al Órgano de Control Institucional del IMARPE, cuando sea solicitada por éste.

6.3.1.4.3 La numeración correlativa de la Hoja de Reclamación consta de siete (07) dígitos; de los cuales los tres (3) primeros de izquierda a derecha, corresponden a la serie que se les asigne y los cuatro (04) restantes, corresponden al número correlativo.

Las series establecidas no podrán variarse ni intercambiarse. Asimismo, el número correlativo que sigue a la serie comenzará indefectiblemente y sin excepción en "0001" (cero, cero, cero, uno).

6.3.1.4.4 Contará con un código de identificación de la sede jurisdiccional correspondiente, de acuerdo al listado establecido en el formato del **ANEXO N°3** de la presente Directiva, que le permitirá al Responsable del libro de Reclamaciones de la Sede Central, controlar y consolidar todos los Libros en un registro único a nivel nacional.



G. CAROTE



M. BOBADILLA



J. CASTILLO






"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

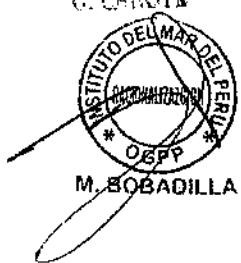
6.3.1.4.5 La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Físico, deberá consignar obligatoriamente la siguiente información:

- Identificación de la Hoja de Reclamación
- Numeración correlativa
- Código de Identificación
- Fecha del reclamo
- Nombre, RUC y domicilio de la sede jurisdiccional del IMARPE donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio y número de documento de identidad, carné de extranjería, teléfono y correo electrónico del usuario, indicando si desea ser notificado en su domicilio o mediante correo electrónico.
- Identificación de la atención brindada
- Detalle de la reclamación y pedido del usuario
- Observaciones y acciones adoptadas por el IMARPE
- Fecha de comunicación de respuesta al usuario
- Firma del usuario
- Firma del responsable del registro (opcional)
- En caso, el reclamo se trate de un menor de edad, deberá señalarse el nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del usuario.

En caso que el usuario no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo y el detalle del mismo, el reclamo se considerará como NO PRESENTADO.



G. CAROTE



M. BOBADILLA



J. CASTILLO

6.3.2 Virtual

6.3.2.1 Implementación

El Área Funcional de Informática y Estadística, es responsable de la implementación del LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL en el portal web del IMARPE; así como de la publicación de un instructivo para el correcto llenado de la Hoja de Reclamación Virtual, de considerarlo necesario.

De implementar el Libro de Reclamaciones Virtual, la Sede Central del IMARPE; así como, en los diez (10) Laboratorios Costeros de Tumbes, de Paita, de Santa Rosa, de Chimbote, de Huanchaco, de Huacho, de Pisco, de Camaná, de Ilo y en el Laboratorio Continental de Puno, se deberá contar con un Libro de Reclamaciones Físico, al que se denominará expresamente "Libro de Reclamaciones de Respaldo".

Las Hojas de Reclamación del citado Libro deberán contener la información consignada en el formato del ANEXO N°2 de la presente Directiva y será puesto a disposición de los usuarios cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual.



PERU

Ministerio  
de la Producción



**IMARPE**  
INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

### 6.3.2.2 Características de las Hoja de Reclamación

- 6.3.2.2.1 El usuario tendrá la opción de imprimir una copia de la Hoja de Reclamación, así como también recibir una copia en su correo electrónico.
- 6.3.2.2.1 La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual, deberá contar con las especificaciones que se indican en el numeral 6.3.1.4.5 de la presente norma interna.

## 6.4 DE LOS PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO.



6.4.3 Efectuado el reclamo, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso, entregará al usuario el original de la Hoja de Reclamación.

6.4.4 Posterior a esta entrega, en un plazo que no debe exceder los tres (03) días hábiles contados desde el registro del reclamo, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso, remitirá mediante correo electrónico, la Hoja de Reclamación a la unidad orgánica responsable de la atención recibida por el usuario, la que es materia del reclamo.

Saivo que por situaciones que demande mayor tiempo para atender el reclamo, la unidad orgánica, podrá solicitar una ampliación que no deberá exceder de dos (02) días.

6.4.5 Recibida la Hoja de Reclamación, la unidad orgánica responsable de atender el reclamo, remitirá un Informe que contenga un resumen de los hechos, medidas a adoptarse para evitar acontecimientos similares en el futuro y documentos que permitan elaborar una respuesta al usuario, en un plazo máximo de cuatro (04) días hábiles, posteriores a la recepción del correo electrónico.

6.4.6 Posterior a la recepción del Informe por parte de la unidad orgánica, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda, remitirá la respuesta al usuario dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a esta recepción y procederá a su notificación, conforme a la modalidad indicada por el usuario en la Hoja de Reclamación.

6.4.7 El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda, conservará la siguiente información como mínimo dos (02) años, contados desde la fecha de presentación del reclamo en el Libro de Reclamaciones de su jurisdicción:

- Las dos (02) copias de las Hojas de Reclamaciones si son de naturaleza física o de forma virtual, según sea el caso.
- La información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones, cuando corresponda; y,
- La constancia de la respuesta al reclamo (notificación e informe) y de la ampliación del plazo solicitada por la unidad orgánica, de corresponder.

6.4.8 En el caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso, deberá comunicar ello a la



PERU

Ministerio  
de la Producción



**IMARPE**  
INSTITUTO DEL MAR DEL PERU

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

Esta denuncia será archivada en el lugar correspondiente del Libro de Reclamaciones.

## 6.5 DE LOS PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL.

6.5.1 El usuario, al formular su reclamo a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del portal web institucional, éste será derivado automáticamente al correo asignado por la institución a cada Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda.

6.5.2 Los reclamos formulados a través del Libro de Reclamaciones Virtual serán presentados en el horario de mesa de partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08:00 horas hasta las 16:30 horas).

En caso que el reclamo se presente pasado este horario o en días no laborables, el reclamo será ingresado, pero se tendrá por presentado a partir del día hábil siguiente.

6.5.3 De no encontrarse disponible el Libro de Reclamaciones Virtual, el Libro de Reclamaciones Físico, se activará en su reemplazo como el Libro de Reclamaciones Respaldo, donde se registrará el reclamo; por lo que, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda, ingresará el reclamo, incluyendo el número de la Hoja de Reclamación al Libro de Reclamaciones Respaldo, dentro del plazo máximo de un (01) día hábil, contado desde que el Libro de Reclamaciones Virtual, se encuentre habilitado.

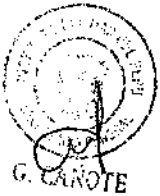
6.5.4 Posteriormente, se deberá proceder conforme a lo indicado en los numerales 6.4.4 al 6.4.9 de la presente Directiva.

## 6.6 DE LA PRESENTACIÓN DEL INFORME SEMESTRAL AL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL.

El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda, presentará un informe semestral al Órgano de Control Interno – OCI del IMARPE, dentro de la primera quincena del mes siguiente al vencimiento del semestre que corresponda y en los formatos de los **ANEXOS N°4 y N°5** de la presente Directiva.

El reporte consistirá en informar sobre el estado situacional y la atención de los reclamos presentados por los usuarios; el cual incluirá, de ser el caso, las acciones que las unidades orgánicas responsables de la atención materia del reclamo, han adoptado para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro y mejorar la calidad de los servicios que brindan al usuario.

Una copia del mismo será remitida a la Dirección Ejecutiva Científica.



G. CANOTE



M. BOBADILLA



J. CASTILLO



PERU

Ministerio de la Producción



IMARPE

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

## 6.7 DE LAS SOLUCIONES OFRECIDAS

6.7.1 Ante el registro de un reclamo, el IMARPE a través del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda, tiene la facultad de ofrecer una solución con la finalidad de satisfacer el pedido del usuario y poner fin a la controversia.

El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso, puede interponer la solución bajo las dos (02) siguientes modalidades:

6.7.1.1 De manera presencial; para ello, dejará constancia de su ofrecimiento en la sección de la Hoja de Reclamación denominada "Observaciones y Acciones Adoptadas por el IMARPE" y el usuario debe prestar su conformidad con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente y en la misma sección, consignar su firma.

Además el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso, deberá consignar su firma en la sección del lado derecho denominada "Firma del Responsable del Registro".

Un ejemplar de la Hoja de Reclamación o de su constancia impresa tratándose de reclamos registrados a través del Libro de Reclamaciones Virtual, permanece en poder del Responsable del Libro de Reclamaciones y otro ejemplar debe ser entregado al usuario.

6.7.1.2 De manera no presencial; para lo cual, puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de la propuesta, de la misma forma, se requiere la respuesta del usuario mediante correo electrónico o cualquier otro medio en la cual acepte expresamente su ofrecimiento con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente.

Si el usuario no manifiesta su aceptación expresa dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles posteriores a la emisión de la solución, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir respuesta formal al reclamo.

Para ambas modalidades, el reclamo se entiende concluido y el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda, queda liberado de obligación de emitir respuesta formal al reclamo.

6.7.2 De no dar cumplimiento a lo ofrecido por el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda, el usuario podrá denunciar ante el INDECOPI, el incumplimiento del acuerdo, lo que será sancionado de conformidad a lo dispuesto por este organismo.



G. CANOYE



M. BOBADILLA



J. CASTILLO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

### 7. RESPONSABILIDADES

- 7.1 Si el usuario solicita el Libro de Reclamaciones al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso, éste se encuentra en la obligación de facilitárselo; caso contrario, será pasible a la aplicación de la medida correctiva o sanción administrativa por parte del INDECOPI o de la Contraloría General de la República; ello no exime las sanciones que determine el IMARPE ante este incumplimiento.
- 7.2 El incumplimiento de lo establecido en la presente Directiva por parte de la unidad orgánica encargada de atender el reclamo, acarreará la aplicación de las sanciones dispuestas en el Reglamento Interno de Trabajo – RIT y las normas legales vigentes para los servidores del IMARPE.

### 8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 La atención de los reclamos presentados ante el IMARPE dentro del marco establecido en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM y su modificatoria, no versan sobre un defecto de tramitación, incurrido en un procedimiento administrativo que se encuentre en trámite ante las distintas dependencias del IMARPE; toda vez que para objetar dicho defecto, el usuario dispone de la queja administrativa establecida en el TUO de la Ley N°27444.
- 8.2 El cumplimiento de las disposiciones respecto al Libro de Reclamaciones Virtual quedan sujetas a su implementación, a cargo del Área Funcional de Informática y Estadística.

### 9. VIGENCIA

La aplicación de lo normado en la presente Directiva, rige a partir de su aprobación; y, cualquier tipo de modificación que se estime conveniente, serán difundidas en forma oportuna vía intranet y en el portal institucional

### 10. ANEXOS

- ANEXO N°1 : AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE.
- ANEXO N°2 : FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE.
- ANEXO N°3 : CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE.
- ANEXO N°4 : REPORTE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL DECRETO SUPREMO N°042-2011-PCM.
- ANEXO N°5 : REPORTE DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL IMARPE
- ANEXO N°6 : FLUJOGRAMA: USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE

Callao, 25 de julio de 2017

  
 INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ  
 IMARPE  
 Econ. Godofredo F. Cañote Santamarina  
 Secretario General

/MRBM.  
12.07.2017



PERU

Ministerio  
de la Producción



**IMARPE**

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**ANEXO N°1**

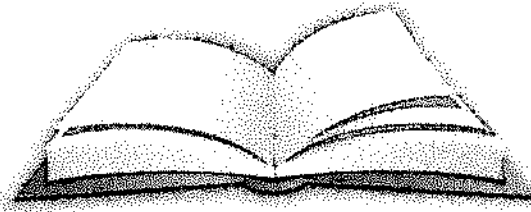
**AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE**



**IMARPE**

**INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ**

**Libro de  
Reclamaciones**



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones (\_\_\_\_\*) a tu disposición.

**Solicítalo para registrar tu reclamo.**

En caso de negativa de entrega del libro escribe a [libroreclamaciones@indecopi.gob.pe](mailto:libroreclamaciones@indecopi.gob.pe)



G. CANOTE



M. BOBADILLA



J. CASTILLO

\*Se deberá indicar si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física o virtual.



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**ANEXO N°2**  
**FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE**

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA	Día:	Mes:	Año:	N°0001-2017	
<b>INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ - IMARPE</b>					
RUC: 2014813886					
SEDE: (Colocar domicilio de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso)					
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN (Código de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso)					
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE</b>					
Nombres			N°DNI/CE		
Domicilio			Distrito		
E-mail			Teléfono		
Nombre del Padre o Madre (Para el caso de menores de edad)					
N°DNI/CE (del padre o madre del menor de edad)					
Modalidad de notificación		Personal en domicilio		<input type="checkbox"/>	
		Por correo Electrónico		<input type="checkbox"/>	
<b>2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA</b>					
Unidad Orgánica Responsable					
Persona que lo atendió					
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO</b>					
Detalle:					
Pedido:					
					Firma del Usuario
<b>4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL IMARPE</b>					
Detalle:					
					Firma del Responsable del Registro (opcional)
Fecha de comunicación de la respuesta: dd/mm/aa					



G. CANOTE



M. BOBADILLA



J. CASTILLO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**ANEXO N°3**  
**CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE**

SEDE JURISDICCIONAL	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN
Sede Central	38240-00
Laboratorio Costero de Tumbes	38240-01
Laboratorio Costero de Paita	3824002
Laboratorio Costero de Santa Rosa	38240-03
Laboratorio Costero de Huanchaco	38240-04
Laboratorio Costero de Chimbote	38240-05
Laboratorio Costero de Huacho	38240-06
Laboratorio Costero de Pisco	38240-07
Laboratorio Costero de Camaná	38240-08
Laboratorio Costero de Ilo	38240-09
Laboratorio Continental de Puno	38240-10

  
G. CAROTE

  
M. BOBADILLA

  
J. CASTILLO





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**ANEXO N° 4  
 REPORTE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES  
 ESTABLECIDAS EN EL DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM**

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ - IMARPE				
Período: enero – junio 201... ó jul – dic 201...				
Fecha: 01/julio/201... ó 01/enero/201...				
N°	RUBRO	SI	NO	COMENTARIOS
1	Cuenta con Libro de Reclamaciones			
2	Libro de Reclamaciones (Físico o Virtual).	N/A*	N/A*	[Especificar si es físico o virtual o ambos]
3	Se ha designado mediante Resolución del Titular de la Entidad al Responsable del Libro de Reclamaciones.			[Señalar el número de resolución]
4	El Libro de Reclamaciones se encuentra en lugar visible y de fácil acceso.			
5	Existen avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente.			
6	N° total de reclamaciones en el período [enero/junio ó julio/diciembre].			N°
7	N° de usuarios a los que se proporcionó copia o constancia de su reclamo.	N/A*	N/A*	N°
8	N° de reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días hábiles o no atendidas.			N°

\* N/A: No aplica

[Firma del Responsable del Libro de Reclamaciones  
 de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda]



**IMARPE**  
INSTITUTO DEL MAR DEL PERU

**ANEXO N°5**  
**REPORTE DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL IMARPE**

INSTITUTO DEL MAR DEL PERU - IMARPE					
Periodo verificado	enero – junio 201... ó jul – dic 201...				
Fecha	01/julio/201... ó 01/enero/201...				
N° DE HOJA DE RECLAMACION	FECHA DE RECEPCION	USUARIO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA	MEDIDA ADOPTADA

ANEXO N°5  
MAR DEL PERU  
ADILLA



CASTILLO

[Firma del Responsable del Libro de Reclamaciones  
de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda]



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

### ANEXO N°6 FLUJOGRAMA: USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IMARPE

