



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL
n.º 010 -2019-IMARPE/SG

Callao, 12 de febrero de 2019

VISTOS:

El Informe de Servicio Relacionado N° 005-2018-IMARPE/OCI de fecha 16 de octubre de 2018, del Órgano de Control Institucional; el Memorándum N° 146-2018-IMARPE/SG de fecha 19 de octubre de 2018, de la Secretaría General; el Memorándum N° 001-2018-IMARPE/OGAJ/OGPP de fecha 31 de octubre de 2018, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina General de Asesoría Jurídica; el Memorándum N° 619-2018-IMARPE/OGPP de fecha 21 de noviembre de 2018, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 488-2018-IMARPE/OGAJ de fecha 12 de diciembre de 2018, de la Oficina General de Asesoría Jurídica.

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se establece que las disposiciones indicadas en el mismo, son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público; tomando en consideración la definición detallada en el artículo 3.2 del Reglamento;



G. CAÑOTE

Que, en el último párrafo del numeral 3.2 del artículo 3 del referido Decreto Supremo se señala que cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones; sin perjuicio de las obligaciones que se derivan de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;



J. CASTILLO

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispone la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, indicando que la finalidad de la norma, es establecer 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;



C. MORENO

Que, el precitado Decreto Supremo, hace referencia al Usuario; como aquella persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública; y además alude al Reclamo; como



W. HUERTA

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 la Ley N° 27444;

Que, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, precisa, que cuando una entidad pública, actuando como proveedor, preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, el IMARPE de acuerdo con sus normas de creación y gestión, es un Organismo Técnico Especializado, y de acuerdo con sus funciones, presta los servicios considerados en su Texto Único de Servicios No Exclusivos –TUSNE;

Que, se considera pertinente que el IMARPE implemente un Libro de Reclamaciones de acuerdo al formato establecido por el referido Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, donde los usuarios de los servicios que presta el IMARPE, puedan realizar un reclamo o queja, a efectos que la entidad en su calidad de proveedor solucione dicho reclamo o queja, conforme corresponde y de acuerdo con las disposiciones que citado Decreto Supremo;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, dispone la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, 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. En ese sentido, considerando que el IMARPE cumple funciones administrativas como persona jurídica de derecho público, debe contar con un Libro de Reclamaciones, donde toda persona natural o jurídica que acuda al IMARPE a realizar un trámite o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinda, pueda presentar un reclamo, a través del cual, el administrado manifestará su insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por el IMARPE, diferente a la Queja por defecto de tramitación contemplada en la Ley N° 27444;

Que, en ese sentido, el IMARPE debe contar con un Libro de Reclamaciones de acuerdo con el formato establecido por el precitado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, donde todo administrado pueda ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444, presentando el reclamo correspondiente;

Que, de acuerdo a lo expuesto, debemos indicar que los formatos de los Libros de Reclamaciones, regulados tanto por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, como por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respectivamente, están dirigidos a públicos específicos, diferentes entre sí; pues mientras que, los consumidores (usuarios) bajo la regulación del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, pueden presentar reclamos, para exponer su disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados (objeción sobre el contenido del informe); los consumidores (administrados), bajo la regulación del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, podrán presentar su reclamo, manifestando su insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por el IMARPE (buscando eficiencia en la atención de los trámites y servicios que brinda el Estado);

Que, realizada la evaluación correspondiente, para determinar el ámbito de aplicación de los Libros de Reclamaciones a ser implementados en el marco del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se considera necesario adecuar la Directiva N° 002-2017-IMARPE/SG/OGPP, aprobada mediante Resolución de Secretaría



G. CAÑOTE



C. MORENO



J. CASTILLO



W. HUERTA

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

General N° 30-2017-IMARPE/SG modificándola de acuerdo con las disposiciones establecidas en los referidos Decretos Supremos, regulando su aplicación e incorporando los formatos de presentación del reclamo, conforme corresponde;

Que, la Oficina General de Asesoría Jurídica mediante el Informe N° 188-2018-IMARPE/OGAJ, de fecha 12 de diciembre de 2018, manifiesta que resulta jurídicamente viable modificar la Directiva N° 002-2017-IMARPE/SG/OGPP "Uso del Libro de Reclamaciones del IMARPE", aprobada mediante Resolución de Secretaria General N° 30-2017-IMARPE/SG;

Que, el literal h) del artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones–ROF del IMARPE, aprobado por la Resolución Ministerial n.° 345-2012–PRODUCE, señala que la Secretaría General tiene la función de aprobar directivas u otros documentos de gestión interna, por lo que, corresponde a la Secretaría General aprobar la modificación de la Directiva N° 002-2017-IMARPE/SG/OGPP "Uso del Libro de Reclamaciones del IMARPE", aprobada mediante Resolución de Secretaria General N° 30-2017-IMARPE/SG, para lo cual, se debe emitir la presente resolución;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 95, Ley del Instituto del Mar del Perú, la Resolución Ministerial N° 345-2012-PRODUCE, Reglamento de Organización y Funciones del IMARPE; el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor; el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Con el visado de las Oficinas Generales de Planeamiento y Presupuesto, Administración y Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la modificación de los numerales 5, 6 y 8 de la Directiva N° 002-2017-IMARPE/SG/OGPP "Uso del Libro de Reclamaciones del IMARPE", aprobada mediante Resolución de Secretaria General N° 30-2017-IMARPE/SG; de acuerdo al siguiente detalle:

G. CAÑOTE

Modificación de los siguientes numerales:

[...]

5. DEFINICIONES

[...]

5.3 LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO

Es el documento físico en el cual los usuarios registran sus reclamos sobre los servicios brindados por el IMARPE. Está ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, tanto en la Sede Central como en los Laboratorios Costeros y Continental. Cuenta con hojas de reclamaciones que señalan los campos a ser completados por los usuarios.

5.5 RECLAMO



J. CASTILLO



C. MORENO



W. HUERTA

Expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por el IMARPE, en el marco de su función administrativa y las competencias que le han sido asignadas por mandato legal, siendo fiscalizado por la Contraloría General de la República, a través del órgano de control institucional; o, aquellas que se presenten en el marco de una relación de consumo, a través del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA o del Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE del IMARPE, cuya fiscalización se encuentra a cargo del INDECOPI, a través de las distintas comisiones de protección al consumidor.

...]

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

[...

6.3 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

6.3.1 Físico

[...]

6.3.1.4 Características de la Hoja de Reclamación

6.3.1.4.1 En caso que el reclamo se genere como consecuencia del ejercicio de la función administrativa y las competencias del IMARPE, la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Físico, debe contener la información consignada en el formato del **ANEXO N°2** de la presente Directiva.

Si el reclamo proviene de la prestación de un servicio, a través del TUPA o del TUSNE del IMARPE, la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Físico, debe contener la información consignada en el formato del **ANEXO N°2-A** de la presente Directiva.

Ambas Hojas de Reclamación, deben estar enumeradas, autocopiativas y desglosables.

6.3.2 Virtual

6.3.2.1 Implementación

6.3.2.1.1 En caso que el reclamo se genere como consecuencia del ejercicio de la función administrativa y las competencias del IMARPE o por las relaciones de consumo por la prestación de servicios consignados en el TUPA o en el TUSNE, el Área Funcional de Informática y Estadística, debe implementar el **LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL** y debe estar alojado en la página de inicio del portal institucional.

Al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, éste debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado



G. CAÑOTE



C. MORENO



J. CASTILLO



W. HUERTA

por el usuario/consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

En este proceso del registro del reclamo o queja, el Área Funcional de Informática y Estadística, debe diseñar y publicar un instructivo para el correcto llenado de la Hoja de Reclamación Virtual por parte del usuario/consumidor.

6.3.2.1.2 La implementación del Libro de Reclamaciones Virtual, conlleva a que los Responsables del Libro de Reclamaciones cuenten adicionalmente con un Libro de Reclamaciones Físico, al que se denomina expresamente “Libro de Reclamaciones de Respaldo”, cuya Hoja de Reclamación debe estar conforme al **ANEXO N°2-A** de la presente Directiva, el mismo que debe ser puesto a disposición del usuario consumidor, cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual.

6.3.2.1.3 La información contenida en el Libro de Reclamaciones de Respaldo, incluyendo el número de la hoja, debe ser ingresada por el Responsable del Libro de Reclamaciones al Libro de Reclamaciones Virtual, en el plazo de un día calendario, contado desde que dicho Libro se encuentre habilitado.

6.3.2.1.4 Antes del registro en el Libro de Reclamaciones Virtual, el Responsable del Libro de Reclamaciones debe proceder de acuerdo a lo dispuesto en los numerales 6.3.1.1.3 hasta el numeral 6.3.1.1.7 de la presente Directiva.

...]



G. CAÑOTE

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

[...]



J. CASTILLO

8.3 El Área Funcional de Informática y Estadística debe capacitar a los once Responsables del Libro de Reclamaciones del IMARPE, designados a nivel nacional respecto del manejo y funcionamiento del Libro de Reclamaciones Virtual que se encuentra en el portal institucional, con el objeto de que conozcan su ubicación rápida y fácil.

Además, debe hacer del conocimiento de cada Responsable que tiene asignado un correo destinado para almacenar los reclamos, sus claves de ingreso y el llenado de los casilleros que conforman la Hoja del Libro de Reclamación Virtual.



C. MORENO

8.4 Posterior a esta capacitación, cada Responsable del Libro de Reclamaciones debe orientar al usuario para el registro de su reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual, verificando que se consignen los datos exigidos en la Hoja de Reclamación.



W. HUERTA

8.5 Las Áreas Funcionales de Logística e Infraestructura y de Informática y Estadística, deben evaluar la disponibilidad o la adquisición de once equipos de cómputo con

acceso a internet, con el objeto de que sean asignados a cada Responsable, cuyo uso sea destinado estrictamente para que los usuarios efectúen sus reclamos en el Libro de Reclamaciones Virtual del IMARPE.

Para ello, cada Responsable debe identificar un ambiente físico para la ubicación e instalación del equipo de cómputo, en un lugar visible y que sea de fácil acceso para el usuario, donde también debe encontrarse el Libro de Reclamaciones en físico].

Artículo 2°.- Aprobar la incorporación del último párrafo del numeral 5.1, los numerales 5.6, 5.7, 6.3.1.1.3, 6.3.1.1.4, 6.3.1.1.5, 6.3.1.1.6, 6.3.1.1.7, 6.8 y 11 a la Directiva N° 002-2017-IMARPE/SG/OGPP "Uso del Libro de Reclamaciones del IMARPE", aprobada mediante Resolución de Secretaria General N° 30-2017-IMARPE/SG; de acuerdo al siguiente detalle:

Incorporación de los siguientes párrafos y numerales:

5. DEFINICIONES

5.1 USUARIO

[...]

Cuando se refiere a usuario, éste comprende los reclamos que efectúe en el marco de la función administrativa y las competencias del IMARPE; o, por un servicio prestado a través del TUPA o del TUSNE de la Institución (consumidor).

[...]

5.6 LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

Es el documento virtual que contiene los campos a ser completados por los usuarios, donde registran sus reclamos sobre los servicios brindados por el IMARPE. Está ubicado y disponible en el portal institucional, los siete días de la semana y las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenticinco días del año.

5.7 QUEJA

Manifestación que un usuario/consumidor realiza ante el IMARPE, a través de la 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 del IMARPE.

Ello no constituye una denuncia; y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor].

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

[...]

6.3 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



G. CAÑOTE



W. HUERTA



C. MORENO



J. CASTILLO

6.3.1 Físico

6.3.1.1 Implementación

[...]

- 6.3.1.1.3 Para ello debe recoger la información de la molestia del usuario o la insatisfacción, a fin de determinar si lo expuesto por el usuario, corresponde a un reclamo en el marco de su función administrativa y las competencias del IMARPE; o, por un servicio prestado a través TUPA o del TUSNE de la Institución.
- 6.3.1.1.4 Determinado el tipo de reclamo, procede a entregar el Libro de Reclamaciones correspondiente, encontrándose en la obligación de facilitarlo; caso contrario, se expone a alguna multa, medida correctiva o sanción administrativa por parte del INDECOPI, órgano rector del Libro de Reclamaciones o de la Contraloría General de la República.
- 6.3.1.1.5 El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda, verifica que el reclamo, reúna los requisitos establecidos en el numeral 6.3.1.4.5.
- 6.3.1.1.6 Si el reclamo no reúne o cumple con estos requisitos a que se refiere el párrafo anterior, se da como no presentada.

En caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aún cuando el usuario haya marcado erróneamente la opción “queja” o no haya marcado ninguna opción, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según corresponda, debe darle el trámite de un reclamo.

Además, no debe condicionarse la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio, materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello o de cualquier otro pago.

- 6.3.1.1.7 Verificado los requisitos, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso, continúa el procedimiento descrito en el numeral 6.4 de la presente Directiva].

6.8 SUPUESTOS DE NO ATENCIÓN DEL RECLAMO

6.8.1 No se atenderá el reclamo cuando:

- Se presente sin la información detallada en el numeral 6.3.1.4.5 ó 6.3.2.1.2 de la presente Directiva y ésta no sea subsanable mediante los datos que obren en los archivos del IMARPE.
- No resulte clara la materia/servicio reclamado.
- Su contenido no corresponda a un reclamo.



G. CAÑOTE



J. CASTILLO



C. MORENO



W. HUERTA

6.8.2 Cuando se detecte uno de los supuestos detallados, el Responsable del Libro de Reclamaciones comunica de tal hecho al usuario, otorgándole un plazo máximo de cinco días contados desde la notificación, para la subsanación.

6.8.3 Vencido el plazo sin haber presentado la subsanación, el reclamo se considera como no presentado y se procede a su archivo, lo cual se hace de conocimiento del/de la usuario/a por los medios correspondientes.

11. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La implementación de lo dispuesto en el numeral 8.5 de la presente Directiva, queda condicionada a la asignación de los recursos presupuestales que disponga el IMARPE.

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

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN
FECHA	Día:	Mes:	Año: N°0001-20.....
INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ - IMARPE			
SEDE: [colocar domicilio de la Sede Central o del Laboratorio Costero o Continental, según sea el caso]			
RUC: 20148138886			
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO			
Nombre			
Domicilio			
N° DNI / CE:		Teléf. / e-mail:	
2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA			
Descripción:			
			Firma del Usuario
3. ACCIONES ADOPTADAS POR EL IMARPE			
Detalle :			



INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

ANEXO N°2-A FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN
FECHA	Día: Mes: Año:	N°0001-20.....
INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ - IMARPE		
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]		
RUC: 20148138886		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE		
Nombre		
Domicilio		
N° DNI / CE	Telef. / e-mail	
Nombre del Padre o Madre: [para el caso de menores de edad]		
[N° DNI padres]		
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN/SERVICIO CONTRATADO		
Producto		Monto Reclamado:
Servicio		Descripción :
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		
		Firma del Consumidor
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL IMARPE		
Fecha de Comunicación de la Respuesta: dd/mm/aa		
		Firma del Responsable del Libro de Reclamaciones
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.	QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público.	
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)		



C. CAÑOTE



J. CASTILLO



C. MORENO



W. HUERTA

Artículo 3°.- Dejar sin efecto el Subnumeral 6.3.2.2 y el Numeral 7 de la Directiva N° 002-2017-IMARPE/SG/OGPP "Uso del Libro de Reclamaciones del IMARPE", aprobada mediante Resolución de Secretaria General N° 30-2017-IMARPE/SG.

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su anexo en el portal web de la entidad: <http://www.imarpe.gob.pe>.



C. MORENO



J. CASTILLO



W. HUERTA



G. CAÑOTE

Regístrese, Publíquese y Comuníquese.

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ
IMARPE

.....
Econ. Godofredo F. Cañote Santamarina
Secretario General