

DIRECTIVA N° 001-2021-INGEMMET/GG

DIRECTIVA GENERAL

Procedimiento para la Recepción, Registro y Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por defecto de Tramitación y Sugerencias, interpuesto por los Usuarios en el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico - INGEMMET

1 OBJETIVO

- 1.1 Establecer el procedimiento para la recepción, registro, atención y evaluación de los reclamos, así como las quejas por defectos de tramitación que interpongan ante el INGEMMET a nivel nacional.
- 1.2 Del mismo modo establecer los procedimientos para la gestión y análisis de las sugerencias presentadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias de nuestra institución.

2 FINALIDAD

- 2.1 Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del INGEMMET (en adelante, el INGEMMET) a nivel nacional, a través del Libro de Reclamaciones, así como las quejas por defecto de tramitación y sugerencias.

3 ALCANCE

- 3.1 La presente directiva es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y servidores, independientemente de su régimen laboral y/o relación contractual con el INGEMMET que participan en la atención de los usuarios y el proceso de atención de reclamos presentados.

4 BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- 4.2 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 4.3 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 4.4 Decreto Supremo N° 035-2007-EM - Reglamento de Organización y Funciones del INGEMMET.
- 4.5 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública
- 4.6 Resolución Ministerial N° 224-2019-MINEM/DM, aprueba la modificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos del INGEMMET – INGEMMET
- 4.7 Resolución de Gerencia General N° 061-2020-INGEMMET/GG, Designan a los responsables para la atención de los Reclamos presentados en el INGEMMET
- 4.8 Resolución de Presidencia N° 077-2017-INGEMMET/PCD, Aprueba la Directiva General N° 004-2017-INGEMMET/PCD "Lineamientos para la Formulación, Aprobación, Modificación y Extinción de directivas en el INGEMMET - INGEMMET"
- 4.9 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE que aprueba la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC.



5 RESPONSABILIDADES

- 5.1 El Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo – UADA, es responsable de la implementación y supervisión del Libro de Reclamaciones (Físico y Virtual), en el Módulo de Atención al Público de la Sede Central, en los Órganos Desconcentrados de la institución y el portal web institucional.
- 5.2 El personal responsable del Módulo de Atención al Público de la Sede Central y Órganos Desconcentrados, son responsables de orientar a los usuarios en la presentación de sus reclamos referidos a la insatisfacción del servicio de atención brindado, a través de la Hoja de Reclamación Física. Asimismo, son responsables de ingresar el reclamo presentado en el Registro Único de Reclamaciones - RUR.
- 5.3 El Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, designa al personal responsable de actualizar el Registro Único de Reclamaciones (RUR), a nivel institucional, así como las respuestas que se cursen a los usuarios, para lo cual contará con el apoyo de la secretaria de la referida unidad.
- 5.4 Los directores y jefes de las diferentes unidades orgánicas, son responsables de analizar los hechos que originaron el reclamo, las quejas por defecto de tramitación y sugerencias y, de ser el caso, informar las medidas adoptadas a efectos de evitar sucesos similares en el futuro.
- 5.5 La Oficina de Sistemas de Información, es la responsable de brindar el soporte técnico y mantenimiento del módulo del Registro Único de Reclamaciones (RUR) de la institución, así como del aplicativo de reclamaciones virtual, a través del portal web institucional, garantizando su adecuado y oportuno funcionamiento y realizando las implementaciones pertinentes para el alcance de los objetivos de la presente Directiva, en coordinación con el Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo.
- 5.6 El Órgano de Control Institucional es competente para verificar, conforme a las normas que rigen el control gubernamental, el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, así como en la presente Directiva.

6 DISPOSICIONES GENERALES

6.1 RECLAMO

- 6.1.1 El reclamo es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, 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.
- 6.1.2 El INGEMMET cuenta con diez (10) Libros de Reclamaciones Físicos (Sede de Central - Av. Canadá N° 1470 – San Borja y en los 09 Órganos Desconcentrados de Arequipa, Ancash, Cajamarca, Cusco, Junín, Madre de Dios, Puno, Piura y La Libertad). Asimismo, se cuenta con un (01) Libro de Reclamaciones Virtual en el portal web institucional.
- 6.1.3 Los usuarios podrán presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones físico o virtual, frente a las situaciones originadas o permitidas por personal del INGEMMET, en caso tales como:
- a) Incumplimiento del orden de atención y/o respeto de las colas.



- b) Impedimento injustificado del ingreso a la institución.
- c) No poner a disposición de quien lo requiera, y de manera gratuita, información relativa a requisitos, ubicación de sedes y oficinas desconcentradas, horarios de atención, etc.
- d) Negativa a identificarse debidamente frente al usuario, en cualquier instancia.
- e) No recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por el INGEMMET.
- f) No obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible.
- g) No recibir información del estado de su trámite.
- h) No recibir del personal del INGEMMET un trato respetuoso y diligente.
- i) Actos de discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- j) Demora para ser atendido.
- k) No obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- l) Barreras arquitectónicas que limiten o dificulten el acceso a las dependencias de la Administración Pública.
- m) Otros de naturaleza similar a los descritos precedentemente.

6.2 QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

6.2.1 La queja por defecto de tramitación constituye un mecanismo procedimental que permite reclamar a la Administración Pública por aquel defecto de tramitación en la que esta hubiese incurrido, en especial aquellos errores que supongan la paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, así como por el incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que requieran subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva, señaladas en el artículo 169° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N°004-2019-JUS.

6.2.2 El usuario podrá presentar queja por defectos de tramitación que, a diferencia de los recursos, no procuran la impugnación de una resolución, sino buscan se subsane el vicio vinculado a la conducción y ordenamiento del procedimiento para que éste continúe con arreglo a las normas correspondientes.

6.3 SUGERENCIAS:

6.3.1 Las sugerencias constituyen recomendaciones que realiza el ciudadano sobre el funcionamiento de los servicios que presta el INGEMMET, con la finalidad de mejorar el reclamo o corregir las disfunciones que puedan producirse.

6.3.2 Los usuarios podrán hacer llegar las sugerencias que consideren necesarias para mejorar algún proceso o atención en el INGEMMET, a través del Buzón de Sugerencias, tanto en la sede central, como en los órganos desconcentrados de la institución a nivel nacional.

6.4 DE LOS PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN

La tramitación de la atención de las reclamaciones presenciales o virtuales de los usuarios, se rigen, por siguientes principios:

- a) Imparcialidad: Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación frente a los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios



frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

- b) Celeridad: Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible; evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos burocráticos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
- c) Simplicidad: Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir
- d) Informalismo: Las normas del procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.
- e) Orientación: La administración debe garantizar una correcta orientación a los usuarios del INGEMMET, brindando la información necesaria para facilitar la presentación de los reclamos que estimen pertinentes.

6.5 DE LA DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El responsable del Libro de Reclamaciones del INGEMMET es el Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, quien es designado mediante Resolución del titular del Pliego.

6.6 DE LA SUPERVISIÓN Y REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Unidad de Administración Documentaria y Archivo es responsable de remitir la información a la Gerencia General y al Órgano de Control Institucional semestralmente, acerca del estado situacional y la atención de los reclamos presentados por los usuarios, en el cual incluirá, de ser el caso, las acciones que las unidades orgánicas prestadoras del servicio, materia del reclamo, han adoptado para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro y mejorar la calidad de dichos servicios que se brindan al usuario.

7 DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

7.1.1 Requisitos

Todo reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones, para ser tramitado, debe contener como mínimo la información siguiente:

- a) Fecha del reclamo.
- b) Sede y dirección.
- c) Nombre y apellidos.
- d) Domicilio.
- e) Documento Nacional de Identidad o Carné de extranjería cuando se trate de usuarios extranjeros.
- f) Teléfono y/o correo electrónico.



- g) Descripción clara y legible de la situación reclamada.
- h) Firma del reclamante.

7.1.2 Naturaleza

Los reclamos que presenten los usuarios, en cualquiera de sus modalidades ante el INGEMMET, no tiene la naturaleza de recurso administrativo; asimismo, la respuesta que obtengan al respecto por parte de la institución, no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

7.1.3 Modalidades

a) El usuario podrá presentar su reclamo, según formato dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2 del artículo 3 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP a través de las siguientes modalidades:

a) De manera presencial:

Se realiza a través del Libro de Reclamaciones físico, el cual se encuentra ubicado en un lugar visible, de fácil acceso, a disposición del usuario, durante el horario hábil de atención al público. (Anexo 2)

b) De manera virtual:

El usuario podrá registrar su reclamo virtualmente, al que se accederá a través de la página web institucional del INGEMMET.

7.1.4 Plazo

Los reclamos recabados por el INGEMMET, presentados en cualquiera de sus modalidades, deberán ser atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, según lo establece el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, debiendo además cumplirse con los plazos del procedimiento interno, establecidos en la presente directiva administrativa.

7.1.5 De la idoneidad de la respuesta

La elaboración de la respuesta considera:

- a) Hacer el debido seguimiento de la situación de inconformidad manifestada por el usuario.
- b) Pronunciarse respecto de todos los puntos de inconformidad manifestados por el usuario.
- c) Precisar, de corresponder, las medidas implementadas o por implementar a fin de evitar posteriores inconvenientes.
- d) Brindar una respuesta asertiva, empática, que procure la mayor satisfacción del usuario, en relación a la situación reclamada.

7.1.6 Registro

El usuario puede solicitar asistencia para el correcto registro de su reclamo físico, a través del Libro de Reclamaciones físico y exigir la copia (desglosable) de su reclamo.



El acceso al Libro de Reclamaciones virtual estará a disposición del usuario las 24 horas del día, los 365 días del año; sin embargo, en caso de reclamaciones registradas los días sábados, domingos y feriados o fuera del horario hábil, esto es del horario de atención al público aprobado, serán tramitadas y computados los plazos a partir del primer día y hora hábil siguiente. Asimismo, el registro virtual del reclamo genera la constancia de recepción de manera automática, la misma que el usuario puede imprimir y/o direccionar a su correo electrónico y de manera automática el sistema deriva un correo al jefe de la UADA y a la secretaria de dicha Unidad.

Una vez presentado el reclamo, en el Libro de Reclamaciones de la Sede Central u Órganos Desconcentrados, el responsable entregará al usuario la hoja desglosable como constancia de su presentación. Asimismo, deberá registrar el reclamo en el Registro Único de Reclamaciones (RUR), y remitirá copia al día siguiente de su presentación al Jefe de la UADA.

7.1.7 Atención de Reclamos que competen a la UADA

El Jefe de la UADA procede al análisis de los hechos y causas que originaron el reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones, para lo cual se reúne con las áreas funcionales bajo su dependencia relacionadas directamente con el reclamo presentado a fin de confirmar la procedencia o no de dicho reclamo y, de ser el caso la posible solución.

De no proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de trece (13) días hábiles de concluida la etapa de análisis, se le comunicará al usuario mediante carta suscrita por el Jefe de la UADA, los resultados del análisis correspondiente, dando por finalizado el proceso.

De proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de trece (13) días hábiles de concluida la etapa de análisis, se le comunicará al usuario mediante carta suscrita por el Jefe de la UADA el procedimiento a seguir para su atención y, de ser el caso, las medidas adoptadas por la entidad, para evitar en el futuro el acontecimiento de hechos similares.

Las comunicaciones serán cursadas al domicilio indicado por el usuario dentro del plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la respuesta con la atención del reclamo, utilizando como medio físico la notificación, quedando en el Archivo de Gestión de la Unidad, copia de la carta de respuesta y del Acta de Notificación, como evidencia.

El Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo registrará las respuestas remitidas a los usuarios en el Registro Único de Reclamaciones (RUR), para lo cual contará con el apoyo de la secretaria de la referida unidad, quien a su vez se encargará de custodiar las comunicaciones cursadas a los usuarios.

7.1.8 Atención de Reclamos que competen a otras Unidades Orgánicas

Si de la descripción del reclamo se desprende que compete a otra unidad orgánica, el Jefe de la UADA, al día siguiente de recepcionado el reclamo por su despacho, remitirá copia de la hoja del reclamo presentado, a la Unidad Orgánica correspondiente.

Si el reclamo ha sido presentado en las instalaciones de los Órganos Desconcentrados, los encargados de las referidas oficinas, remitirán al jefe de la UADA, mediante memorándum copia de la hoja del reclamo presentado, quien al día siguiente de recepcionada la comunicación por su despacho, procederá a remitirla a la Unidad Orgánica respectiva.



De no proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles de recepcionado el mismo, se remitirá a la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, la comunicación cursada al usuario mediante carta suscrita por el funcionario responsable de la Unidad Orgánica competente, con el detalle de los resultados del análisis correspondiente, dando por finalizado el proceso.

De proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles de recepcionado el mismo, se remitirá a la Unidad de Administración Documentaria y Archivo la comunicación cursada al usuario mediante carta suscrita por el funcionario responsable de la Unidad Orgánica competente, del procedimiento a seguir para su atención y, de ser el caso, las medidas adoptadas por la entidad para evitar en el futuro el acontecimiento de hechos similares.

Las comunicaciones remitidas a la Unidad de Administración Documentaria y Archivo serán custodiadas en el Archivo de Gestión de la Unidad (Carta de respuesta y Acta de Notificación).

El jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo registrará las respuestas remitidas a los usuarios en el Registro Único de Reclamaciones (RUR), para lo cual contará con el apoyo de la secretaria de la referida unidad, quien se encargará del archivo de las comunicaciones cursadas a los usuarios.

7.1.9 Atención de reclamos que competen a los Órganos Desconcentrados

Si de la descripción del reclamo se desprende que el mismo compete a un servicio de atención brindado por el Órgano Desconcentrado, el encargado de la referida oficina remitirá al jefe de la UADA, vía correo electrónico, a más tardar al día siguiente de su presentación, la hoja de reclamo digitalizada. Posteriormente, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, computados desde el día siguiente de la presentación del reclamo, el citado responsable regularizará el envío adjuntando copia de la hoja del reclamo presentado, así como de la carta de respuesta cursada al usuario.

Las comunicaciones cursadas al usuario en los órganos desconcentrados se realizarán a través del servicio de mensajería quedando en el Archivo de Gestión de la UADA una copia de la carta de respuesta remitida, como evidencia.

El jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo registrará las respuestas remitidas a los usuarios en el Registro Único de Reclamaciones (RUR) para lo cual contará con el apoyo de la secretaria de la referida unidad, quien se encargará del archivo de las comunicaciones cursadas a los usuarios.

- 7.1.10 El jefe de la UADA, al tercer (03) reclamo reiterativo de la misma unidad orgánica, sobre la misma materia, o de no cumplirse con responder al usuario dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, deberá emitir una Solicitud de Acción Correctiva procediendo de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento SGC-P-007 Acciones Correctivas.

7.2 DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

7.2.1 Requisitos

Toda queja por defecto de tramitación, para ser tramitada debe contener como mínimo la información siguiente:

- a) Fecha
- b) Nombre y apellidos completos del usuario
- c) Domicilio



- d) Teléfono y/o correo electrónico
- e) Documento Nacional de Identidad o Carné de extranjería cuando se trate de usuarios extranjeros.
- f) Firma
- g) De conocer, indicar la autoridad a la cual es dirigida la queja por defecto de tramitación (superior jerárquico del funcionario o servidor quejado)
- h) Fundamento de la queja

7.2.2 Naturaleza

Constituye un remedio procesal a través del cual el administrado que sufre un perjuicio derivado de un defecto en la tramitación del procedimiento, acude al superior jerárquico de la autoridad o funcionario quejado para que conozca de la inactividad procedimental injustificada y la desviación en la tramitación de los expedientes administrativos, con el objeto de que proceda a su subsanación.

7.2.3 Modalidad

Se presentará de manera presencial, a través de la Mesa de Partes del INGEMMET y su registro será a través del Sistema de Gestión Documental.

7.2.4 Plazo

Deberán atenderse en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, de conformidad con el numeral 2 del artículo 169° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS.

7.2.5 Presentación y derivación

Las quejas por defectos de tramitación se presentan mediante solicitud simple dirigida al superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento y su presentación es de manera presencial a través de la Mesa de Partes del INGEMMET (Sede Central y Órganos Desconcentrados), para su registro se utilizará el Sistema de Gestión Documental.

7.2.6 Atención

Se recibe la queja derivada por el sistema de trámite documentario, se analiza su contenido, y a más tardar al día siguiente de haberla recibido, se corre traslado de la misma al funcionario o servidor quejado para que informe sobre el supuesto deber infringido. El funcionario quejado deberá presentar un informe al día siguiente de haber sido solicitado, como plazo máximo.

En un plazo máximo de un día, el superior jerárquico inmediato del funcionario o servidor quejado evalúa el contenido del informe presentado, conjuntamente con la Queja, elevando el informe con el proyecto de Resolución que declara fundada o infundada la queja, a más tardar dentro del plazo de un (01) día.

Las quejas por defecto de tramitación recibidas en las oficinas de los órganos desconcentrados serán remitidas mediante correo electrónico en el día, con copia al Coordinador de los Órganos Desconcentrados, con cargo de regularizar en forma inmediata su envío mediante comunicación dirigido al Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo.

7.2.7 Medidas Correctivas y responsabilidad administrativa

En caso se declare fundada la queja, la autoridad competente deberá dictar las medidas correctivas pertinentes para subsanar el defecto en la tramitación a fin de impulsar el procedimiento, asimismo, se dispondrá el inicio de las acciones para el deslinde de responsabilidad administrativa a que hubiere lugar.



7.3 SUGERENCIAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN BRINDADO

7.3.1 Recepción de sugerencias del usuario respecto al servicio brindado

- 7.3.1.1** Las sugerencias del usuario, son presentadas en el Formato **UADA-F-067 “Atención de Sugerencias del Usuario”**, las cuales son depositadas en los buzones de sugerencias ubicados en el área de Atención al Público de la Sede central y en los Órganos Desconcentrados, del INGEMMET a nivel nacional.
- 7.3.1.2** Las sugerencias también pueden ser recibidas por escrito. En el caso que sean efectuadas por teléfono o vía e-mail serán registradas por el personal del Módulo de Atención al Público a fin de dejar constancia del suceso en el **formato UADA-F-067**, el cual será remitido al Jefe de la UADA.
- 7.3.1.3** En el caso de los órganos desconcentrados, si la sugerencia no es de su competencia, el referido formato será remitido a la UADA. De resultar pertinente la sugerencia planteada, el encargado del órgano desconcentrado comunica al Jefe de la UADA la recepción y pertenencia de la misma, mediante correo electrónico.

7.3.2 Evaluación y análisis de sugerencias: Atención de sugerencias que competen a UADA

- 7.3.2.1** El Jefe de la UADA procede a la evaluación de la sugerencia presentada en el formato UADA-F-067 “Atención de Sugerencias del Usuario”. Se reúne con las áreas funcionales bajo su ámbito de dependencia relacionada directamente con la sugerencia presentada y evalúa la pertinencia de implementar la misma.
- 7.3.2.2** De ser factible la sugerencia se preparará un Plan de Trabajo que indicará acciones, responsables y tiempos de ejecución; asimismo, el Jefe de la UADA informa al usuario, de acuerdo al procedimiento UADA-P-026 “Notificaciones”.
- 7.3.2.3** Dicha evaluación y análisis quedará registrada en el formato UADA-F-067.
- 7.3.2.4** Si no procede la sugerencia formulada, el INGEMMET se procederá al archivo de la misma.

7.3.3 Atención de sugerencias que competen a otras unidades orgánicas y órganos desconcentrados

- 7.3.3.1** Si de la descripción de la sugerencia se desprende que compete a otra unidad orgánica, el Jefe de la UADA lo derivará a la unidad orgánica u Órgano Desconcentrado correspondiente la que deberá tomar las acciones del caso para su evaluación y análisis, en coordinación con el personal a su cargo.



- 7.3.3.2 La evaluación y análisis de las sugerencias que sean de competencia de la unidad orgánica u Órgano Desconcentrado responsable, deberá registrarse en el formato UADA-F-067; remitiéndose el registro completo a la UADA.
- 7.3.3.3 La comunicación al usuario deberá efectuarse mediante documento suscrito por el funcionario responsable de la unidad orgánica competente, para su posterior remisión a la UADA para su correspondiente notificación, según procedimiento UADA-P-026.
- 7.3.3.4 Si la sugerencia fue recibida por el órgano desconcentrado, el encargado notifica la respuesta al usuario a través del servicio de mensajería. Todos los actuados deberán ser remitidos a la UADA por conducto regular.
- 7.3.3.5 La Unidad de Administración Documentaria y Archivo informará semestralmente a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto respecto a las Sugerencias presentadas y/o atendidas durante el período correspondiente.

8 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 El incumplimiento de la presente Directiva significará la aplicación de las sanciones dispuestas en el Reglamento Interno de Trabajo - RIT y las normas legales que resultan pertinentes para los servidores del INGEMMET.
- 8.2 En el caso de no darse respuesta a los reclamo dentro del plazo establecidos máximo de 30 días hábiles de presentado, la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios, recibida la comunicación respectiva, procederá a realizar la investigación preliminar de los hechos y emitir el informe de precalificación, a efectos de desarrollar el procedimiento disciplinario conforme a la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE, de corresponder.
- 8.3 La presente Directiva deberá publicarse conforme a lo dispuesto por la Directiva N° 004-2017-INGEMMET/PCD "Lineamientos para la Formulación, Aprobación, Modificación y Extinción de directivas en el INGEMMET - INGEMMET".

9 ANEXOS

- 9.1 Anexo N° 01: "Glosario"
- 9.2 Anexo N° 02: "Hoja de Reclamación"



Anexo 01 – Glosario

1 Usuario:

Es la persona natural o jurídica que acude a una entidad pública para ejercer alguno de los derechos establecidos en la Ley N° 27444 o para solicitar información acerca de los trámites y servicios exclusivos que realiza el INGEMMET.

2 Registro Único de Reclamaciones – RUR:

Herramienta informática utilizada para automatizar el trámite administrativo del reclamo físico o virtual, con el fin de agilizar y optimizar su recepción, derivación, seguimiento y atención. Dicho aplicativo registra las reclamaciones que ingresan al INGEMMET para su gestión y posterior atención.

3 Aviso del Libro de Reclamaciones:

Letrero físico o aviso virtual que indica la ubicación del libro de reclamaciones. Deberá colocarse en lugar visible del área del módulo de atención al público y en los órganos desconcentrados o cuando se trate de aviso virtual, en una ubicación de fácil acceso en el portal web institucional.

4 Reclamo:

Constituye la expresión de insatisfacción o disconformidad que manifiesta el ciudadano(a) respecto a un servicio de atención brindado por la entidad. Se manifiesta a través de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones. El reclamo no constituye una denuncia, consulta, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, dado que dichas acciones se sujetan a las disposiciones previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley No 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS.

5 Libro de Reclamaciones:

Consta de manera física o virtual debiendo ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso conforme lo establece el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

6 Sugerencia:

Es todo aporte que no suponga reclamos, formulados por los ciudadanos(as), en forma individual o colectiva, tendiente a mejorar la prestación de los servicios

7 Buzón de Sugerencias:

Es un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades.

8 Sistema de Gestión Documental:

Herramienta informática utilizada para automatizar el trámite administrativo de los documentos que ingresan al INGEMMET, con el fin de agilizar y optimizar su manejo y control.

9 Queja por Defecto de Tramitación:

Constituye un mecanismo procedimental que permite reclamar a la Administración Pública por aquel defecto de tramitación en la que este hubiese incurrido, en especial aquellos errores que supongan la paralización del procedimiento o transgresión de los plazos establecidos en la ley, así como por el incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que requieran subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.



Anexo 02

"HOJA DE RECLAMACIÓN"

FECHA	Día	Mes	Año	HOJA DE RECLAMACIÓN 01 - N°000001		
INSTITUTO GEOLÓGICO, MINERO Y METALÚRGICO			SEDE			
DIRECCIÓN				RUC	20112919377	
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE						
APELLIDOS Y NOMBRE:						
DNI / CE:						
DOMICILIO:						
DISTRITO			PROV			DPTO.
TELEFONO			CORREO ELECTRONICO			
2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN						
ÁREA DEL RECLAMO						
DESCRIPCIÓN						
FIRMA DEL USUARIO						
3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD						
DETALLE						

(*) Las Notificaciones respecto de la presente reclamación, se cursarán a la dirección electrónica señalada

