



Resolución de Secretaría General N° 033-2015-OEFA/SG

Lima, 03 JUN. 2015

VISTOS: El Memorándum N° 218-2014-OEFA/OAJ, el Informe N° 098-2014-OEFA/OAJ, el Memorándum N° 500-2014-OEFA/OAJ, los Memorándums números 0016 y 175-2015-OEFA/OCAC, y el Informe N° 202-2015-OEFA/OAJ, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, regula en su Artículo 3° 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° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios formulen sus reclamos consignando información relativa a su identidad y aquella necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 003-2012-OEFA/SG, se aprobó la Directiva N° 001-2012-OEFA/SG denominada "Procedimiento para el uso del Libro de Reclamaciones en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental";

Que, al ser necesario mejorar los lineamientos de la Entidad respecto al registro y atención de los reclamos, mediante Informe N° 202-2015-OEFA/OAJ del 14 de mayo del 2015, la Oficina de Asesoría Jurídica presenta el proyecto final de una nueva Directiva bajo la denominación de "Procedimiento para el registro y atención de reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", precisándose que se encuentra acorde a las actuales características del OEFA;

Que, el Literal h) del Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM, señala que el Secretario General tiene la función de expedir directivas sobre asuntos administrativos de la Entidad para el adecuado funcionamiento de las unidades orgánicas que se encuentren bajo su supervisión;

Que, conforme a ello y considerando fundamental salvaguardar los derechos de los usuarios del OEFA frente a la atención de los trámites y servicios que se les brinda, y advirtiendo que el proyecto de Directiva propuesto asegura el cumplimiento del referido objetivo, este despacho considera pertinente su respectiva aprobación;



Con el visado de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en el Literal h) del Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del OEFA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 003-2012-OEFA/SG que aprobó la Directiva N° 001-2012-OEFA/SG denominada "Procedimiento para el uso del Libro de Reclamaciones en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental".

Artículo 2°.- Aprobar la Directiva N° 003-2015-OEFA/SG denominada "Procedimiento para el registro y atención de reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano la implementación de lo dispuesto en la Directiva aprobada en el Artículo 2° de la presente Resolución.

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente Resolución y la Directiva aprobada en su Artículo 2° en el Diario Oficial "El Peruano" y en el Portal Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA (www.oefa.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Luz Yrene Orellana Bautista
Secretaria General

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA

DIRECTIVA N° 003-2015-OEFA/SG

“PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA”

I. OBJETO

Establecer el procedimiento para el registro y atención de los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

II. FINALIDAD

Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del OEFA.

III. ALCANCE

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 OEFA, participan en la atención de los usuarios y de los reclamos presentados.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del OEFA.

V. VIGENCIA

La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Definiciones

- Área:** Para efectos de la presente Directiva se denomina Área a las oficinas, direcciones y coordinaciones del OEFA.
- Aviso del Libro de Reclamaciones:** Aviso físico y virtual en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones del OEFA y el derecho de los usuarios para solicitarlo y formular su reclamo.



- c) **Hoja de Reclamación:** Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos.
- d) **Libro de Reclamaciones:** Es el documento físico o virtual provisto por el OEFA para que los usuarios formulen sus reclamos. El Libro de Reclamaciones del OEFA se encuentra a disposición de los usuarios en cada sede de la Entidad, así como a través del Portal Institucional.
- e) **Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio brindado por el OEFA y se manifiesta a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. El reclamo 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 la Ley N° 27444.
- f) **Responsable del Libro de Reclamaciones del OEFA:** Es el responsable de la conservación de los Libros de Reclamaciones de la Entidad, así como del registro, atención y respuesta del reclamo, entre otras funciones afines. Es designado mediante Resolución del Titular de la Entidad conforme a lo dispuesto en el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- g) **Sede:** Lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas del OEFA en Lima, de las Oficinas Desconcentradas y de las Oficinas de Enlace.
- h) **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude al OEFA 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 presta el OEFA.

6.2. Del aviso del Libro de Reclamaciones

- a) El aviso físico del Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en todas las sedes del OEFA en un lugar visible al usuario. El modelo del aviso físico del Libro de Reclamaciones consta en el Anexo I que forma parte integrante de la presente directiva.
- b) El aviso virtual debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso del Portal Institucional del OEFA. Este aviso constituye un link de enlace y acceso al Libro de Reclamaciones Virtual. El diseño del aviso virtual es elaborado por la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.

6.3. Del Libro de Reclamaciones

6.3.1. Ubicación del Libro de Reclamaciones

El Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios en todas las sedes del OEFA y en el Portal Institucional.



6.3.2. Del Libro de Reclamaciones físico y sus características

- a) El Libro de Reclamaciones Físico cuenta con Hojas de Reclamaciones numeradas, autocopiativas y desglosables que señalan los campos obligatorios a ser llenados por el usuario.
- b) Cada Hoja de Reclamación constará de tres (3) hojas autocopiativas. La primera quedará en el Libro de Reclamaciones físico, la segunda será entregada de forma inmediata al usuario, y la tercera será remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones.
- c) En cada sede del OEFA la numeración de las Hojas de Reclamaciones físicas consta de siete (7) dígitos, de los cuales los tres (3) primeros de izquierda a derecha corresponden a la serie que se les asigne y los cuatro (4) 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).

6.3.3. Del Libro de Reclamaciones Virtual

El Libro de Reclamaciones consignado en el Portal Institucional del OEFA deberá cumplir con las siguientes características:

- i) Contener el formato de la Hoja de Reclamación,
- ii) Proporcionar al usuario la opción de imprimir el reclamo; y,
- iii) Dar al usuario la opción de recibir una copia del reclamo en su correo electrónico.

6.4. Del Principio de Celeridad

Los reclamos de los usuarios deben ser atendidos y solucionados dentro de los plazos fijados en la presente directiva.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1. Del procedimiento para la presentación del reclamo

7.1.1. De las formas de presentación del reclamo

El usuario podrá presentar su reclamo de las siguientes formas:

a. En forma presencial

Cuando el usuario presente su reclamo en el Libro de Reclamaciones de una sede del OEFA.



b. En forma no presencial

Cuando el usuario presente su reclamo a través del formato virtual del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional del OEFA (www.oefa.gob.pe).

7.1.2. Del contenido del reclamo

Todo reclamo que presente un usuario debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha del reclamo,
- b) Nombre, domicilio, número de Documento Nacional de Identidad (D.N.I.), número de carné de extranjería (en caso de ser extranjero), Registro Único de Contribuyente R.U.C. (en caso de ser persona jurídica), teléfono y correo electrónico del usuario reclamante,
- c) Descripción o detalle del reclamo; y,
- d) Firma del reclamante.

El personal de recepción, o quien haga sus veces, debe orientar al usuario respecto a la forma de presentación del reclamo y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima antes descrita. En caso el usuario decida no consignar alguno de los datos contenidos en la información mínima, el personal de recepción, o quien haga sus veces, deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario las consecuencias derivadas de su omisión.

7.2. Del procedimiento para la atención del reclamo

7.2.1 De la respuesta al reclamo

a) Del plazo para responder al usuario

El OEFA está obligado a dar respuesta al usuario, empleando medios físicos o electrónicos, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de interpuesto el reclamo.

b) De la forma y contenido de la respuesta

La respuesta debe realizarse mediante una Carta suscrita por el Responsable del Libro de Reclamaciones, la cual debe contener:

- (i) Un resumen de lo ocurrido,
- (ii) El análisis y/o evaluación de los hechos,
- (iii) Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro, de corresponder, y
- (iv) Las medidas adoptadas para brindar un mejor servicio.



7.2.2 Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma presencial

- a) El personal de recepción, o quien haga sus veces, en el transcurso del día de interpuesto el reclamo, remitirá al Responsable del Libro de Reclamaciones del OEFA la Hoja de Reclamación en la que haya sido registrado.
- b) El Responsable del Libro de Reclamaciones del OEFA dentro de los dos (2) días hábiles de recibida la Hoja de Reclamación realizará las siguientes acciones:
 - i) Verificar si la Hoja de Reclamación contiene la totalidad de la información requerida, conforme lo establece el Literal 7.1.2. del Numeral 7.1. del Acápito VII de la presente directiva.

En caso verifique que la Hoja de Reclamación no contiene la información completa, archivará el reclamo.

- ii) Verificar si se trata de un reclamo.
 - a) En caso verifique que la información consignada en la Hoja de Reclamación no corresponde a un reclamo conforme a los términos descritos en el Literal e) del Numeral 6.1 de la presente Directiva, procederá a archivar la Hoja de Reclamación e informar al usuario de dicha circunstancia.
 - b) En el caso antes descrito, de verificar que la información consignada se encuentra bajo el ámbito de competencia del OEFA, comunicará al área correspondiente el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación para que proceda con el trámite respectivo, informando al usuario de dicha circunstancia.
- c) De proceder el reclamo, el jefe del área involucrada presentará en el plazo de seis (6) días hábiles un informe detallando lo siguiente:
 - Descripción del reclamo,
 - La explicación de lo ocurrido,
 - Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro; y,
 - Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicará las acciones adoptadas al respecto.
- d) El Responsable del Libro de Reclamaciones del OEFA, considerando lo indicado por el jefe del área involucrada, elaborará en el plazo de siete (7) días hábiles la respuesta al usuario y se la remitirá al domicilio que haya consignado.



En la elaboración de la respuesta del reclamo el Responsable del Libro de Reclamaciones deberá indicar las acciones adoptadas tendentes a que la Entidad mejore sus procedimientos.

Solo en caso el usuario haya indicado que se le responda por correo electrónico, la respuesta se le enviará por dicho medio.

7.2.3 Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma no presencial

El Responsable del Libro de Reclamaciones del OEFA con su acceso al aplicativo informático del "Libro de Reclamaciones del Portal Institucional" verificará diariamente si se han registrado o no reclamos.

De encontrar el registro de un reclamo, el procedimiento continuará conforme lo dispuesto en los Literales b), c) y d) del Sub Numeral 7.2.2 de la presente Directiva.

7.3. De la base de datos de los reclamos

El Responsable del Libro de Reclamaciones del OEFA en una base de datos llevará el registro de los reclamos que presenten los usuarios, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda el OEFA.

La base de datos deberá indicar:

- a) Si el reclamo fue presencial o no,
- b) El número de Hoja de Reclamación,
- c) Datos del usuario,
- d) La fecha del reclamo,
- e) El resumen del reclamo,
- f) El área involucrada,
- g) El funcionario o servidor reclamado,
- h) La fecha de respuesta al usuario; y,
- i) Las acciones adoptadas por la Entidad.

VIII. RESPONSABILIDADES

8.1. El Responsable del Libro de Reclamaciones del OEFA se encarga, bajo responsabilidad, de que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan, y que no se exceda en ningún caso el plazo establecido en el Artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

8.2. Es responsabilidad del personal de todas las sedes del OEFA que tuvieran contacto con los usuarios, atenderlos y orientarlos para el correcto uso del Libro de Reclamaciones.



- 8.3. Todo aquel que participe en la atención de los reclamos interpuestos por los usuarios son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 8.4. Quien incumpla con atender los reclamos en los plazos legales y con el procedimiento regulado en la presente Directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normativa de la materia.
- 8.5. La Oficina de Tecnologías de la Información brindará soporte en la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones Virtual en sus dos (2) modalidades.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- 9.1. El Responsable del Libro de Reclamaciones del OEFA, dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada semestre, debe informar a la Secretaría General sobre los reclamos atendidos en el semestre anterior.
- 9.2. El Responsable del Libro de Reclamaciones mantendrá el archivo de los reclamos y de los documentos que se hayan generado en relación a los mismos por el periodo de dos (2) años, desde la fecha de su interposición. Transcurrido los dos (2) años el Responsable del Libro de Reclamaciones adoptará las acciones necesarias a fin de que se traslade la documentación al Archivo Central del OEFA.
- 9.3. Los Libros de Reclamaciones físicos ubicados en las sedes del OEFA serán usados hasta su término, luego de lo cual la impresión de una nueva edición debe ser conforme a los parámetros indicados en la presente Directiva.
- 9.4. El Responsable del Libro de Reclamaciones se encargará de realizar las acciones que correspondan a fin de que se implemente progresivamente la plataforma del Libro de Reclamaciones en cada sede el OEFA. Dicha plataforma debe contar con las siguientes características:
- a) Contener el formato de la Hoja de Reclamación,
 - b) Ser de fácil acceso al usuario,
 - c) Proporcionar una impresión gratuita del reclamo; y,
 - d) Brindar al usuario la opción de poder recibir una copia del reclamo en su correo electrónico.

En la sede en la que se implemente la plataforma del Libro de Reclamaciones se debe brindar al usuario el apoyo técnico que requiera para que pueda registrar su reclamo de manera adecuada.

X. ANEXOS

- ANEXO I: Flujograma
- ANEXO II: Modelo de aviso físico del Libro de Reclamaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA





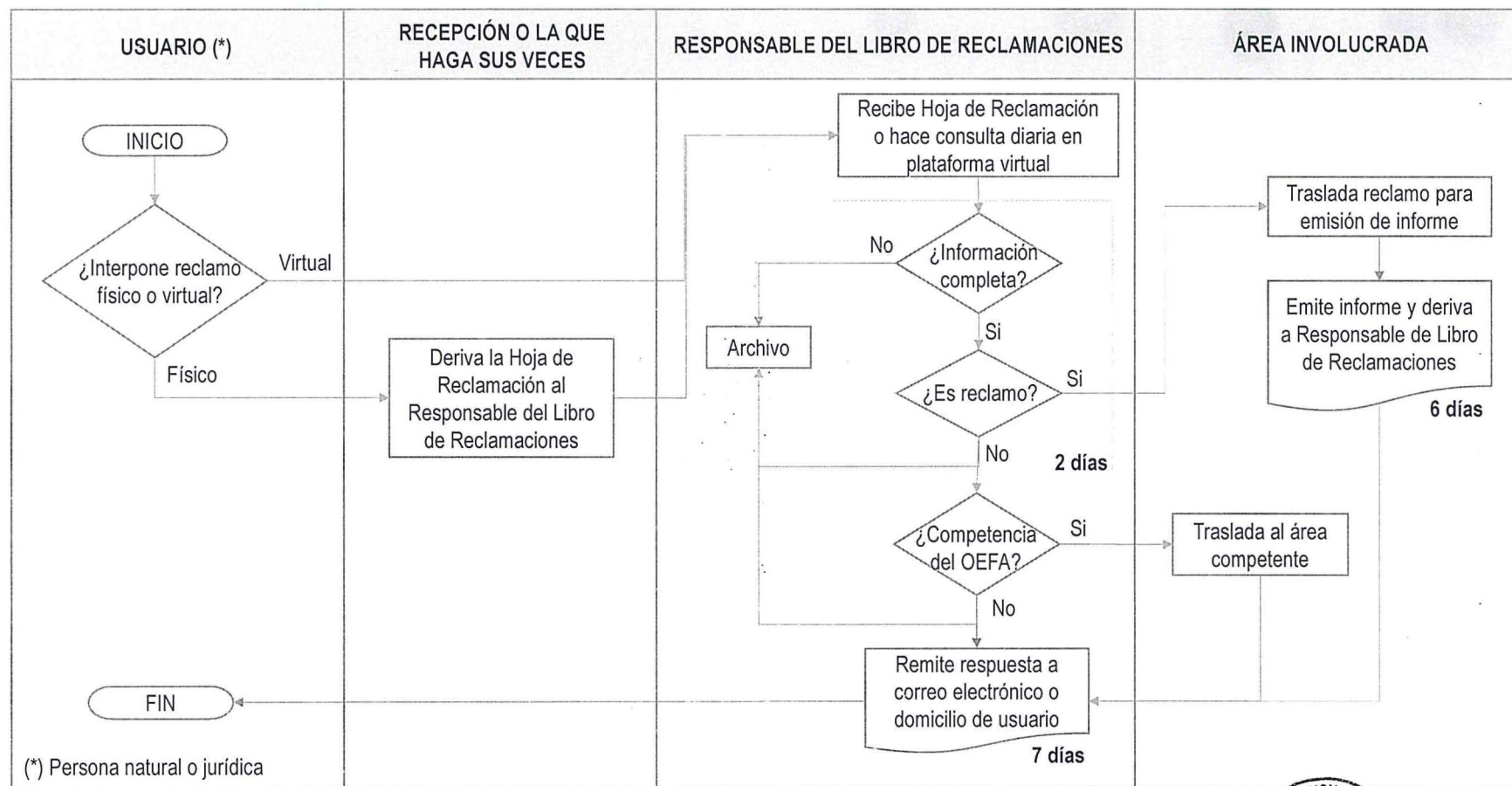
- **ANEXO III:** Modelo de portada del Libro de Reclamaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA
- **ANEXO IV:** Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA



ANEXO I

FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL RECLAMOS IMPUESTOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA



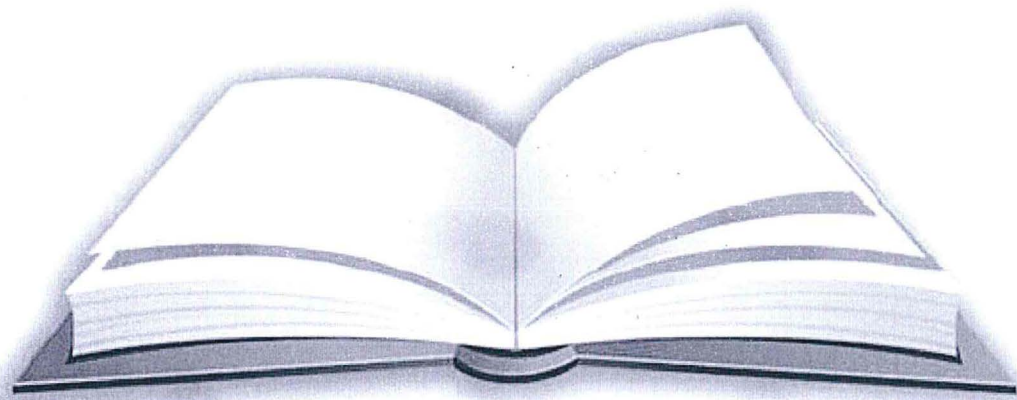
ANEXO II

MODELO DE AVISO FÍSICO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA



ORGANISMO DE EVALUACIÓN
Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL

Libro de Reclamaciones



**Conforme a lo establecido en el
Decreto Supremo N° 042-2011-PCM,
esta Entidad cuenta con un Libro de
Reclamaciones a su disposición.**

**Solicítelo para consultarlo o para
registrar su reclamo.**

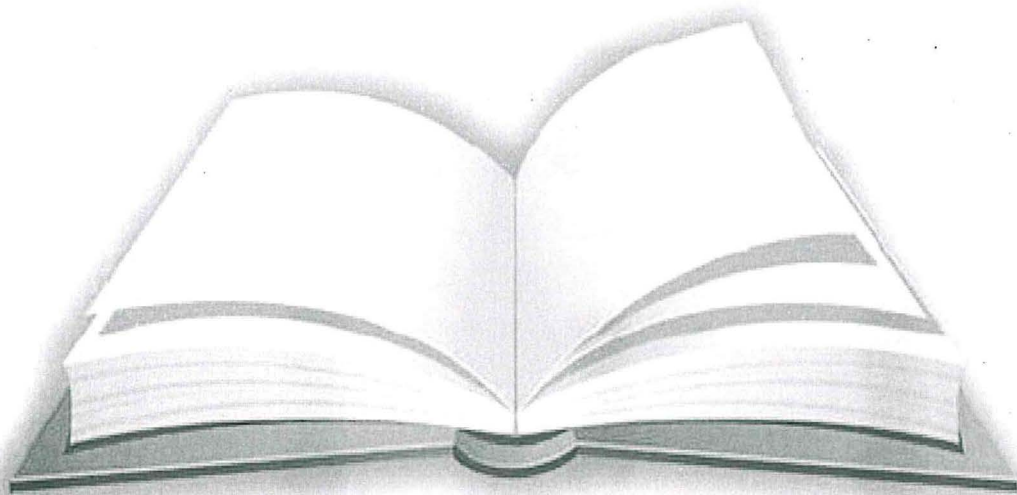


ANEXO III

MODELO DE PORTADA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL ORGANISMO DE
EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA



Libro de Reclamaciones



Decreto Supremo N° 042-2011-PCM



ANEXO IV

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA

HOJA DE RECLAMACIÓN				
Fecha: (*)	(día)	(mes)	(año)	Hoja de Reclamación N° 0000000001-201_
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA Sede:				
(Dirección de la sede del OEFA en la que se registra el reclamo)				
I. Identificación del usuario				
Nombre: (*)				
Domicilio: (*)				
DNI/CE/RUC: (*)			Teléfono: (*)	
Correo Electrónico: (*)			¿Desea que se le responda solo a su correo electrónico?	
			Sí ☐ No ☐	
II. Identificación de la Atención Brindada (<i>descripción o detalle del reclamo</i>):				
Descripción: (*)				
_____ Firma del Usuario (*)				
III. Acciones adoptadas por la Entidad				
IV. Observaciones (<i>solo para ser llenado por el personal de recepción o quien haga sus veces</i>)				
(*) La información descrita corresponde a campos obligatorios que deben ser completados por el usuario. En caso de no contar con toda la información obligatoria completa se procederá a archivar la presente Hoja de Reclamación. El usuario declara conocer los alcances de la presente disposición y haber sido informado por el personal de recepción, o quien haga sus veces, acerca de dicha circunstancia.				

