



PERÚ

Ministerio de
Educación

Instituto Peruano
del Deporte

Resolución de Secretaría General N° 020-2017-IPD/SG

Lima, 12 de Junio de 2017

VISTO: El Informe N° 214-2017-IPD/OAJ de fecha 27 de marzo de 2017, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, el Informe N° 024-2017-IPD/OPP/UOM de fecha 13 de marzo de 2017, emitido por la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación, así como el Informe N° 020-2017-IPD/OTDA de fecha 14 de febrero de 2017, emitido por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Instituto Peruano del Deporte, en adelante IPD, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte y sus modificatorias, es el órgano rector del Sistema Deportivo Nacional, constituye un órgano público ejecutor, cuenta con autonomía técnica, funcional y administrativa y constituye pliego presupuestal;

Que, de acuerdo al inciso d) del artículo 20° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2004-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 086-2004-PCM, la Oficina de Presupuesto y Planificación, tiene entre sus funciones, orientar la administración pública en el IPD, mediante la racionalización de funciones, estructuras, procedimientos y cargos;

Que, en virtud a lo señalado en el párrafo precedente, con Informe N° 024-2017-IPD/OPP/UOM de fecha 13 de marzo de 2017, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación, a propuesta de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, mediante Memorando N° 062-2017-IPD/OTDA de fecha 21 de febrero de 2017, elabora la Directiva N° 052-2017-IPD/OTDA, Versión 2, denominada: "Normas legales y disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte", la misma que se considera necesario aprobar;

Que, mediante Informe N° 214-2017-IPD/OAJ de fecha 27 de marzo de 2017, la Oficina de Asesoría Jurídica concluye que, corresponde incorporar en la citada directiva el informe semestral al Órgano de Control Institucional, conforme a lo regulado en el numeral 6.2 del acápite 6 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL denominada: "Verificación del cumplimiento de la obligación de las Entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG; asimismo, establecer el procedimiento de acopio, consolidación y comunicación al acotado órgano de control, de la información proveniente de los complejos deportivos de Lima Metropolitana, Lima Provincias y de los Consejos Regionales del Deporte, así como de la sede central, de acuerdo a lo recomendado por el Órgano de Control Institucional del IPD;





PERÚ

Ministerio de
Educación

Instituto Peruano
del Deporte

Que, en ese sentido, dicha oficina recomienda la aprobación de la Directiva N° 052-2017-IPD/OTDA, Versión 2, denominada: "Normas legales y disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte", la cual ha sido elaborada conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL denominada: "Verificación del cumplimiento de la obligación de las Entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 9.2 de las Disposiciones Específicas de la Directiva denominada: "Formulación y aprobación de directivas del Instituto Peruano del Deporte", aprobada mediante Resolución N° 177-2015-P/IPD de fecha 17 de abril de 2015, la Secretaría General aprueba los proyectos de directivas;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, sus modificatorias, y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 018-2004-PCM, el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 017-2004-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 086-2004-PCM, y la Directiva denominada: "Formulación y aprobación de directivas del Instituto Peruano del Deporte", aprobada mediante Resolución N° 177-2015-P/IPD de fecha 17 de abril de 2015;

Con los vistos de la Oficina de Presupuesto y Planificación, de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, de la Oficina General de Administración y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 052-2017-IPD/OTDA, Versión 2, denominada: "Normas legales y disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte", la misma que en anexo adjunto, forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- Dejar sin efecto toda norma o disposición interna que se oponga a la presente resolución.

Artículo 3°.- Publicar la presente directiva en el Portal de Transparencia del IPD (www.ipd.gob.pe).

Artículo.- 4°.- Disponer a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo la difusión de la referida directiva a los órganos estructurados del Instituto Peruano del Deporte.

Regístrese y comuníquese.

PILAR ESPINOZA GALARCEP
Secretaria General
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

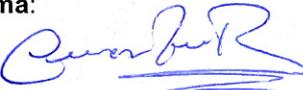


NORMAS LEGALES Y DISPOSICIONES QUE REGULAN EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

Directiva: 052-2017-IPD/OTDA

Versión: 2

OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

Elaborado por: Gabriela Doig Gómez Carrillo ----- Cargo: Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo	Firma: 
Revisado por: Julio César Luque Maldonado ----- Cargo: Jefe de la Unidad de Organización y Métodos	Firma: 
Revisado por: Anita Reyes Huamán ----- Cargo: Jefa de la Unidad de Informática	Firma: 
Revisado por: Julio Caycho Lavado ----- Cargo: Jefe(e) de la Oficina General de Administración	Firma: 
Revisado por: Miriam Betty Fernández Rodríguez ----- Cargo: Jefa de la Oficina de Presupuesto y Planificación	Firma: 
Revisado por: Rony Salazar Martínez ----- Cargo: Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	Firma: 



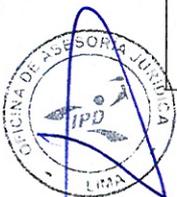
Título: Normas y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte

Versión: 2

Página: 2 de 20

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	N° de Versión	Origen del Cambio y Descripción del Cambio	Responsable	Fecha
01	1	Elaboración inicial del documento	Jefe de OTDA	23-03-2016
02	2	<p>Se modifica el contenido del numeral 3 "ALCANCE", por el siguiente texto: "Las disposiciones de la presente directiva son de cumplimiento obligatorio para todos/as los/as funcionarios/as y servidores/as que, independientemente de su régimen laboral o relación contractual con la entidad, participan en la atención a los/as usuarios/as y de la tramitación de los reclamos presentados por los/as mismos/as."</p> <p>Se incorpora en el numeral 5 "SIGLAS": "OCI: Órgano de Control Institucional."</p> <p>Se modifica el numeral 6.1, agregando la siguiente precisión: "...los/as servidores/as responsables de...".</p> <p>Se incluye en el numeral 6.2, el siguiente texto: "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 vigente sobre la materia".</p> <p>Se modifica el numeral 6.4, quedando redactado de la siguiente forma: "El/la responsable del Libro de Reclamaciones Físico o Virtual, es designado/a mediante Resolución del titular de la entidad, siendo el/la encargado/a de supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva y la respuesta final a ser entregada al/la usuario/a."</p> <p>Se incluye el numeral 6.5, señalando lo siguiente: "La UI brindará el soporte para la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones Virtual".</p> <p>Se modifica el numeral 7, incluyendo lo siguiente:</p> <p>7.1 Libro de Reclamaciones: Documento físico o virtual por medio del cual los/as usuarios/as podrán formular sus reclamos sobre los servicios brindados por el IPD.</p> <p>7.2 Usuario/a: Persona natural o jurídica que acude al IPD a ejercer algunos de los</p>	Jefe de OTDA	14-02-2017



derechos establecidos en el artículo 64° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 o para solicitar información sobre los trámites y servicios que brinda el IPD.

7.3 Reclamo: El reclamo es una expresión de insatisfacción o disconformidad del/la usuario/a, respecto a los servicios de atención brindados por el IPD, *no siendo la disconformidad por la tramitación o resultado de algún procedimiento administrativo en el que es parte el/la administrado/a, en este caso corresponde presentar queja por defecto de tramitación, conforme lo dispuesto en el artículo 167° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.*

7.4 Sede: Lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas del IPD en Lima y de los órganos desconcentrados.

Se modifica el numeral 8.1, quedando redactado de la siguiente forma: **“USO, CARACTERÍSTICA, UBICACIÓN Y AVISOS RELACIONADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES”**

Se modifica el inciso 8.1.1, quedando redactado de la siguiente manera: **“Es de carácter obligatorio el uso del Libro de Reclamaciones en el IPD”.**

Se modifica el inciso 8.1.2, de la siguiente manera: **El Libro de Reclamaciones Físico, está constituido por un impreso encuadernado de 100 hojas de reclamación, estando protegido por cubiertas.**

Se agrega el inciso 8.1.3, el mismo que indica lo siguiente: **“El Libro de Reclamaciones como documento físico estará ubicado en la Mesa de Partes de la OTDA de la sede central y en las sedes de los CRD. En los Complejos Deportivos se ubicará en lugares visibles y de fácil acceso”.**

Se agrega el inciso 8.1.4, indicando lo siguiente: **“El Libro de Reclamaciones, como documento virtual, estará ubicado en el Portal Web Institucional, en la sección: Documentos.”**

Se agrega el inciso 8.1.5, el mismo que señala lo siguiente: **“Se ubicarán en lugares visibles avisos que indiquen la existencia del Libro**



de Reclamaciones y el derecho que tienen los/as usuarios/as de solicitarlo.”

Se modifica el inciso 8.2.1, quedando redactado de la siguiente forma: “La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones (Ver Anexo N°03) como documento físico, estará conformado por tres (03) hojas autocopiativas, la primera (**color blanco**) será la constancia original del reclamo que **no se desglosará del libro**, la segunda (**color amarillo**) se entregará al/la usuario/a reclamante como cargo y la tercera (**color verde**) se remitirá al órgano o unidad orgánica correspondiente para su atención.”

Se modifica el numeral 8.3, el mismo que quedará redactado de la siguiente manera: **“CAUSALES DE RECLAMO”**

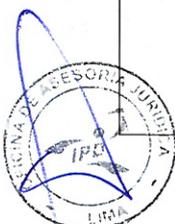
Se modifica el numeral 9.1, incluyendo los siguientes incisos:

9.1.1 Reclamo en el Libro de Reclamaciones Físico:

9.1.1.1 El/la usuario/a que exprese su intención de formular un reclamo, solicitará el Libro de Reclamaciones en la Mesa de Partes de la sede central del IPD.

9.1.1.2 El personal de recepción de la Mesa de Partes comunica al/la responsable del Libro de Reclamaciones sobre el pedido del/la usuario/a, quien le facilitará el referido libro, solicitando previamente información sobre la situación que originó el reclamo, así como su documento de identidad, además orientará al/la usuario/a en el correcto llenado de la Hoja de Reclamación. Una vez devuelto el libro, verificará que los datos del rubro de identificación del/la usuario/a, sean claros, estén completos y correctos, bajo responsabilidad.

9.1.1.3 Registrado el reclamo por el/la usuario/a, se procederá a su recepción adhiriendo en cada hoja una etiqueta autoadhesiva en la que se consignará el número de registro del STD y el día y hora de la recepción, procediéndose luego a su registro en el STD que generará automáticamente la “Hoja de Registro, Control y Cargo”.



9.1.1.4 Asimismo, se entregará obligatoriamente al/la usuario/a, la segunda hoja autocopiativa de la Hoja de Reclamación en la que se asentó su reclamo, como constancia del mismo.

9.1.1.5 Además, se le indicará al/la usuario/a que podrá efectuar el seguimiento de su reclamo, a través del Portal Web de la Institución (www.ipd.gob.pe), haciendo uso del número del registro del STD.

9.1.1.6 Finalmente, el/la responsable del Libro de Reclamaciones derivará el reclamo al órgano o unidad orgánica competente para su atención, el/la mismo/a que deberá dar respuesta al/la usuario/a dentro del plazo de treinta (30) días hábiles de presentado el reclamo y enviará copia de la misma a la ODTA para su registro en el Libro de Reclamaciones.

Se modifica el numeral 9.3 por el numeral 9.1.2, el mismo que quedará redactado de la siguiente manera: **“Reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual”**.

Se incorporan los siguientes incisos al numeral 9.1.2:

“9.1.2.1 El aplicativo de reclamaciones se ubica en el Portal Web del IPD, en la sección: Documentos.

9.1.2.2 El/la usuario/a deberá registrarse antes de presentar su reclamo.

9.1.2.3 Recibido el reclamo, el/la responsable evaluará si el mismo se encuentra dentro de los alcances de la presente directiva, en caso afirmativo dispone su registro en el STD y, de acuerdo a su naturaleza determina su derivación a quien corresponda; caso contrario, comunica al/la usuario/a las razones de su denegatoria brindándole la orientación correspondiente.

9.1.2.4 El personal a cargo de la recepción de las reclamaciones presentadas a través del Portal Web del IPD, enviará al correo electrónico del/la usuario/a reclamante, el número de registro del STD así como la fecha y hora de la recepción, datos con los que podrá



efectuar el seguimiento de su reclamo por el referido portal.

9.1.2.5 Registrado el reclamo virtual en el STD, en el día, se derivará con la "Hoja de Registro Control y Cargo" generada por el STD, al órgano o unidad orgánica correspondiente para su atención la que, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, enviará la respuesta a la OTDA para escanearla y enviarla al correo electrónico del/la usuario/a reclamante, registrándose en el STD como una correspondencia directa y anotándose las acciones adoptadas por la entidad".

Se agrega el numeral 9.1.3 "Reclamos en el Libro de Reclamaciones ubicados en los Complejos Deportivos de la ciudad de Lima y en los Consejos Regionales del Deporte" con los siguientes incisos:

9.1.3.1 "Los/as responsables de los Libros de Reclamaciones en los Complejos Deportivos del IPD y en los CRD, serán designados por Resolución del titular de la entidad.

Las funciones relacionadas con el STD serán asumidas por el/la trabajador/a que designe el/la Presidente/a del CRD o por el/la Administrador/a de la instalación deportiva, según corresponda; de no contar con el STD se deberá llevar registros convencionales de acuerdo a los recursos con los que dispongan.

9.1.3.2 Dentro de los treinta (30) días hábiles de presentado el reclamo, el órgano o unidades orgánicas a cargo de la atención del reclamo, enviará a la OTDA, copia del documento de respuesta al/la usuario/a reclamante, en la que deberá precisarse, de ser el caso, las medidas adoptadas para evitar en el futuro el acontecimiento de hechos similares, así como copia del cargo de su recepción por el usuario, para su registro, control y archivo respectivo."

Se agregó en Disposiciones Finales, los siguientes numerales:

10.1 La UI creará en el STD un Reporte de



Reclamos que deberá remitirse mensualmente a la Secretaría General.

10.2 *El/la responsable del Libro de Reclamaciones supervisará la atención del reclamo presentado dentro del plazo legal, previo al vencimiento del mismo, y verificará la presentación de reclamos a través del Portal del IPD.*

10.3 *El/la responsable del Libro de Reclamaciones de la sede central del IPD, remitirá a la Secretaría General la información consolidada a nivel institucional contenida en los Anexos 1 y 2 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL, aprobada por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG de fecha 21 de diciembre de 2015, a fin que ésta sea remitida a la OCI semestralmente, durante los primeros diez días del mes de julio, respecto del período enero a junio; y durante los primeros diez días del mes de enero del año siguiente al período reportado, con relación al período julio a diciembre.*

10.4 *Para la atención de lo dispuesto en el acápite precedente, la OTDA será la responsable de efectuar el acopio y consolidación de toda la información documentada de los reclamos tramitados en la sede central, en los Complejos Deportivos de Lima Metropolitana, Lima Provincias, así como en los Consejos Regionales del Deporte.*

10.5 *El/la Coordinador/a de Complejos Deportivos de la sede central y los/as Presidentes/as de los CRD, bajo responsabilidad funcional, remitirán a la OTDA la información documentada (Informe del órgano o unidad orgánica competente para la atención del reclamo y la respuesta al reclamante con el respectivo cargo de recepción) del período enero a junio, como máximo durante la primera semana del mes de julio; y del período julio a diciembre, como máximo durante la primera semana del mes de enero del año siguiente al período reportado.*

Se agregó en el numeral 11 "ANEXOS" lo siguiente:

- Anexo N° 01: Reporte del cumplimiento





Título: Normas y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte

Versión: 2

Página: 8 de 20

de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM.

- Anexo N° 02: Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública.
- Anexo N° 03: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.





ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	10
2. FINALIDAD.....	10
3. ALCANCE.....	10
4. BASE LEGAL.....	10
5. SIGLAS.....	10
6. RESPONSABILIDADES.....	11
7. DEFINICIONES.....	11
8. DISPOSICIONES GENERALES.....	12
9. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	13
10. DISPOSICIONES FINALES.....	16
11. ANEXOS.....	17



1. OBJETIVO:

Establecer las normas y disposiciones que deben observarse para la atención de los reclamos formulados por los/as usuarios/as, por los servicios brindados por el Instituto Peruano del Deporte, a través del Libro de Reclamaciones.

2. FINALIDAD:

- Asegurar la atención de los reclamos que presenten los/as usuarios/as, dentro del plazo legal establecido.
- Mejorar la calidad de los servicios que brinda el Instituto Peruano del Deporte a los/as usuarios/as.

3. ALCANCE:

Las disposiciones de la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para todos los/as funcionarios/as y servidores/as que, independientemente de su régimen laboral o relación contractual con la entidad, participan en la atención a los/as usuarios/as y de la tramitación de los reclamos presentados por los/as mismos/as.

4. BASE LEGAL:

- 4.1 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- 4.2 Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2004-PCM y su modificatoria.
- 4.3 Manual de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado por Resolución N° 440-2006-P/IPD.
- 4.4 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que crea la "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" y su modificatoria.
- 4.5 Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL denominada: "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", aprobada por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG.
- 4.6 Procedimiento: OPP-CDD-PR-01, V1, denominado "Elaboración y Control de Documentos", aprobado por Secretaría General el 19/10/2012.

5. SIGLAS:

- | | | |
|------|---|---|
| CRD | : | Consejo Regional del Deporte |
| IPD | : | Instituto Peruano del Deporte |
| OTDA | : | Oficina de Trámite Documentario y Archivo |
| STD | : | Sistema de Trámite Documentario |
| UI | : | Unidad de Informática |
| OCI | : | Órgano de Control Institucional |



	Título: Normas y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte
	Versión: 2 Página: 11 de 20

6. RESPONSABILIDADES:

- 6.1 Son responsables del cumplimiento de la presente directiva **los/as servidores/as responsables de** los órganos o unidades orgánicas del IPD que sean objeto de un reclamo en el Libro de Reclamaciones Físico o Virtual.
- 6.2 **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 vigente sobre la materia.**
- 6.3 Es responsabilidad del superior jerárquico del/la servidor/a, funcionario/a o personal de vigilancia reclamado, en los casos que corresponda, adoptar las medidas correctivas pertinentes e informar de las acciones realizadas al encargado del Libro de Reclamaciones.
- 6.4 **El/la responsable del Libro de Reclamaciones Físico o Virtual, es designado/a mediante Resolución del titular de la entidad, siendo el/la encargado/a de supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva y la respuesta final a ser entregada al/la usuario/a.**
- 6.5 **La UI brindará el soporte para la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones Virtual.**

7. DEFINICIONES:

- 7.1 **Libro de Reclamaciones: Documento físico o virtual por medio del cual los/as usuarios/as podrán formular sus reclamos sobre los servicios brindados por el IPD.**
- 7.2 **Usuario: Persona natural o jurídica que acude al IPD a ejercer algunos de los derechos establecidos en el artículo 64° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 o para solicitar información sobre los trámites y servicios que brinda el IPD.**
- 7.3 **Reclamo: El reclamo es una expresión de insatisfacción o disconformidad del/la usuario/a, respecto a los servicios de atención brindados por el IPD, no siendo la disconformidad por la tramitación o resultado de algún procedimiento administrativo en el que es parte el/la administrado/a, en este caso**



	Título: Normas y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte	
	Versión: 2	Página: 12 de 20

corresponde presentar queja por defecto de tramitación, conforme lo dispuesto en el artículo 167° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.

7.4 **Sede:** Lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas del IPD en Lima y de los órganos desconcentrados.

8. DISPOSICIONES GENERALES:

8.1 USO, CARACTERÍSTICA, UBICACIÓN Y AVISOS RELACIONADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

8.1.1. *Es de carácter obligatorio el uso del Libro de Reclamaciones en el IPD.*

8.1.2. *El Libro de Reclamaciones Físico, está constituido por un impreso encuadernado de 100 hojas de reclamación, estando protegido por cubiertas.*

8.1.3. *El Libro de Reclamaciones como documento físico estará ubicado en la Mesa de Partes de la OTDA de la sede central y en las sedes de los CRD. En los Complejos Deportivos se ubicará en lugares visibles y de fácil acceso.*

8.1.4. *El Libro de Reclamaciones, como documento virtual, estará ubicado en el Portal Web Institucional, en la sección: Documentos.*

8.1.5. *Se ubicarán en lugares visibles avisos que indiquen la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los/as usuarios/as de solicitarlo.*

8.2 CARACTERÍSTICAS DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN:

8.2.1. La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones (Ver Anexo N°03) como documento físico, estará conformado por tres (03) hojas autocopiativas, la primera (**color blanco**) será la constancia original del reclamo *que no se desglosará del libro*, la segunda (**color amarillo**) se entregará al/la usuario/a reclamante como cargo y la tercera (**color verde**) se remitirá al órgano o unidad orgánica correspondiente para su atención.

8.2.2. La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones deberá contener como mínimo la siguiente información:



	Título: Normas y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte
	Versión: 2 Página: 13 de 20

- a) Identificación de la Hoja de Reclamación.
- b) Numeración correlativa.
- c) Fecha del reclamo.
- d) Nombre de la entidad y dirección donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- e) Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono, correo electrónico y nacionalidad del usuario.
- f) Identificación de la atención brindada.
- g) Descripción en forma clara y precisa del reclamo.
- h) Firma del usuario. En caso del Libro de Reclamaciones Virtual no se requerirá.
- i) Acciones adoptadas por la entidad.



8.3 CAUSALES DE RECLAMO:

En concordancia con lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, los/as usuarios/as podrán formular reclamos en el Libro de Reclamaciones, frente a situaciones originadas o permitidas por funcionarios/as, servidores/as o personal de seguridad del IPD, tales como:

- a) Incumplimiento del orden de atención y/o irrespeto de las colas.
- b) Impedimento injustificado del ingreso a la institución.
- c) Trato discriminatorio de cualquier índole.
- d) Trato no cortés en la atención al usuario.
- e) Falta de respeto a los/as usuarios/as, en cualquiera de sus formas.
- f) 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, entre otros.
- g) Negativa a identificarse debidamente frente al/la usuario/a, en cualquier instancia.



DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

9.1 Procedimiento:

9.1.1 Reclamo en el Libro de Reclamaciones Físico:

9.1.1.1 *El/la usuario/a que exprese su intención de formular un reclamo, solicitará el Libro de Reclamaciones en la Mesa de Partes de la sede central del IPD.*

9.1.1.2 *El personal de recepción de la Mesa de Partes comunica al/la responsable del Libro de Reclamaciones sobre el*



pedido del/la usuario/a, quien le facilitará el referido libro, solicitando previamente información sobre la situación que originó el reclamo, así como su documento de identidad, además orientará al/la usuario/a en el correcto llenado de la Hoja de Reclamación. Una vez devuelto el libro, verificará que los datos del rubro de identificación del/la usuario/a, sean claros, estén completos y correctos, bajo responsabilidad.

9.1.1.3 Registrado el reclamo por el/la usuario/a, se procederá a su recepción adhiriendo en cada hoja una etiqueta autoadhesiva en la que se consignará el número de registro del STD y el día y hora de la recepción, procediéndose luego a su registro en el STD que generará automáticamente la "Hoja de Registro, Control y Cargo".

9.1.1.4 Asimismo, se entregará obligatoriamente al/la usuario/a, la segunda hoja autocopiativa de la Hoja de Reclamación en la que se asentó su reclamo, como constancia del mismo.

9.1.1.5 Además, se le indicará al/la usuario/a que podrá efectuar el seguimiento de su reclamo, a través del Portal Web de la Institución (www.ipd.gob.pe), haciendo uso del número del registro del STD.

9.1.1.6 Finalmente, el/la responsable del Libro de Reclamaciones derivará el reclamo al órgano o unidad orgánica competente para su atención, el/la mismo/a que deberá dar respuesta al/la usuario/a dentro del plazo de treinta (30) días hábiles de presentado el reclamo y enviará copia de la misma a la OTDA para su registro en el Libro de Reclamaciones.

9.1.2 Reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual:

9.1.2.1 El aplicativo de reclamaciones se ubica en el Portal Web del IPD, en la sección: Documentos.

9.1.2.2 El/la usuario/a deberá registrarse antes de presentar su reclamo.



9.1.2.3 **Recibido el reclamo, el/la responsable evaluará si el mismo se encuentra dentro de los alcances de la presente directiva, en caso afirmativo dispone su registro en el STD y, de acuerdo a su naturaleza determina su derivación a quien corresponda; caso contrario, comunica al/la usuario/a las razones de su denegatoria, brindándole la orientación correspondiente.**



9.1.2.4 **El personal a cargo de la recepción de las reclamaciones presentadas a través del Portal Web del IPD, enviará al correo electrónico del/la usuario/a reclamante, el número de registro del STD, así como la fecha y hora de la recepción, datos con los que podrá efectuar el seguimiento de su reclamo por el referido portal.**



9.1.2.5 **Registrado el reclamo virtual en el STD, en el día, se derivará con la "Hoja de Registro Control y Cargo" generada por el STD, al órgano o unidad orgánica correspondiente para su atención la que, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, enviará la respuesta a la OTDA para escanearla y enviarla al correo electrónico del/la usuario/a reclamante, registrándose en el STD como correspondencia directa y anotándose las acciones adoptadas por la entidad.**



9.1.3 **Reclamos en el Libro de Reclamaciones ubicados en los Complejos Deportivos de la ciudad de Lima y en los Consejos Regionales del Deporte:**

9.1.3.1 **Los/as responsables de los Libros de Reclamaciones en los Complejos Deportivos del IPD y en los CRD, serán designados por Resolución del titular de la entidad.**

Las funciones relacionadas con el STD serán asumidas por el/la trabajador/a que designe el/la Presidente/a del CRD o por el/la Administrador/a de la instalación deportiva, según corresponda; de no contar con el STD se deberá llevar registros convencionales de acuerdo a los recursos con los que dispongan.



	Título: Normas y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte	
	Versión: 2	Página: 16 de 20

9.1.3.2 Dentro de los treinta (30) días hábiles de presentado el reclamo, el órgano o unidades orgánicas a cargo de la atención del reclamo, enviará a la OTDA, copia del documento de respuesta al/la usuario/a reclamante, en la que deberá precisarse, de ser el caso, las medidas adoptadas para evitar en el futuro el acontecimiento de hechos similares, así como copia del cargo de su recepción por el/la usuario/a, para su registro, control y archivo respectivo.



10. DISPOSICIONES FINALES:



10.1 La UI creará en el STD un Reporte de Reclamos que deberá remitirse mensualmente a la Secretaría General.

10.2 El/la responsable del Libro de Reclamaciones supervisará la atención del reclamo presentado dentro del plazo legal, previo al vencimiento del mismo, y verificará la presentación de reclamos a través del Portal del IPD.



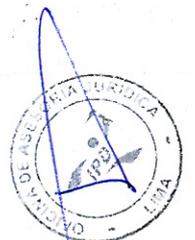
10.3 El/la responsable del Libro de Reclamaciones de la sede central del IPD, remitirá a la Secretaría General la información consolidada a nivel institucional contenida en los Anexos 1 y 2 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL, aprobada por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG de fecha 21 de diciembre de 2015, a fin que ésta sea remitida a la OCI semestralmente, durante los primeros diez días del mes de julio, respecto del período enero a junio; y durante los primeros diez días del mes de enero del año siguiente al período reportado, con relación al período julio a diciembre.



10.4 Para la atención de lo dispuesto en el acápite precedente, la OTDA será la responsable de efectuar el acopio y consolidación de toda la información documentada de los reclamos tramitados en la sede central, en los Complejos Deportivos de Lima Metropolitana, Lima Provincias, así como en los Consejos Regionales del Deporte.



10.5 El/la Coordinador/a de los Complejos Deportivos de la sede central y los/as Presidentes/as de los CRD, bajo responsabilidad funcional, remitirán a la OTDA la información documentada (Informe del órgano o unidad orgánica competente para la atención del reclamo y la respuesta al reclamante con el respectivo cargo de recepción) del



	Título: Normas y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte	
	Versión: 2	Página: 17 de 20

período enero a junio, como máximo durante la primera semana del mes de julio; y del período julio a diciembre, como máximo durante la primera semana del mes de enero del año siguiente al período reportado.



11. ANEXOS

- **Anexo N° 01: Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM.**
- **Anexo N° 02: Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública.**
- **Anexo N° 03: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.**

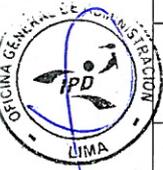


ANEXO N° 01
Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM

Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el D. S. N°042-2011-PCM				
Entidad:				
Período:				
Fecha:				
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			
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 o 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
 o del titular de la entidad en caso de no existir responsable designado)





Título: Normas y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el Instituto Peruano del Deporte

Versión: 2

Página: 20 de 20

Anexo N°03
Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACION N°:

Fecha: Día Mes Año

(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)
(Nombre y domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)

1. IDENTIFICACION DEL USUARIO: (Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica)

Nombre:

Domicilio:

DNI/RUC/CE:

Teléfono:

Correo electrónico:

2. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO:

Detalle:

Pedido:

FIRMA DEL USUARIO

3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD:

Detalle:

FIRMA DEL RESPONSABLE

