



PERÚ

Ministerio
de Educación

Instituto Peruano
del Deporte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Resolución de Gerencia General N° 040-2019-IPD/GG.....

Lima, 31 de julio de 2019

VISTO: Los Informes N° 692-2019-UP/IPD y N° 910-2019-UP/IPD emitidos por la Unidad de Personal de la Oficina General de Administración; los Memorandos N° 2528-2019-OGA/IPD y N° 3196-2019-OGA/IPD emitidos por la Oficina General de Administración; el Informe N° 85-2019-OTDA/IPD emitido por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; los Informes N° 65-2019-UOM/IPD, N° 66-2019-UOM/IPD, N° 68-2019-UOM/IPD y N° 70-2019-UOM/IPD emitidos por la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación; los Memorandos N° 4029-2019-OPP/IPD, N° 4030-2019-OPP/IPD, N° 4074-2019-OPP/IPD y N° 4150-2019-OPP/IPD emitidos por la Oficina de Presupuesto y Planificación; el Informe N° 700-2019-OAJ/IPD emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, el 16 de agosto del 2017, Incotec International le otorgó al Instituto Peruano del Deporte (IPD) la certificación de la Norma ISO 9001:2008, cuyo alcance correspondía a la Gestión de Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano y de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú;

Que, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la entidad, regulado por la Norma ISO 9001:2008, el IPD aprobó el "Procedimiento de Control de Salidas No Conformes, Versión 03, Código SGC-PR-08", mediante la Resolución de Secretaría General N° 041-2017-IPD/SG, del 19 de diciembre de 2017; asimismo, a través de la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG, del 29 de diciembre de 2017, el IPD aprobó: (i) el "Procedimiento de Atención de Sugerencias, Reclamos y Quejas, Versión 03, Código: SGC-PR-03"; (ii) el "Instructivo de Sensibilización del SGC, Versión 02, Código SGC-IN-01"; (iii) el "Procedimiento de Auditorías Internas, Versión 03, Código SGC-PR-04"; y, (iv) el "Procedimiento de Acción Correctiva y de Mejora, Versión 03, Código SGC-PR-02";

Que, de igual forma, dentro del referido SGC, la Secretaría General del IPD emitió la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG, del 1 de marzo de 2018, a través de la cual se aprobó el "Procedimiento de Inducción, Capacitación y Evaluación de Desempeño del Personal, Versión 02, Código CYD-PR-01";

Que, posteriormente, con fecha 6 de septiembre de 2018, Bureau Veritas del Perú le otorgó al IPD la certificación de la Norma ISO 9001:2015, cuyo alcance corresponde a la "Gestión para la Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano, de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú y de los Integrantes del Programa de Apoyo al Deportista";

Que, la Norma ISO 9001:2015, actualmente vigente para el IPD, considera al SGC como una herramienta para la prevención y la innovación, interesándose en los usuarios finales, para lo cual vela por la conformidad de los productos y servicios entregados por la organización; asimismo, en cuanto a la documentación, presenta mayor flexibilidad, dejando a discreción de la organización la gestión de sus procesos, sobre la base de las exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que opera;

Que, debido a que la Norma ISO 9001:2015, reemplazó a la Norma ISO 9001:2008, resulta necesario que la entidad actualice aquellos procedimientos elaborados bajo los estándares de la norma anterior, los cuales fueron aprobados con la Resolución de Secretaría



PERÚ

Ministerio
de Educación

Instituto Peruano
del Deporte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

General N° 041-2017-IPD/SG del 19 de diciembre de 2017, la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017 y la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG del 1 de marzo de 2018;

Que, en ese contexto, la Unidad de Personal de la Oficina General de Administración (OGA), conforme a sus funciones, revisó el "Procedimiento de Inducción, Capacitación y Evaluación de Desempeño del Personal, Versión 02", aprobado con la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG del 1 de marzo de 2018; y como resultado de la evaluación realizada, determinó que se requería su actualización de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 y la normativa vigente emitida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), siendo necesario que el mencionado procedimiento se divida en el Procedimiento de Inducción del Personal y el Procedimiento de Capacitación del Personal, en cumplimiento de la "Guía para la Gestión del Proceso de Inducción" aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-2017-SERVIR-PE, de fecha 12 de diciembre de 2017, y la Directiva denominada "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", aprobada con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, de fecha 08 de agosto de 2016;

Que, en razón a lo indicado, la Unidad de Personal de la OGA elaboró dos (2) proyectos de procedimientos: (i) el proyecto de Procedimiento de Inducción del Personal, sustentado con el Informe N° 692-2019-UP/IPD, de fecha 24 de abril de 2019, remitido por la OGA a la Oficina de Presupuesto y Planificación (OPP), mediante el Memorando N° 2528-2019-OGA/IPD, de fecha 25 de abril de 2019, para la opinión técnica correspondiente de su Unidad de Organización y Métodos (UOM), la cual fue emitida con el Informe N° 65-2019-UOM/IPD, de fecha 2 de julio de 2019, remitido a la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) a través del Memorando N° 4030-2019-OPP/IPD, de la misma fecha, a fin de que esta última Oficina realice la opinión legal respectiva; y, (ii) el proyecto de Procedimiento de Capacitación del Personal, sustentado con el Informe N° 910-2019-UP/IPD, de fecha 29 de mayo de 2019, remitido por la OGA a la OPP, mediante el Memorando N° 3196-2019-OGA/IPD, de fecha 10 de junio de 2019, para la opinión técnica correspondiente de su UOM, la cual fue emitida con el Informe N° 66-2019-UOM/IPD, de fecha 2 de julio de 2019, remitido a la OAJ a través del Memorando N° 4029-2019-OPP/IPD, de la misma fecha, a efectos de contar con la opinión legal respectiva;

Que, asimismo, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo (OTDA), en el marco de sus funciones, elaboró el proyecto de Procedimiento de Atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos, con el cual se actualiza el "Procedimiento de Atención de Sugerencias, Reclamos y Quejas, Versión 03, Código: SGC-PR-03", aprobado con la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017. Dicho proyecto de procedimiento se sustenta en el Informe N° 85-2019-OTDA/IPD, de fecha 28 de junio de 2019, y se basa en la normativa vigente sobre la materia, así como en las disposiciones internas de la entidad establecidas en la Directiva N° 052-2017-IPD/OTDA, "Normas Legales y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el IPD", aprobada con la Resolución de Secretaría General N° 020-2017-SG/IPD del 12 de junio de 2017. Además, es preciso destacar que el citado informe fue derivado a la Gerencia General y esta, a su vez, lo remitió a la OPP para la opinión técnica de la UOM de la OPP, la cual emitió su opinión técnica favorable mediante el Informe N° 68-2019-UOM/IPD, de fecha 4 de julio de 2019, remitido a la OAJ a través del Memorando N° 4074-2019-OPP/IPD, de la misma fecha, a fin de que expida la opinión legal respectiva;

Que, cabe señalar que, la UOM de la OPP revisó los procedimientos aprobados con la Resolución de Secretaría General N° 041-2017-IPD/SG y la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG, siendo que, como resultado de la evaluación efectuada dentro de su ámbito funcional, elaboró el proyecto de Procedimiento de Salidas No Conformes (que actualiza el "Procedimiento de Acción Correctiva y de Mejora, Versión 03, Código SGC-PR-02"), el proyecto de Procedimiento de Identificación y Atención de Oportunidades de Mejora



PERÚ

Ministerio
de Educación

Instituto Peruano
del Deporte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"



(que actualiza el "Procedimiento de Control de Salidas No Conformes, Versión 03, Código SGC-PR-08") y el proyecto de Procedimiento de Auditoría Interna (que actualiza el Procedimiento de Auditorías Internas, Versión 03, Código SGC-PR-04"). Dichos proyectos de procedimientos cuentan con la opinión técnica favorable de la UOM de la OPP, emitida con el Informe N° 70-2019-UOM/IPD, de fecha 9 de julio de 2019, el cual fue remitido a la OAJ mediante el Memorando N° 4150-2019-OPP/IPD, de la misma fecha, a fin de que realice la opinión legal respectiva. Además de lo indicado, con relación al "Instructivo de Sensibilización del SGC, Versión 02, Código SGC-IN-01", aprobado mediante la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG, la UOM de la OPP, en el Informe N° 70-2019-UOM/IPD, señaló que no es necesario contar con el referido instructivo, puesto que las charlas de sensibilización forman parte del curso de formación e interpretación de la Norma ISO 9001:2015 que se imparte en la entidad;



Que, en ese sentido, por medio del Informe N° 700-2019-OAJ/IPD, de fecha 31 de julio de 2019, la OAJ concluyó que: (i) corresponde emitir el acto resolutivo para la aprobación de los proyectos de procedimientos señalados en los considerandos precedentes, dado que garantizan el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y se encuentran alineados al marco legal vigente, incluyendo las disposiciones establecidas en el "Procedimiento de Elaboración, Aprobación y Modificación de Documentos Normativos Internos", aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 033-2019-IPD/GG, de fecha 1 de julio de 2019; (ii) la aprobación de dichos procedimientos debe realizarse con una Resolución de Gerencia General, de conformidad con el literal a), del numeral II, del artículo 1 de la Resolución de Presidencia N° 022-20129-IPD/P, de fecha 11 de febrero de 2019, a través de la cual el Presidente del IPD delegó en el/la Gerente General la facultad de aprobar directivas, manuales y/o procedimientos, así como todo documento normativo que regule los actos de administración interna, con la finalidad de optimizar los procedimientos administrativos de todas las unidades de organización del IPD; (iii) el SGC se sostiene en los procesos de la entidad, por lo cual, los procedimientos a aprobarse deben ser de alcance general, no limitándose a dicho sistema de gestión; y, (iv) finalmente, es preciso derogar la Resolución de Secretaría General N° 041-2017-IPD/SG del 19 de diciembre de 2017, la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017 y la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG del 1 de marzo de 2018, con las cuales se aprobaron los procedimientos antecedentes, siendo que el caso del "Instructivo de Sensibilización del SGC, Versión 02, Código SGC-IN-01", aprobado mediante la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017, su derogatoria se produce debido a que las charlas de sensibilización forman parte del curso de formación e interpretación de la Norma ISO 9001:2015 y, además, se encuentran reguladas en el proyecto de Procedimiento de Inducción del Personal;



Que, en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte y sus modificatorias; la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil; el Reglamento de la Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2004-PCM; el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2004-PCM; el Manual de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado mediante la Resolución N° 440-2006-P/IPD; la "Guía para la Gestión del Proceso de Inducción", aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-2017-SERVIR-PE; la Directiva denominada "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE; la Directiva N° 052-2017-IPD/OTDA, "Normas Legales y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el IPD", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 020-2017-SG/IPD; el "Procedimiento de Elaboración, Aprobación y Modificación de Documentos Normativos Internos", aprobado por Resolución de Gerencia General N° 033-2019-IPD/GG; la Resolución de Presidencia N° 022-2019-IPD/P, y;



Contando con el visto de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, de la Unidad de Personal de la Oficina General de Administración, de la Oficina General de Administración,



PERÚ

Ministerio
de Educación

Instituto Peruano
del Deporte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación, de la Oficina de Presupuesto y Planificación y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar los siguientes procedimientos internos:

- (i) Procedimiento de Inducción del Personal.
- (ii) Procedimiento de Capacitación del Personal.
- (iii) Procedimiento de Atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- (iv) Procedimiento de Salidas No Conformes.
- (v) Procedimiento de Identificación y Atención de Oportunidades de Mejora.
- (vi) Procedimiento de Auditoría Interna.

Los procedimientos internos aprobados forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Los procedimientos aprobados con el artículo 1 de la presente resolución, son de alcance general y de aplicabilidad obligatoria para toda la entidad y sus distintos sistemas de gestión, incluyendo al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en tanto promueven la mejora continua de sus procesos, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Artículo 3.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 041-2017-IPD/SG del 19 de diciembre de 2017, la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017 y la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG del 1 de marzo de 2018.

Artículo 4.- Encargar a la Oficina de Presupuesto y Planificación, la difusión de los procedimientos aprobados con la presente resolución.

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal de Transparencia del Instituto Peruano del Deporte (www.ipd.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

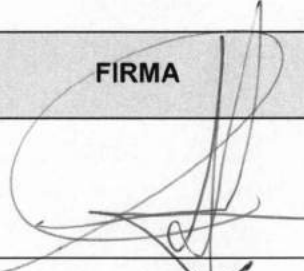
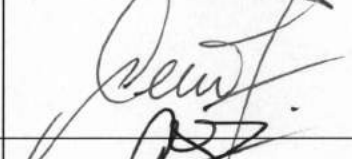
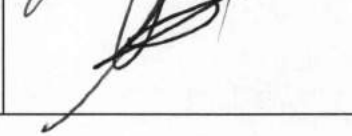
GRACE MERY GERALDINE CÁCERES RAMÍREZ
GERENCIA GENERAL (E)
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE



ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Procedimiento: PS04.05.01
Versión: 1

OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

	NOMBRES Y APELLIDOS CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Miguel Ángel Vargas Valladares Jefe(e) de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo	
Revisado por:	Julio César Luque Maldonado Jefe de la Unidad de Organización y Métodos	(x) 
Revisado por:	Víctor Abel Jesús Peña Flores Jefe de la Oficina de Presupuesto y Planificación	
Revisado por:	Karla Solangel Rodríguez Aquino Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	

	Título: Atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos	
	Versión: 01	Página 2 de 18

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N° DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración inicial del documento	11/06/2019



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	BASE LEGAL.....	4
3.	ALCANCE	4
4.	SIGLAS	4
5.	RESPONSABLES	4
6.	DEFINICIONES	5
7.	CONDICIONES	6
8.	DIAGRAMA DE PROCESOS DE NIVELES ANTERIORES	7
9.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
10.	DIAGRAMA DE FLUJO	8
11.	INDICADORES.....	12
12.	REGISTROS	12
13.	ANEXOS	12





I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de sugerencias, quejas y reclamos presentados por los administrados con relación a los servicios brindados por el Instituto Peruano del Deporte.

II. BASE LEGAL

- 2.1. Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, modificatorias y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 018-2004-PCM.
- 2.2. Decreto Supremo N° 017-2004-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte y sus modificatorias.
- 2.3. Resolución N° 440-2006-P/IPD, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte y sus modificatorias.
- 2.4. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 2.5. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.6. Resolución N° 020-2017-SG/IPD, que aprueba la Directiva N° 052-2017-IPD/OTDA, Normas Legales y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el IPD.
- 2.7. Norma NTP ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamento y vocabulario.
- 2.8. Norma NTP ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

III. ALCANCE

El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio por 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 de sugerencias, quejas y reclamos. El mencionado procedimiento se inicia con la formulación de la queja, sugerencia o reclamo en formato físico o virtual y culmina con la emisión de los reportes correspondientes a la Gerencia General.

IV. SIGLAS

- 4.1. **IPD** : Instituto Peruano del Deporte
- 4.2. **OIC** : Oficina de Información y Comunicación
- 4.3. **OTDA** : Oficina de Trámite Documentario y Archivo
- 4.4. **SAC** : Solicitud de Acción
- 4.5. **SGC** : Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.6. **SGD** : Sistema de Gestión Documental
- 4.7. **STD** : Sistema de Trámite Documental
- 4.8. **UO** : Unidades de Organización

V. RESPONSABLES

- 5.1. **Equipo de Gestión de la Calidad:** En coordinación con la UO competente, se encarga de evaluar si la sugerencia, queja o reclamo amerita la apertura de una SAC. Asimismo, determina la respuesta al administrado, siempre y cuando la sugerencia, queja o reclamo se enmarque en el alcance del SGC.

- 5.2. **OIC:** Informar a los usuarios que visitan las redes sociales del IPD sobre los canales oficiales de comunicación de sugerencias, quejas y reclamos, para que estas puedan ser recibidas y procesadas por la Mesa de Partes de la OTDA.
- 5.3. **OTDA:** A través de la Mesa de Partes, recibir y registrar en el SGD la sugerencia, queja o reclamo, según corresponda, y luego de ello se encarga de su derivación a la UO responsable. Asimismo, cerrar el trámite en el SGD, luego de la emisión de la respuesta por parte de la UO competente.
- 5.4. **Unidad de Organización:** Informar a los usuarios de los canales oficiales de comunicación de sugerencias, quejas y reclamos, para que estas puedan ser recibidas y canalizadas a través de la Mesa de Partes de la OTDA. Atender la sugerencia, queja o reclamo y brindar una respuesta al administrado que la originó, remitiendo a la OTDA una copia de la carta de respuesta con el respectivo cargo de recepción.

VI. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento, se considerará las siguientes definiciones:

- 6.1. **Administrado:** Persona natural o jurídica que formula un reclamo, queja o sugerencia a través de los formatos físicos o virtuales, los que deben ser ingresados por la Mesa de Partes y registrados en el SGD.
- 6.2. **Libro de Reclamaciones:** Es la unidad de conservación de los formularios de reclamaciones, mismos que pueden ser de naturaleza física o virtual, provisto por las entidades de la Administración Pública, en los cuales los ciudadanos y/o servidores registran sus reclamos sobre los servicios que brinda el IPD.
- 6.3. **Formulario de Quejas:** Documento individual de naturaleza física o virtual provisto por la el IPD, en el cual los ciudadanos y/o servidores podrán formular quejas por defectos de tramitación.
- 6.4. **Queja:** Disconformidad por defectos en la tramitación o resultado de algún procedimiento administrativo en el que es parte el/la administrado/a, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
- 6.5. **Quejado:** la autoridad responsable del procedimiento objeto de queja.
- 6.6. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del/la usuario/a, respecto a los servicios de atención brindados por el IPD, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 6.7. **Servidor(a) civil:** personal que labora en el IPD bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276 o que presta servicios bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios sujeto al Decreto Legislativo N° 1057.
- 6.8. **Solicitud de acción:** Documento a través del cual se registra información concerniente a una No Conformidad u Oportunidad de Mejora detectada, así como el plan de acción para abordarla, en caso lo amerite.
- 6.9. **Sugerencia:** Iniciativa presentada por personas naturales o jurídicas, dirigida a mejorar la calidad de los servicios brindados, incrementar el rendimiento o cualquier otra medida que suponga un mejor nivel de satisfacción de la sociedad respecto a los servicios brindados por el IPD.

	Título: Atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos	
	Versión: 01	Página 6 de 18

- 6.10. **Unidad de Organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad; comprende órganos, unidades orgánicas y áreas.
- 6.11. **Usuario(a):** es la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio brindado por el IPD.

VII. CONDICIONES

- 7.1. Los canales de comunicación aplicables a las sugerencias, quejas y reclamos son los siguientes:
- Formulario de reclamaciones disponible en el Libro de Reclamaciones físico y virtual.
 - Formulario para la presentación de queja por defecto de tramitación disponible en formato físico y virtual.
 - Formulario de sugerencias, disponible en formato físico y virtual.
- 7.2. De considerarlo necesario, el administrado podrá acompañar el formulario de queja con los documentos que estime pertinentes.
- 7.3. Toda sugerencia, queja o reclamo (presentada en formato físico o virtual), se registrará en la Mesa de Partes del IPD, cuyo horario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. La derivación al área correspondiente se realizará en un plazo máximo de 24 horas, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 132 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 7.4. Para el inicio del trámite correspondiente, la OTDA, a través de la Mesa de Partes, registrará y asignará un número de expediente en el SGD a las quejas, sugerencias o reclamos, y los derivará a las UO involucradas para su oportuna atención. Asimismo, para el caso puntual de la derivación de una queja, esta se remitirá al superior jerárquico del quejado.
- 7.5. Para el registro de las sugerencias, quejas y reclamos en el SGD, es necesario que el administrado del IPD emplee los formularios consignados por la OTDA (físicos y/o virtuales), de acuerdo a la normativa correspondiente, ingresando los datos de contacto solicitados.
- 7.6. En caso alguna sugerencia, queja o reclamo sea ingresada a través de las redes sociales, la OIC, como responsable de su administración, remitirá al usuario los links de acceso a los formularios virtuales designados por la OTDA.
- 7.7. Las encuestas aplicadas por las distintas UO que, por su naturaleza, requieran recoger las sugerencias, quejas o reclamos de los usuarios y/o servidores del IPD, indicarán los medios oficiales de canalización de los mismos.
- 7.8. La OTDA tendrá el manejo de los canales indicados en los numerales 7.1 y 7.2, y además es la responsable de su revisión diaria.
- 7.9. Las quejas, reclamos y sugerencias son evaluadas y atendidas dentro de los siguientes plazos máximos:
- Reclamos: Plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
 - Quejas: Plazo máximo de tres (03) días hábiles a partir de la recepción de la queja, previo traslado al quejado.
 - Sugerencias: Plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
- 7.10. Las respuestas a los reclamos, sugerencias o quejas, independientemente de si fueron registradas en formato físico o virtual, ameritan una respuesta por la

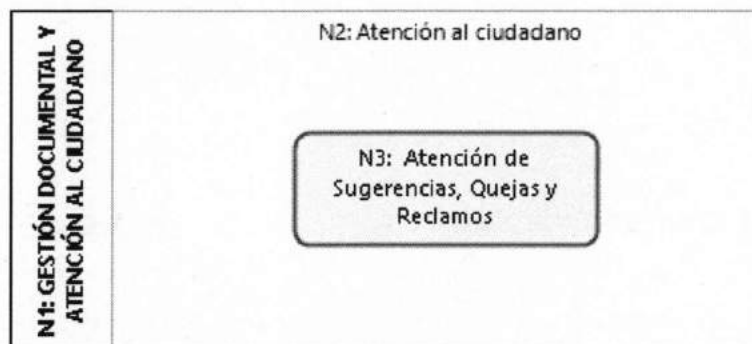
UO competente, la cual es remitida en todos los casos, por un canal físico a través del servicio de mensajería contratado por el IPD.

- 7.11. En caso de que la respuesta de la UO competente no pueda ser entregada al administrado por alguna eventualidad que no sea responsabilidad del IPD, se contacta al administrado en base a los datos que haya registrado. Sin embargo, si luego de haber agotado todas las posibilidades, no es posible contactarlo, se registrarán los hechos en los libros y registros correspondientes.
- 7.12. Las quejas, reclamos y sugerencias definidas como no procedentes, ameritan una respuesta por parte de la UO competente (según lo especificado en el numeral 7.10), a fin de justificar su improcedencia.
- 7.13. En todos los casos, la OTDA hace el seguimiento a la emisión de la respuesta, para que una vez entregada, la registre en el SGD, concluyendo con el procedimiento.
- 7.14. La OTDA será la responsable de generar reportes semestrales a la Gerencia General sobre la recepción y tratamiento de los documentos mencionados en los numerales 7.1 y 7.2.
- 7.15. Los responsables de las UO cuyos procesos están inmersos en el alcance del SGC, remitirán al Equipo de Gestión de la Calidad de la UOM, información con relación a la sugerencia, queja o reclamo para que evalúen de forma conjunta la necesidad de aperturar una SAC y se determine la respuesta al administrado.

DIAGRAMA DE PROCESOS DE NIVELES ANTERIORES:

A continuación se presentan los procesos de los cuales se deriva el presente procedimiento. Estos comprenden desde un nivel cero hasta un nivel tres, el cual constituye en el procedimiento objeto de este documento.

N0: GESTIÓN ADMINISTRATIVA



	Título: Atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos	
	Versión: 01	Página 8 de 18

IX. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

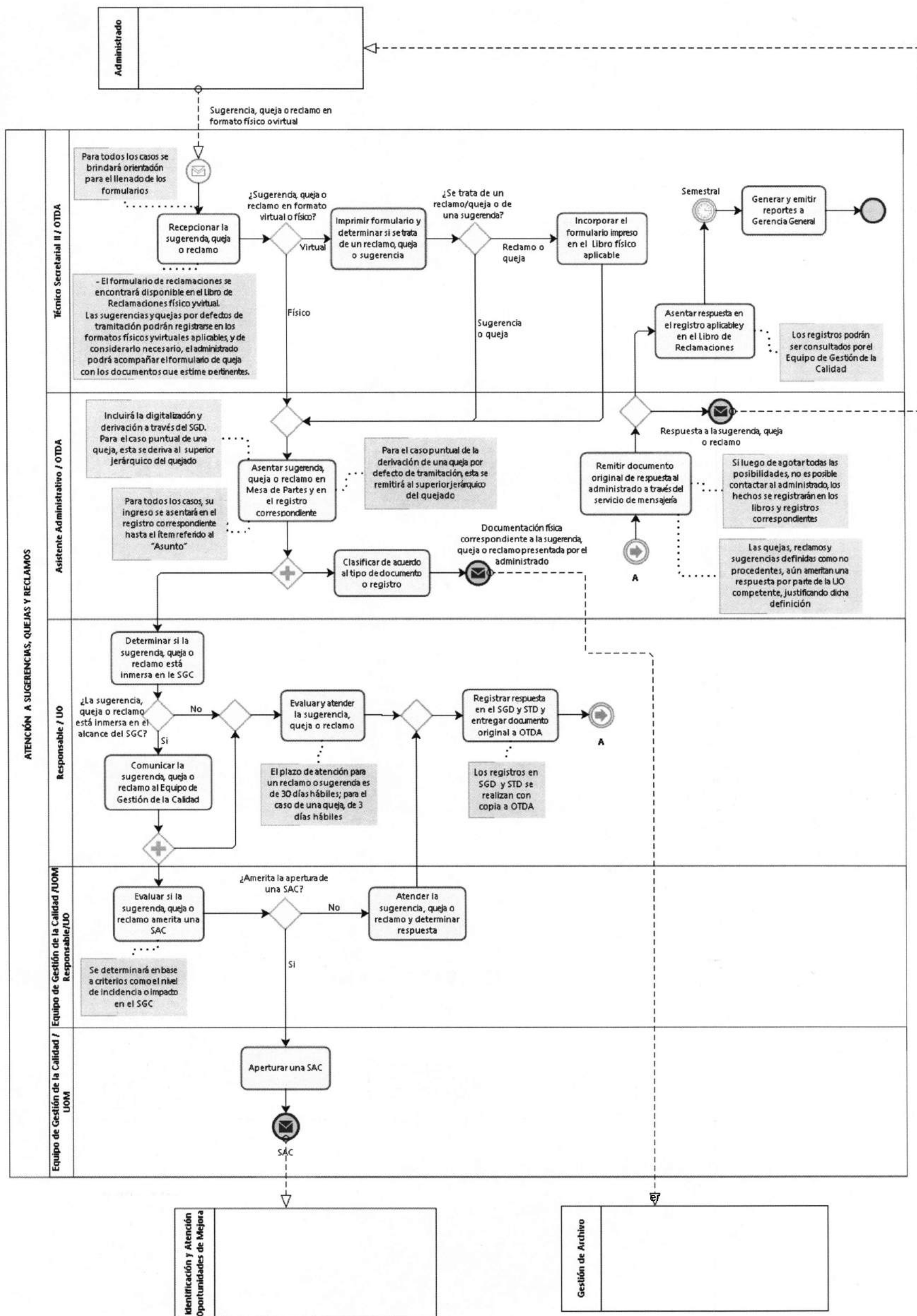
Nº	ETAPAS Y/O ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN / RESPONSABLE
1	<u>Inicio del procedimiento</u> Recepcionar la queja, sugerencia o reclamo. • Si se trata de una sugerencia, queja o reclamo en formato virtual, continuar con la actividad 3. • Si se trata de una sugerencia, queja o reclamo en formato físico, continuar con la actividad 5. Nota 1: • El formulario de reclamaciones se encontrará disponible en el Libro de Reclamaciones físico y virtual. • Las sugerencias y quejas por defectos de tramitación podrán registrarse en los formatos físicos y virtuales aplicables, y de considerarlo necesario, el administrado podrá acompañar el formulario de queja con los documentos que estime pertinentes. Nota 2: Para todos los casos se brindará orientación para el llenado de los formularios.	OTDA / Técnico Secretarial II
2	Imprimir formulario y determinar si se trata de un reclamo, queja o sugerencia. • Si se trata de un reclamo continuar con la actividad 3. • Si se trata de una sugerencia o queja, continuar con la actividad 4.	OTDA / Técnico Secretarial II
3	Incorporar el formulario impreso en el Libro de Reclamaciones. Continuar con la actividad 5.	OTDA / Técnico Secretarial II
4	Asentar sugerencia, queja o reclamo en mesa de partes y en el registro correspondiente. Nota 3: Incluirá la digitalización, asignación de número de expediente y derivación a través del SGD, para el caso puntual de una queja, esta se deriva al superior jerárquico del quejado.	OTDA / Asistente Administrativo

N°	ETAPAS Y/O ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN / RESPONSABLE
	Nota 4: Para el caso puntual de la derivación de una queja por defecto de tramitación, esta se remitirá al superior jerárquico del quejado. Nota 5: Para todos los casos, su ingreso se asentará en el registro correspondiente hasta el ítem referido al "Asunto".	
5	Clasificar de acuerdo al tipo de documento o registro. Ir al proceso de Gestión de Archivo.	OTDA / Asistente Administrativo
6	Determinar si la sugerencia, queja o reclamo está inmersa en el SGC. • Si la sugerencia, queja o reclamo no está inmersa en el SGC, continuar con la actividad 7. • Si la sugerencia, queja o reclamo está inmersa en el SGC, continuar con la actividad 8.	UO / Responsable
7	Evaluar y atender la sugerencia, queja o reclamo. Continuar con la actividad 12.	UO / Responsable
8	Comunicar la sugerencia, queja o reclamo al Equipo de Gestión de la Calidad.	UO / Responsable
9	Evaluar si la sugerencia, queja o reclamo amerita una SAC. • Si amerita la apertura de una Solicitud de Acción, continuar con la actividad 10. • Si no amerita la apertura de una Solicitud de Acción, continuar con la actividad 11. Nota 6: Se determinará en base a criterios como el nivel de incidencia o impacto en el SGC.	UOM / Equipo de Gestión de la Calidad UO / Responsable
10	Aperturar una SAC. Ir al Procedimiento de Identificación y Atención de Oportunidades de Mejora.	UOM / Equipo de Gestión de la Calidad



N°	ETAPAS Y/O ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN / RESPONSABLE
11	Atender la sugerencia, queja o reclamo y determinar respuesta. Continuar con la actividad 12. Nota 7: El plazo de atención para un reclamo o sugerencia será de 30 días hábiles; para el caso de una queja, será de 3 días hábiles.	UOM / Equipo de Gestión de la Calidad UO / Responsable
12	Registrar respuesta en el SGD y STD y entregar documento original a OTDA. Nota 8: Los registros en SGD y STD se realizan con copia a OTDA.	UO / Responsable
13	Remitir documento original de respuesta al administrado a través del servicio de mensajería. • Si se trata de una sugerencia o queja, continuar con la actividad 14. • Si se trata de un reclamo, continuar con la actividad 15. Nota 9: Si luego de agotar todas las posibilidades, no es posible contactar al administrado, los hechos se registrarán en los libros y registros correspondientes. Nota 10: Las quejas, reclamos y sugerencias definidas como no procedentes, ameritan una respuesta por parte de la UO competente, justificando el motivo de su improcedencia.	OTDA / Asistente Administrativo
14	Asentar respuesta en el registro aplicable y en el Libro de Reclamaciones. Nota 11: Los registros podrán ser consultados por el Equipo de Gestión de la Calidad.	OTDA / Técnico Secretarial II
15	Emitir reportes a Gerencia General. <u>Fin del procedimiento</u>	OTDA / Técnico Secretarial II

X. DIAGRAMA DE FLUJO



XI. INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO:

- 11.1 Nivel de cumplimiento en la atención de sugerencias dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
- 11.2 Nivel de cumplimiento en la atención de quejas dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción.
- 11.3 Nivel de cumplimiento en la atención de reclamos dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

XII. REGISTROS:

Descripción	N° de ejemplares	Lugar de archivo	Periodo de retención (Años)	
			Archivo de Gestión	Archivo Central
Libro de Reclamaciones	1	Archivo de Gestión de la OTDA	2 años	8 años
Formulario para presentación de queja por defecto de tramitación	1			
Formulario de sugerencias	1			
Registro de reclamos presentados ante la entidad pública	1			
Registro de quejas por defecto de tramitación presentadas ante la entidad pública	1			
Registro de sugerencias presentadas ante la entidad pública	1			

XIII. ANEXOS:

- Anexo N° 1: Registro de reclamos presentados ante la entidad pública.
- Anexo N° 2: Registro de quejas por defecto de tramitación presentadas ante la entidad pública.
- Anexo N° 3: Registro de sugerencias presentadas ante la entidad pública.
- Anexo N° 4: Formulario de reclamaciones.
- Anexo N° 5: Formulario para presentación de queja por defecto de tramitación.
- Anexo N° 6: Formulario de sugerencias.

ANEXO N° 1: REGISTRO DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA ENTIDAD PÚBLICA

[illegible]

ANEXO N° 4: FORMULARIO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			
HOJA DE RECLAMACIÓN N°:			
Fecha:	Día	Mes	Año
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE – IPD			
Estadio Nacional Tribuna Sur (Calle Madre de Dios s/n, Lima)			
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO: (Nombre y domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)			
Nombre:			
Domicilio:			
DNI/RUC/CE:			
Teléfono:			
Correo electrónico:			
2. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO:			
Pedido:			
			FIRMA DEL USUARIO
3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD:			
Detalle:			
			FIRMA DEL RESPONSABLE

ANEXO N° 6: FORMULARIO DE SUGERENCIAS

FORMULARIO DE SUGERENCIAS	
HOJA DE SUGERENCIA N°:	FECHA:
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:	
Nombre	
Dirección	
Correo electrónico	
Asunto	
Comentarios:	

