



OA - 219526  
Juan Roberto PAZ ALLASI  
CORONEL PNP  
JEFE DE LA UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO  
SECEJE PNP

OA - 176753  
Carlos Martín GOMEZ CAHUAS  
GENERAL PNP  
DIRECTOR DEL COMITÉ DE ASESORAMIENTO PNP

# Resolución Directoral

N°317-2018-DIRGEN/DIRCOAS-PNP.

Lima, 24 AGO 2018.

**VISTO;** el Informe N° 008-2018-DGPNP-SECEJE-UTD/OFITIC del 14 de mayo de 2018, formulado por la Oficina de Tecnología de la Información, Comunicación y Estadística de la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, mediante el cual recomienda la aprobación de la Directiva que establece las normas y procedimientos para atender los reclamos presentados por los Usuarios en el Libro de Reclamaciones, con la finalidad de garantizar su derecho en mejores condiciones de calidad y efectividad frente a los servicios que brinda la Policía Nacional del Perú.

## CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Legislativo N° 1267 - Ley de la Policía Nacional del Perú, establece en el numeral 15 del artículo 9° que la Dirección General de la Policía Nacional del Perú tiene entre sus funciones aprobar, en el marco de su competencia, las resoluciones, manuales, reglamentos, directivas y demás documentos de carácter interno que regulen el funcionamiento operativo de la Policía Nacional del Perú para el ejercicio de la función policial;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM del 7 de mayo de 2011, modificado por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG del 22 de diciembre de 2015, la Contraloría General aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL que establece la "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con el Libro de Reclamaciones";

Que, el Libro de Reclamaciones es el documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios podrán expresar la insatisfacción o disconformidad respecto a un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la queja por defecto de tramitación, conforme a lo establecido en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

Que, el Comité de Asesoramiento de la Policía Nacional del Perú, mediante Hoja de Estudio y Opinión N° 168-2018DIRGEN PNP/COAS del 23 de julio



de 2018, opina favorablemente por la continuidad del trámite de aprobación del proyecto de directiva que establece las normas y procedimientos para atender los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, con la finalidad de garantizar su derecho en mejores condiciones de calidad y efectividad frente a los servicios que brinda la Policía Nacional del Perú;

Que, la Dirección de Asesoría Jurídica de la Policía Nacional del Perú, mediante Informe Legal N° 212-2018-DG-PNP/SECEJE/DIRASJUR-DIVDJPN/DEPFCJEPN del 22 de junio de 2018, opina que el proyecto de Directiva sobre "Normas y procedimientos para atender los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, con la finalidad de garantizar su derecho en mejores condiciones de calidad y efectividad frente a los servicios que brinda la Policía Nacional del Perú", resulta viable;

Lo propuesto por el Coronel de la Policía Nacional del Perú, Jefe de la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú; y

Lo opinado por el General de la Policía Nacional del Perú, Director del Comité de Asesoramiento de la Policía Nacional del Perú.


#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Aprobar la Directiva que establece las Normas y Procedimientos para Atender los Reclamos Presentados por los Usuarios en el Libro de Reclamaciones, con la Finalidad de Garantizar su Derecho en Mejores Condiciones de Calidad y Efectividad frente a los Servicios que brinda la Policía Nacional del Perú, la misma que se adjunta formando parte de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional de la Policía Nacional del Perú y en la Página Web "Águila6" de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú.

**Artículo 3º.-** Deróguese la Resolución Directoral N° 753-2015-DIRGEN PNP/EMG-PNP del 09 de octubre de 2015 que aprueba la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

  
.....  
RICHARD DOUGLAS ZUBIARTE TALLEDO  
GENERAL DE POLICÍA  
DIRECTOR GENERAL DE LA  
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ





## **DIRECTIVA N° 001-2018-DGPNP/SECEJE/UTD-OFITIC**

**ESTABLECE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES, CON LA FINALIDAD DE GARANTIZAR SU DERECHO EN MEJORES CONDICIONES DE CALIDAD Y EFECTIVIDAD FRENTE A LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ.**

### **I. OBJETO**

Establecer las normas y procedimientos en el trámite, diligenciamiento, cumplimiento de plazos y deberes de los funcionarios o servidores públicos de la PNP, para la atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones.

### **II. FINALIDAD**

Garantizar el derecho e intereses de los usuarios en la atención, tramitación y resolución de los reclamos frente a los servicios brindados por el personal policial en mejores condiciones de calidad y efectividad.

### **III. ALCANCE**

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios o servidores públicos que laboran en la Policía Nacional del Perú.



### **IV. RESPONSABILIDADES**

- 4.1. El Órgano de Control Institucional de la PNP, será responsable del cumplimiento de las presentes disposiciones en el ámbito de su competencia.
- 4.2. La Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva PNP como Órgano Técnico Normativo será encargada de orientar, coordinar y supervisar las disposiciones establecidas en la presente directiva.
- 4.3. Los Jefes de las Unidades, Sub Unidades de la PNP y de los órganos que las conforman son los responsables del cumplimiento de las disposiciones emanadas en la presente directiva en el ámbito de sus respectivas competencias.



### **V. BASE LEGAL**

- 5.1. Constitución Política del Perú 1993. Art. 1° sobre dignidad de la persona; Art. 2°, numerales 4 y 5, sobre la libertad de expresión y a solicitar la

información que requiera; Art. 65° sobre obligación de Estado a defender los intereses de los consumidores y usuarios.

- 5.2. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Título VII Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, Capítulo II Justicia de Consumo, Subcapítulo III El Libro de Reclamaciones, Art. 150° al 152°.
- 5.3. Decreto Legislativo N°1267, Ley de la Policía Nacional del Perú. Art. 2 N°4 Garantizar el cumplimiento de las Leyes, Art 4 N° 1 y 3 Obligaciones del personal policial.
- 5.4. Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Art. 57 Numeral 57.1 Suministro de información a las entidades.
- 5.5. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligaciones de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 5.6. Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, que modifica el Art. 6° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 5.7. Decreto Supremo N° 026-2017-IN, Título II Descripción Orgánica, Capítulo III Secretaría Ejecutiva, Art. 88° Numeral 7, Art. 215° Numeral 22, Art. 237° Numeral 28.
- 5.8. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Título IV Del procedimiento trilateral, del procedimiento sancionador y la actividad administrativa de fiscalización; Capítulo I procedimiento trilateral, Art. 227° al 236°.
- 5.9. Resolución Ministerial N° 115-2015-IN de 17FEB2015, que aprueba la Directiva N° 002-2015-IN-DGPP, que establece "Lineamientos aplicables para la formulación, tramitación y aprobación de Directivas del Ministerio del Interior"
- 5.10. Resolución de Contraloría N°367-2015-CG de 21DIC15, que aprueba la Directiva N°. 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".



## VI. DISPOSICIONES GENERALES



- 6.1. Todas las Unidades y Sub Unidades de la PNP y los Órganos que las conforman, cuando corresponda, deberán contar con un Libro de Reclamaciones de manera física, en tanto no se implemente el Libro de Reclamaciones en forma virtual, el cual estará ubicado en un lugar visible, de fácil acceso y a disposición del público usuario, respecto a los servicios policiales que se brinda.
- 6.2. Los Directores, Jefes o responsables de las diferentes Unidades y Sub Unidades de la PNP y los Órganos que las conforman, en aplicación al Punto 6.1, deberán consignar en un lugar visible y de fácil acceso la información relativa a su identidad y naturaleza de los servicios que brindan conforme a sus funciones.
- 6.3. Los Directores, Jefes o responsables de las diferentes Unidades y Sub Unidades de la PNP y Órganos que las conforman, cuando corresponda, deberán designar como responsables del Libro de Reclamaciones a un funcionario o servidor público como titular y otro alterno mediante el memorándum respectivo; dicha designación se comunicará a la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva PNP para las anotaciones correspondientes y acciones de su competencia.

- 6.4. La Unidad de Trámite Documentario de la Secretaria Ejecutiva PNP consolidará la información remitida por los responsables del Libro de Reclamaciones, a fin de cursarla al Órgano de Control Institucional de la PNP.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1. Características del Libro de Reclamaciones

- 7.1.1. Deberá estar debidamente empastado en color verde azulino para tamaño de hoja A4, membretado y con letras de color dorado; en el lomo deberá consignarse en letras doradas “LIBRO DE RECLAMACIONES”; el diseño, las medidas y la forma se detallan en el formato establecido (Anexo 1);
- 7.1.2. En la primera hoja del Libro de Reclamaciones deberá constar la descripción y datos de la Unidad o Sub Unidad policial (Anexo 2).
- 7.1.3. Deberá tener Ciento Cincuenta (150) folios en original de color blanco (50g) y membretado conforme al formato establecido (Anexo 3).
- 7.1.4. Cada folio a su vez deberá contar con dos (02) copias desglosables en papel autocopiativo CB y CFB, la primera en color amarillo y la segunda color verde, de las mismas características y forma de su original.

### 7.2. Características de la Hoja de Reclamación

- 7.2.1. La Hoja de Reclamación, deberá contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 3, incluyendo la siguiente:

- 7.2.1.1. Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- 7.2.1.2. Fecha de presentación del reclamo.
- 7.2.1.3. Numeración correlativa impresa de la Hoja de Reclamación.
- 7.2.1.4. Nombre de la Gran Unidad, Unidad y/o Sub Unidad policial.
- 7.2.1.5. Dirección de la Unidad y/o Sub Unidad policial.
- 7.2.1.6. Nombre y apellidos del usuario o de su representante.
- 7.2.1.7. Domicilio (especificar: Av. / Calle / Jr. / Psje. / Mz. / Dep. / N° / Lote / Urb, indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).
- 7.2.1.8. Número del Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería.
- 7.2.1.9. Número de teléfono fijo o celular.
- 7.2.1.10. Correo electrónico del usuario.
- 7.2.1.11. Descripción del reclamo.
- 7.2.1.12. Acciones adoptadas con respecto al reclamo.
- 7.2.1.13. Firma del Usuario.



7.2.2. El Usuario podrá adjuntar de considerarlo pertinente las pruebas que considere necesarias para argumentar su reclamo.

### 7.3. De la exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

En todas las Unidades y Sub Unidades Policiales así como los Órganos que las conforman, cuando corresponda, están obligados a exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público el Aviso que cuentan con el “Libro de Reclamaciones” y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo (Anexo 4).

### 7.4. De la Identidad de las Unidades Policiales

La Identidad y naturaleza de la función y misión encomendada a la Unidad o Sub Unidad policial será expuesta en un lugar visible y de fácil acceso al público Usuario, conforme al detalle establecido en el Anexo 05.

### 7.5. De los responsables del Libro de Reclamaciones

7.5.1. La designación del responsable del Libro de Reclamaciones se formalizará mediante el documento establecido en el Anexo 06.

7.5.2. La designación de los responsables del Libro de Reclamaciones se sujetará a:

7.5.2.1. En las Unidades o Sub Unidades Policiales con nivel de Dirección, Macro Región Policial, Región Policial, Frente Policial y Unidades Orgánicas de IV Nivel deberán designar a un Oficial Superior PNP.

7.5.2.2. En las Sub Unidades Policiales de menor nivel orgánico deberán designar a un Oficial Sub Alterno PNP; excepcionalmente se podrá designar personal policial en la jerarquía de Sub Oficiales Superiores PNP o Sub Oficiales Técnicos PNP.

7.5.3. El responsable del Libro de Reclamaciones supervisará la atención del reclamo dentro del plazo legal establecido, orientando al usuario y verificando la consignación de la información mínima requerida en la Hoja de Reclamación, disponiendo su trámite correspondiente a efectos de obtener y dar respuesta al reclamo.

7.5.4. Los Directores, Jefes o responsables de los Órganos de Línea, Órganos Desconcentrados y Órganos de Administración Interna, remitirán el reporte consolidado de los reclamos presentados en forma semestral a la Sub Dirección General, Inspectoría General o Secretaría Ejecutiva, según corresponda, teniendo en cuenta el conducto regular y los formatos establecidos (Anexo 7 y 8).

7.5.5. El consolidado de la información será elaborado en formato excel y remitido en forma virtual a los correos oficiales preestablecidos



para su posterior consolidación y remisión al correo: **utd.librodereclamaciones@policia.gob.pe**; dicha información será remitida bajo responsabilidad del encargado del Libro de Reclamaciones en los plazos siguientes:

PERIODO REPORTADO	FECHA DE REPORTE
Enero – Junio	Dentro de los primeros CINCO (05) días del mes de Julio.
Julio – Diciembre	Dentro de los primeros CINCO (05) días del mes de enero del año siguiente al periodo reportado.

7.5.6. Una vez consolidada la información a nivel nacional será remitida por la Unidad de Trámite Documentario de la PNP al Órgano de Control Institucional en el plazo legal establecido, conforme a lo señalado en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM.

#### 7.6. Procedimiento para el trámite del reclamo

7.6.1. Cuando el usuario manifieste su intención de presentar por escrito su reclamo, será atendido por el responsable del Libro de Reclamaciones o el que haga sus veces en la plataforma, módulo o lugar de atención, identificándolo plenamente, escuchándolo y facilitándole los medios necesarios para la presentación.

7.6.2. El responsable del Libro de Reclamaciones o el que haga sus veces verificará que el reclamante consigne la información mínima establecida en la Hoja de Reclamación.

7.6.3. En caso que el reclamante no consigne alguno de los datos mínimos exigidos, se dejará constancia del hecho en la Sección Observaciones de la Hoja de Reclamación considerándose el reclamo como no presentado.

7.6.4. La persona natural que no pueda presentar personalmente un reclamo lo podrá hacer a través de un representante requiriéndose para ello un poder simple; en el caso de personas jurídicas, lo podrán hacer a través de su representante legal debidamente acreditado.

7.6.5. Presentado el reclamo se proporcionará al reclamante la primera copia de la Hoja de Reclamación, quedando la original en posesión de la Unidad o Sub Unidad Policial; la segunda copia será remitida o entregada al Órgano de Control Institucional de la PNP cuando sea solicitada por éste para las acciones propias de su competencia.





## 7.7. Atención y diligenciamiento del Reclamo

- 7.7.1. La atención al usuario en salvaguarda de sus derechos será conforme a lo establecido en el artículo 64° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- 7.7.2. El reclamo formulado por el usuario y que será asentando en la Hoja de Reclamación, debe corresponder a expresiones de insatisfacción o disconformidad con respecto al servicio brindado por la Unidad o Sub Unidad Policial.
- 7.7.3. Recibido el reclamo, será derivado en el día al Órgano, funcionario o servidor público competente para su absolución y/o respuesta, la cual previo informe será evacuada en el plazo legal establecido.
- 7.7.4. Cuando el reclamo es presentado en contra del Director, Jefe de Unidad o Sub Unidad Policial, el Superior de nivel orgánico será aquel que resolverá el reclamo, previo informe de descargo y pruebas actuadas; la atención al reclamo será emitida también en plazo legal establecido.
- 7.7.5. El reclamo registrado será absuelto en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles; tal decisión se comunicará por escrito o en forma virtual al reclamante; en este último caso solo si es solicitado por el peticionante.
- 7.7.6. No podrá condicionarse la presentación del reclamo ni la atención al mismo, salvo que se trate de un hecho descrito en el Punto 7.6.3.; en este caso se dejará constancia del mismo.
- 7.7.7. La presentación del reclamo no implica vía previa alguna para interponer una queja o denuncia según corresponda; en este caso serán atendidas y resueltas en la forma, modo y plazos conforme a la normatividad policial vigente.

## 7.8. De las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo Nro. 042-2011-PCM y su verificación por parte del OCI PNP

- 7.8.1 De acuerdo al Decreto Supremo Nro. 042-2011-PCM, el OCI debe verificar que las Direcciones, Unidades y Sub Unidades Policiales cumplan con:
  - 7.8.1.1. Contar con un Libro de Reclamaciones (Físico o virtual).
  - 7.8.1.2. Ubicar el Libro de Reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso.
  - 7.8.1.3. Consignar avisos en los que se indique la existencia del libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo.
  - 7.8.1.4. Proporcionar al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.





- 7.8.1.5. Dar respuesta al usuario (a través de medios físicos o electrónicos) en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
  - 7.8.1.6. Designar al responsable del Libro de Reclamaciones mediante Resolución del Titular de la entidad.
  - 7.8.1.7. Informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo Nro. 042-2011-PCM.
- 7.8.2 El OCI puede realizar requerimientos de Información al responsable del Libro de reclamaciones o a aquel que las posea, quien dispondrá su entrega de manera completa, cumpliendo las condiciones de la solicitud y dentro de un plazo de tres (03) días hábiles de realizada la solicitud. En caso de incumplimiento se adoptarán las acciones correspondientes de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Contraloría General de La República.

## VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

### 8.1. Para el Libro de Reclamaciones de naturaleza Física:

- 8.1.1. Los responsables de las Unidades Ejecutoras a cargo de las diferentes Unidades, Sub Unidades y Órganos Policiales que las conforman a nivel nacional serán las encargadas de proveer los medios, insumos y recursos necesarios para el desarrollo, implementación y entrega del Libro de Reclamaciones de naturaleza física, en la forma, modo y características señaladas en al presente Directiva.
- 8.1.2. El Libro de Reclamaciones de ser el caso podrá ser habilitado para cada año siguiente, dejando constancia de ello en el mismo formato de la Hoja de Reclamación posterior al cierre del año anterior; en este caso el responsable del Libro de Reclamaciones consignará tal hecho en la descripción del formato, con la firma y post firma respectiva conforme al (Anexo 9).
- 8.1.3. Los Directores, Jefes o responsables de los Órganos de Línea, Órganos Desconcentrados, Órganos de Administración Interna y demás Órganos que las conforman deberán prever cuando corresponda que la atención al Usuario sea en forma permanente para efectos de la presentación de un reclamo.
- 8.1.4. Los responsables del Libro de Reclamaciones o el que haga sus veces deberá estar en permanente coordinación con la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva PNP, pudiendo comunicarse a los teléfonos **#975018394** y **5180000 anexo 2669**; y al correo electrónico institucional **utd.librodereclamaciones@policia.gob.pe**.



## 8.2. Para el Libro de Reclamaciones de naturaleza Virtual:

- 8.2.1. La Secretaría Ejecutiva, a través de la Dirección de Información y Comunicación de la PNP, desarrollará e implementará en un plazo de Noventa (90) días naturales el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual deberá consignar la misma información y utilizará los mismos formatos del Libro de Reclamaciones de naturaleza física, para ser utilizado por las Unidades y Sub Unidades Policiales a nivel nacional cuando corresponda; para tal efecto preverá que el mismo sea alojado en el portal web de la PNP.
- 8.2.2. La Secretaría Ejecutiva, a través de la Dirección de Información y Comunicación de la PNP, designará un equipo de trabajo a cargo de un Oficial Superior PNP como responsable del desarrollo e implementación del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual; dicha designación, se comunicará a la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva PNP, para las coordinaciones y acciones correspondientes en el campo de su competencia.
- 8.2.3. La Unidad Ejecutora a cargo de la Dirección de Información y Comunicación de la PNP será la responsable de proveer los medios, insumos y recursos necesarios para el desarrollo e implementación del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual.

8.3. La Secretaría Ejecutiva será la encargada de la difusión y publicación de la presente Directiva en la página web “águila6” de la Dirección de Recursos Humanos de la PNP y en el Portal de Transparencia Estándar de la PNP.

8.4. La Inspectoría General PNP, a través de sus diferentes órganos desconcentrados, será la encargada de controlar y supervisar las disposiciones de la presente Directiva en el ámbito de su competencia, independientemente de la labor que corresponda al Órgano de Control Institucional.

8.5. Déjese sin efecto la Directiva N° 19-20-2015-DIRGEN-PNP/EMG-DIRASADM-B aprobada con R.D. N° 753-2015-DIRGEN PNP/EMG-PNP de 09 de octubre de 2015.

## IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

- 9.1. En tanto se desarrolle e implemente el Libro de Reclamaciones de naturaleza física, los Directores, Jefes o responsables de los Órganos de Línea, Órganos Desconcentrados, Órganos de Administración Interna y demás Órganos que las conforman deberán prever cuando corresponda la apertura de un libro en forma transitoria que contenga la información descrita en el Anexo 1, con las características consignadas en la Hoja de Reclamación, conforme a lo establecido en el Punto 7.2 de la presente Directiva.



- 9.2.** La apertura del libro en forma transitoria será efectuada al día siguiente de la publicación y puesta en vigencia de la presente Directiva; en tanto la Unidad Ejecutora correspondiente cumpla con entregar el Libro de Reclamaciones conforme a lo establecido en el Punto 8.1.1 de la presente Directiva, el cual no podrá exceder de Noventa (90) días hábiles.

## **X. VIGENCIA**

La presente Directiva entrara en vigencia al día siguiente de su publicación en la página web “Águila 6” de la DIRREHUM PNP.

## **XI. ANEXOS**

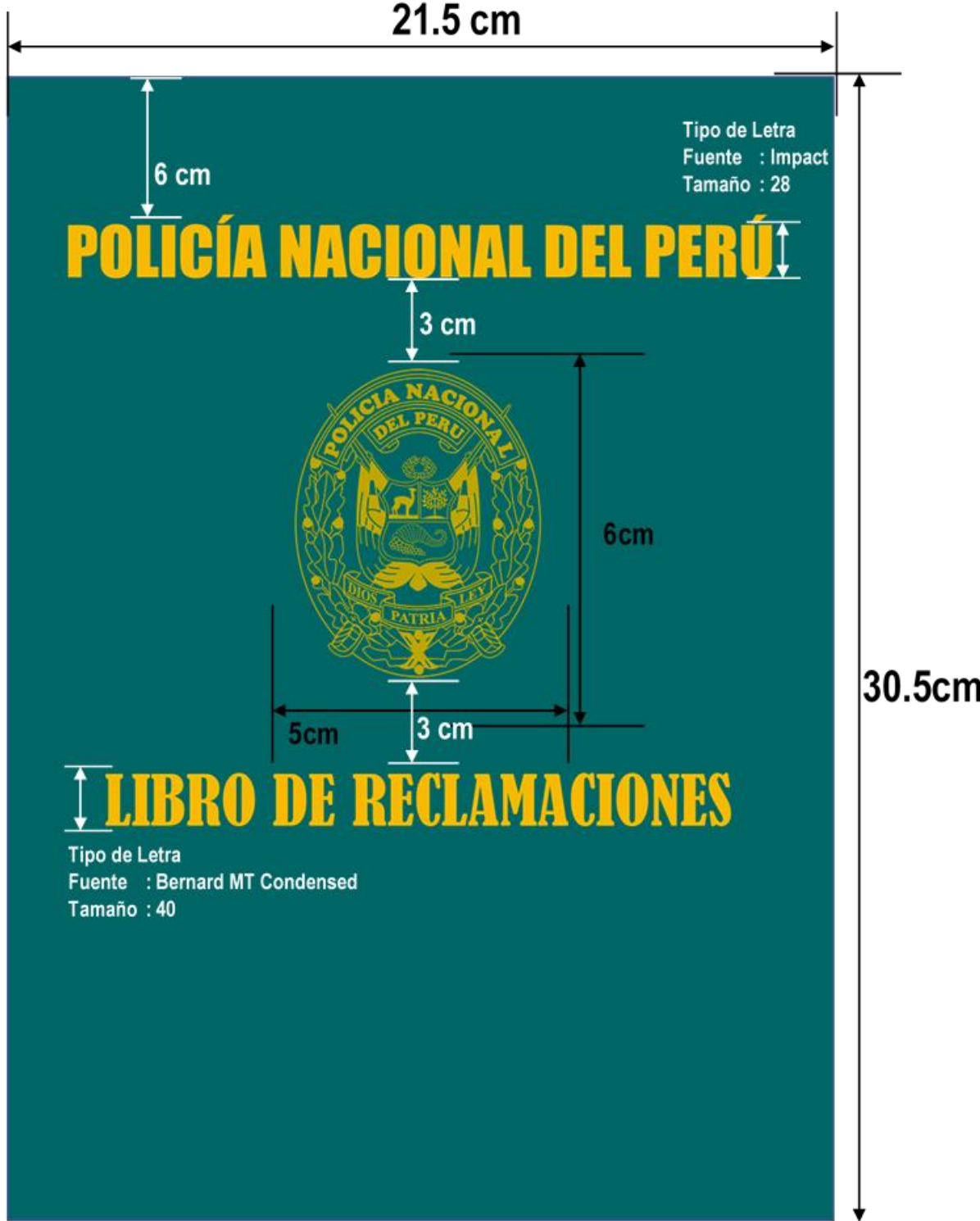
- Anexo 01: Empastado del Libro de Reclamaciones.
- Anexo 02: Hoja de presentación.
- Anexo 03: Hoja de Reclamación.
- Anexo 04: Aviso del Libro de Reclamación.
- Anexo 05: Descripción de la Unidad o Sub Unidad Policial.
- Anexo 06: Formato del Memorandum para designar responsables.
- Anexo 07: Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo No. 42-2011-PCM.
- Anexo 08: Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública.
- Anexo 09: Formato para habilitar Libro de Reclamaciones.
- Anexo 10: Glosario de Términos.



# ANEXO 1

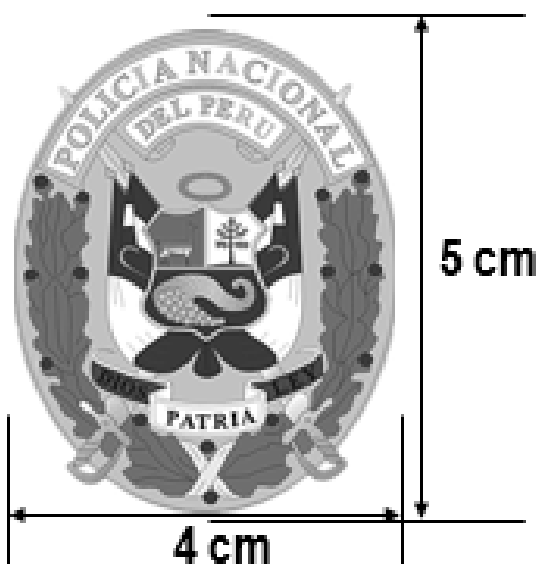
Tamaño de página A4

21.5 cm





## ANEXO 2



# LIBRO DE RECLAMACIONES

Tipo de Letra  
Fuente : Arial

Tamaño : 12

Tipo de Letra  
Fuente : Arial  
Tamaño : 28

GRAN UNIDAD : \_\_\_\_\_

UNIDAD : \_\_\_\_\_

SUB UNIDAD : \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN : \_\_\_\_\_

DISTRITO : \_\_\_\_\_

PROVINCIA : \_\_\_\_\_


DEPARTAMENTO : \_\_\_\_\_

TELÉFONO FIJO : \_\_\_\_\_ CELULAR: \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_



# ANEXO 3

 <b>POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ</b>					N° de folio	
LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación		
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	N°	Año:	
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)						
(Nombre y domicilio de la Unidad o Sub Unidad Policial donde se coloca el Libro de Reclamaciones)						
<b>1. Identificación del Usuario</b>						
*Nombres:						
*Domicilio:						
*DNI/CE:		*Telf. Fijo/Cel.		*E-mail:		
<b>2. Identificación de la Atención Brindada</b>						
Descripción del reclamo:						
..... <b>Firma del Usuario</b>						
<b>3. Acciones adoptadas por la Entidad</b>						
Detalle:						



## ANEXO 4



# LIBRO DE RECLAMACIONES

**SE ENCUENTRA EN ESTA (nombre de la Unidad o Sub  
Unidad Policial) A SU DISPOSICIÓN EN  
CUMPLIMIENTO AL DS. N°042-2011-PCM.**

Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "LIBRO DE RECLAMACIONES" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "A TU DISPOSICIÓN, SOLICÍTALO PARA REGISTRAR UN RECLAMO" deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.



## ANEXO 5

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD O SUB UNIDAD POLICIAL	
Descripción de la Unidad o Sub Unidad Policial	
<b>MISIÓN:</b>	
Misión de la Unidad o Sub Unidad Responsable	
<b>FUNCIONES:</b>	
<p>Descripción de las funciones de la Unidad o Sub Unidad de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 026-2017-IN, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú.</p>	
Dirección, Teléfono, Email	





# ANEXO 6

## **MEMORANDUM N° -2018-SIGLAS**

Lima,

**SEÑOR** :

**REF.** : DIRECTIVA N° 001-2018-DGPNP/SECEJE/UTD-OFITIC

En cumplimiento a lo dispuesto en el documento de la referencia, este despacho DISPONE, que a partir de la fecha se haga cargo como responsable (titular o alterno) del “Libro de Reclamaciones” de esta (Unidad o Sub Unidad policial), con la finalidad de garantizar el derecho e interés de los usuarios en la atención, tramitación y resolución de los reclamos frente a los servicios brindados, a efectos que estos sean efectuados en mejores condiciones de calidad y efectividad; en tal sentido deberá adoptar las medidas y acciones que corresponda. Bajo responsabilidad.

### **ACUSE RECIBO**

SIGLAS

**FDO**

**Firma y Post firma jefe de unidad**



## ANEXO 7

<b>REPORTE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM</b>				
<b>Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el D. S. N° 042-2011-PCM</b>				
<b>Unidad :</b>				
<b>Periodo :</b>				
<b>Fecha :</b>				
N°	RUBRO	SI	NO	Comentarios
1	Cuenta con libro de Reclamaciones			
2	Libro de Reclamaciones (Físico o Virtual).			
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 periodo (enero/junio o julio/diciembre).			
7	N° de usuarios a los que se proporcionó copia o constancia de su reclamo.			
8	N° de reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días hábiles o no atendidas.			




## ANEXO 8

### REPORTE DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA ENTIDAD PÚBLICA

<b>Entidad</b>	Ejm: Unidad Policial				
<b>Período verificado</b>	Ejm: Enero - Junio 2015				
<b>Fecha</b>	Ejm: 01 /Julio/2015				
<b>N° de Hoja de Reclamación</b>	<b>Fecha de Recepción</b>	<b>Usuario</b>	<b>Asunto</b>	<b>Fecha de Respuesta al usuario</b>	<b>Medida adoptada</b>



## ANEXO 9

 <b>POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ</b>				N° de folio	
LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación	
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	N°	Año:
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)					
(Nombre y domicilio de la Unidad o Sub Unidad Policial donde se coloca el Libro de Reclamaciones)					
<b>1. Identificación del Usuario</b>					
*Nombres:					
*Domicilio:					
*DNI/CE:		*Telf. Fijo/Cel.		*E-mail:	
<b>2. Identificación de la Atención Brindada</b>					
Descripción del reclamo:					
<p>Habilitado para el año 20....., por el (Responsable de la Unidad o Sub Unidad Policial).</p>					
<p style="text-align: center;">Firma y Posfirma del Responsable de la Unidad o Sub Unidad Policial</p>					
Firma del Usuario					
<b>3. Acciones adoptadas por la Entidad</b>					
Detalle:					





# ANEXO 10

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### Hoja de Reclamación

Es un formato oficial y estandarizado, que las entidades públicas deben tener a disposición de los usuarios, para que éstos puedan hacer constar sus reclamos.

### Libro de Reclamaciones

Es un documento de naturaleza física conformado por un formato preestablecido en original y dos copias denominado “Hoja de Reclamación”, en la cual el público usuario expresa y deja constancia el contenido de su reclamo por la insatisfacción o disconformidad respecto a un servicio de atención brindado por el personal policial o civil de la Policía Nacional del Perú.



### Reclamo

Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la Policía Nacional del Perú, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N°27444.



### Usuario

Persona natural o jurídica que acude a la Policía Nacional del Perú a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley Nro. 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que se realicen.

