

OA - 213528
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-DIVDJP/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.



LIMA 24 AGO 2018

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RICHARD DOUGLAS ZUBIATE TALLEDO
GENERAL DE POLICIA
DIRECTOR GENERAL DE LA
POLICIA NACIONAL DEL PERU



OA-217526
Juan Roberto PAZ ALLASI
CORONEL PNP
JEFE DE LA UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
SECEJE-PNP