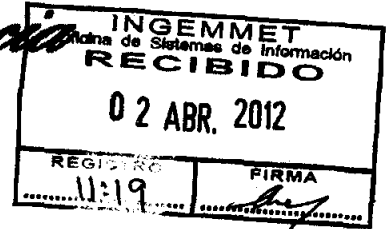




Resolución de Presidencia

Nº 056 -2012-INGEMMET/PCD

Lima, 02 ABR, 2012



CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo Nº 008-2007-EM de fecha 02 de Febrero de 2007, se aprobó la fusión del Instituto Nacional de Concesiones y Catastro Minero – INACC con el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET, bajo la modalidad de fusión por absorción, correspondiendo a esta última la calidad de entidad incorporante;

Que, el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET es un Organismo Público Técnico Especializado del Sector Energía y Minas, con personería jurídica de derecho público, goza de autonomía técnica, económica y administrativa, constituyendo un Pliego Presupuestal, conforme lo señalado en los Decretos Supremos Nº 058-2011-PCM del 04 de Julio de 2011 y Nº 035-2007-EM del 05 de julio del 2007;

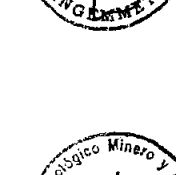
Que, el artículo 107° de la Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en donde los usuarios puedan formular sus reclamos debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria, a efectos de dar respuesta a su reclamo formulado, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto a la atención brindada por la entidad pública en ejercicio de su función administrativa;

Que, conforme a lo dispuesto en el citado artículo el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso; para tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente;

Que, mediante Resolución de Presidencia Nº 067-2011-INGEMMET/PCD de fecha 13 de Mayo de 2011, se designa a la Directora de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM;

Que, atendiendo a la estructura organizacional del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico - INGEMMET, la Unidad de Administración Documentaria y Archivo ha elaborado el proyecto de Directiva que regula el procedimiento para la atención de reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones del INGEMMET;



Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del INGEMMET ha revisado el proyecto de Directiva, opinando favorablemente para la aprobación de la Directiva presentada;

Que, en ese sentido, por las razones expuestas, resulta necesario que el titular de la entidad emita el acto resolutivo que apruebe la Directiva propuesta a fin de regular el procedimiento para la atención de reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones del INGEMMET;

En ejercicio de las atribuciones contenidas en el artículo 7° del Decreto Supremo N° 035-2007-EM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET, y;

Con las visaciones de la Secretaria General y las Oficinas de Asesoría Jurídica; Administración, Planeamiento y Presupuesto y de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Directiva N° 002 -2012-INGEMMET/PCD "DIRECTIVA SOBRE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL INGEMMET", cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- DISPONER que los Directores de las Unidades Orgánicas del INGEMMET, brinden las facilidades al funcionario responsable para el cabal desempeño de sus funciones en el marco de lo previsto en la presente Directiva y la normativa legal vigente.

Artículo 3°.- REMITIR copia de la presente resolución a todas las Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados para su difusión.

Artículo 4°.- ENCARGAR a la Oficina de Sistemas de Información la difusión de la presente Directiva en el portal Web Institucional.

Regístrese y Comuníquese.



Susana G. Vilca Achata

Ing. SUSANA G. VILCA ACHATA
Presidenta del Consejo Directivo
INGEMMET





DIRECTIVA N° 002 -2012-INGEMMET/PCD

DIRECTIVA GENERAL



DIRECTIVA SOBRE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL INGEMMET






1. OBJETIVO

- 
- 
- 1.1 Regular el proceso a seguir en la recepción, registro, análisis y solución de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, en el marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
 - 1.2 Racionalizar y agilizar las acciones específicas de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo vinculada con las distintas Direcciones y Unidades de la Institución.
 - 1.3 Disponer de un documento que contenga instrucciones y pautas generales, que orienten a los funcionarios, servidores y/o personal del INGEMMET, respecto al procedimiento de atención, registro y respuesta oportuna a las reclamaciones presentadas por los usuarios externos, en el marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, referidas al servicio de atención brindada por el personal del INGEMMET.

2. FINALIDAD

- 
- 
- 2.1 Establecer mecanismos de participación para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.
 - 2.2 Proporcionar un instrumento que establezca el obligatorio cumplimiento del procedimiento de atención, registro y respuesta oportuna a las reclamaciones presentados por los usuarios externos, respecto al servicio de atención brindado por el INGEMMET.
 - 2.3 Uniformizar criterios para un adecuado manejo y una gestión administrativa eficaz y eficiente de las reclamaciones presentadas por los usuarios externos dentro del marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

3. BASE LEGAL

- 
- 
- 
- Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.
 - Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
 - Ley N° 29571, aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - Decreto Supremo N° 035-2007-EM - Reglamento de Organización y Funciones del INGEMMET.
 - Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM – Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- R.C. N° 367-2003-CG - Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Contraloría General de la República
- R.C. N° 017-2004-CG - Modifican Reglamento de Infracciones y Sanciones.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos del INGEMMET, Resolución Ministerial N° 598-2007-MEM/DM.
- Resolución de Presidencia N° 067-2011-PCD – Designan al Director de UADA como responsable del Libro de Reclamaciones del INGEMMET.
- Resolución de Presidencia N° 089-2011-INGEMMET/PCD – Aprueba la Directiva N° 002-2011-INGEMMET/PCD Lineamientos para la formulación, aprobación y modificación de Directivas del INGEMMET.

4. ALCANCE

La presente Directiva tiene vigencia desde la fecha de su aprobación y publicación en la página web institucional, y es de aplicación obligatoria para el personal del INGEMMET, incluyendo los Órganos Desconcentrados, sin restricción de su condición laboral o modalidad de servicio.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 El Director de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo – UADA, es responsable de la implementación y supervisión de los Libros de Reclamaciones, en las Sedes de Lima (Av. Canadá y Av. Las Artes) y en los Órganos Desconcentrados de la Institución.

5.2 Los Libros de Reclamaciones deberán exhibirse en un lugar visible y fácilmente accesible al público, en las instalaciones de las Sedes de Lima (Av. Canadá y Av. Las Artes) y en los Órganos Desconcentrados de la Institución.

5.3 Las recepcionistas del Módulo de Atención al Público y Mesa de Partes, de las Sedes Av. Las Artes y Av. Canadá respectivamente, son responsables de orientar a los usuarios en la presentación de sus reclamos referidos al servicio de atención brindado, en el Libro de Reclamaciones, de acuerdo al presente procedimiento. Asimismo, son responsables de ingresar el reclamo presentado en el Registro Único de Reclamaciones.

5.4 Los responsables de los Órganos Desconcentrados deberán orientar a los usuarios en la presentación de sus reclamos referidos al servicio de atención brindado, en el Libro de Reclamaciones, de acuerdo al presente procedimiento. Asimismo, les corresponde, el ingreso del reclamo presentado en el Registro Único de Reclamaciones.

5.5 El Director de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo es responsable, de actualizar en el Registro Único de Reclamaciones, a nivel institucional, las respuestas que se cursen a los usuarios; para lo cual contará con el apoyo de la Secretaria de la referida unidad.


5.6 Los Directores de las diferentes áreas, son responsables de analizar los hechos que originaron el reclamo, de ser el caso, informar las medidas adoptadas, a efecto de evitar acontecimientos similares en el futuro.

- 5.7 La Oficina de Sistemas de Información, es la responsable de brindar el soporte técnico y mantenimiento del módulo de Registro Único de Reclamaciones (RUR) de la institución, garantizando su adecuado funcionamiento y realizando las implementaciones pertinentes para el alcance de los objetivos de la presente Directiva, en coordinación con el Director de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo.
- 5.8 El Órgano de Control Institucional es responsable de conocer, actuando de oficio o por denuncia de parte, respecto al cumplimiento de las disposiciones emitidas en el Decreto Supremo N°042-2011-PGM así como en la presente Directiva.




6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 REFERENTE A LOS LIBROS DE RECLAMACIONES




6.1.1 El Instituto Geológico Minero y Metalúrgico cuenta con 07 Libros de Reclamaciones, siendo los siguientes: 02 en las Sedes de Lima (Av. Canadá y Av. Las Artes) y 05 en los Órganos Desconcentrados (Arequipa, Cusco, Madre de Dios, Puno y Trujillo).




6.1.2 Cada "Hoja de Reclamaciones" contará con un código de identificación que permite controlar y consolidar los reclamos presentados en los Libros de cada sede institucional, a través del Registro Único de Reclamaciones del INGEMMET.


6.1.3 Cada reclamo contenido en el Libro de Reclamaciones, constará de 3 hojas, la primera se entregará al usuario; la segunda se conservará en el Libro de Reclamaciones respectivo, para disposición de la institución; y la tercera será remitida o entregada al Órgano de Control Institucional cuando sea solicitada.




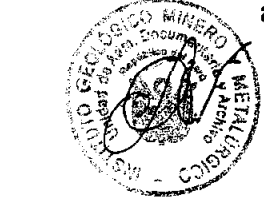
6.1.4 El contenido de las hojas del Libro de Reclamaciones deberá consignar como mínimo, la fecha en que se presentó el reclamo, el nombre completo, domicilio, DNI o carnet de extranjería o pasaporte, teléfono y correo del usuario, y la descripción de la atención brindada (Ver Anexo N° 01).



6.1.5 Las recepcionistas del Módulo de Atención al Público y Mesa de Partes, de las Sedes en Lima, así como los responsables de los Órganos Desconcentrados, tienen la obligación de ingresar en el Registro Único de Reclamaciones, los reclamos presentados por los usuarios, en sus respectivas dependencias.



6.1.6 La Entidad deberá conservar las hojas de reclamación debidamente foliadas, por el tiempo de dos años, contados desde la fecha de registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones; pasado dicho período se transferirán al Archivo Central de la Institución para su respectiva custodia.



6.1.7 En caso de pérdida del Libro de Reclamaciones físico o de sus hojas, el Director de UADA deberá comunicar la ocurrencia a la delegación policial competente, realizando la denuncia respectiva en el plazo máximo de 48 horas de producido el hecho e informar a la Secretaria General y a la Oficina de Asesoría Jurídica adjuntando copia de la denuncia.

De tratarse, del extravío de los Libros de Reclamaciones físico o de sus hojas, asignados a los Órganos Desconcentrados del INGEMMET, el encargado de la oficina respectiva, procederá a comunicar la ocurrencia a la delegación policial competente, realizando la denuncia respectiva en el plazo máximo de 48 horas de producido el hecho; remitiendo Memorando al Director de la UADA con copia de la denuncia, quien a su vez informará a la Secretaria General y a la Oficina de Asesoría Jurídica adjuntando copia de la denuncia.

6.2 REFERENTE A LA RECEPCIÓN DEL RECLAMO

6.2.1 Si el usuario desea presentar un reclamo respecto al servicio de atención brindado, las recepcionistas del Módulo de Atención al Público y Mesa de Partes, así como del Órgano Desconcentrado respectivo, lo orientarán en el llenado de la "Hoja de Reclamación" del Libro de Reclamaciones (Anexo N° 02); consignando el reclamo presentado.

6.2.2 El mencionado responsable verifica que el usuario haya llenado todos los ítems de la "Hoja de Reclamación" del Libro de Reclamaciones, y que haya consignado su firma.

6.2.3 Una vez presentado el reclamo, en el Libro de Reclamaciones de las Sedes de Lima, el responsable, entregará al usuario la primera hoja del reclamo presentado, como constancia de su presentación. Asimismo, deberá registrar el reclamo en el Registro Único de Reclamaciones (RUR), y remitirá copia al día siguiente de su presentación, con memorando dirigido al Director de la UADA.

6.2.4 En el caso de presentarse reclamos en los Órganos Desconcentrados, el personal encargado de la referida oficina realizará las acciones señaladas en el numeral 6.2.3; remitiendo al Director de UADA, vía correo electrónico, al día siguiente de su presentación, la hoja de reclamo digitalizada, con cargo de regularizar el envío con el memorándum respectivo adjuntando copia de la hoja del reclamo presentado.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 Atención de reclamos que competen a UADA

7.1.1 El Director de UADA procede al análisis de los hechos y causas que originaron el reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones, para lo cual se reúne con las áreas bajo su dependencia relacionadas directamente con el reclamo presentado a fin de confirmar la procedencia o no del reclamo; y de ser el caso, la posible solución en el tiempo adecuado. La mencionada etapa de análisis, la realiza dentro del plazo de 07 días hábiles de recepcionado el reclamo por su despacho.

7.1.2 De no proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de 13 días hábiles de concluida la etapa de análisis, se le comunicará al usuario mediante carta suscrita por el Director de UADA, los resultados del análisis correspondiente, dando por finalizado el proceso.

7.1.3 De proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de 13 días hábiles de concluida la etapa de análisis, se le comunicará al usuario mediante carta

suscrita por el Director de UADA, el procedimiento a seguir para su atención, y de ser el caso, las medidas adoptadas por la entidad, para evitar en el futuro el acontecimiento de hechos similares.

7.1.4 Las comunicaciones serán cursadas al usuario dentro del día siguiente a su suscripción, realizándose conforme al procedimiento de notificaciones UADA-P-026; quedando en el Archivo de Gestión de la Unidad copias de la carta de respuesta y del talón de envío a través de SERPOST, como evidencia.

7.1.5 El Director de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo actualizará las respuestas remitidas a los usuarios en el Registro Único de Reclamaciones (RUR); para lo que contará con el apoyo de la Secretaria de la referida unidad, quien a su vez se encargará del archivo de las comunicaciones cursadas a los usuarios.

7.2 Atención de reclamos que competen a otras unidades orgánicas

7.2.1 Si de la descripción del reclamo, se desprende que compete a otra área, el Director de la UADA al día siguiente de recepcionado el reclamo por su despacho, remitirá copia de la hoja del reclamo presentado, mediante memorándum a la Unidad Orgánica correspondiente.

Si el reclamo ha sido presentado, en las instalaciones de los Órganos Desconcentrados, los encargados de las referidas oficinas, remitirán al Director de UADA, mediante memorándum copia de la hoja del reclamo presentado, quien al día siguiente de recepcionada la comunicación por su despacho, lo remitirá a la Unidad Orgánica respectiva a través de memorándum.

7.2.2 De no proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de 20 días hábiles de recepcionado el memorándum referido, se remitirá a la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, la comunicación al usuario mediante carta suscrita por el Director de la Unidad Orgánica competente, los resultados del análisis correspondiente, dando por finalizado el proceso.

7.2.3 De proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de 20 días hábiles de recepcionado el memorándum referido, se remitirá a la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, la comunicación al usuario mediante carta suscrita por el Director de la Unidad Orgánica competente, del procedimiento a seguir para su atención, y de ser el caso, las medidas adoptadas por la entidad para evitar en el futuro el acontecimiento de hechos similares.

7.2.4 Las comunicaciones remitidas a la Unidad de Administración Documentaria y Archivo serán cursadas al usuario dentro del día siguiente de recepcionadas; realizándose conforme al procedimiento de notificaciones UADA-P-026, quedando en el Archivo de Gestión de la UADA copias de la carta de respuesta y del talón de envío a través de SERPOST, como evidencia.

7.2.5 El Director de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo actualizará las respuestas remitidas a los usuarios en el Registro Único de Reclamaciones (RUR); para lo que contará con el apoyo de la Secretaria de la referida unidad, quien a su vez se encargará del archivo de las comunicaciones cursadas a los usuarios.



7.3 Atención de reclamos que competen a los Órganos Desconcentrados

7.3.1 Si de la descripción del reclamo, se desprende que compete a un servicio de atención brindado por el Órgano Desconcentrado, el encargado de la referida oficina, remitirá al Director de UADA, vía correo electrónico, al día siguiente de su presentación, la hoja de reclamo digitalizada. Posteriormente, dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, computados desde el día siguiente de la presentación del reclamo, el citado responsable regularizará el envío con el memorándum respectivo adjuntando copia de la hoja del reclamo presentado, la carta de respuesta suscrita por él, conforme a las acciones señaladas en los numerales 7.2.2 y 7.2.3., así como la constancia de notificación correspondiente.

7.3.2 Las comunicaciones cursadas al usuario se realizarán a través de una empresa de courier privada asignada por el encargado del Órgano Desconcentrado correspondiente; quedando en el Archivo de Gestión de la UADA copia de la carta de respuesta remitida, como evidencia.

7.3.3 El Director de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo actualizará las respuestas remitidas a los usuarios en el Registro Único de Reclamaciones (RUR); para lo que contará con el apoyo de la Secretaria de la referida unidad, quien a su vez se encargará del archivo de las comunicaciones cursadas a los usuarios.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1 El incumplimiento de la presente Directiva significará la aplicación de las sanciones dispuestas en el Reglamento Interno de Trabajo - RIT y las normas legales vigentes para los servidores del INGEMMET, con copia al legajo personal. En el caso de los contratos no personales o locación de servicios se aplicará lo señalado en la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley 27444 y el pago de una penalidad por incumplimiento de contrato de ser el caso.

8.2 El incumplimiento de responder al usuario su reclamo, dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, significará que el Órgano de Control Institucional, actuando de oficio o por denuncia de parte, informará a la Contraloría General de la República del incumplimiento de lo ordenado por Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; a efectos de la sanción correspondiente a los servidores públicos responsables.

8.3 La atención de los reclamos presentados dentro del marco establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, no versan sobre un defecto de tramitación incurrido en un procedimiento administrativo que se encuentre en trámite ante las distintas dependencias del INGEMMET; toda vez que para objetar dicho defecto el administrado dispone de la queja administrativa establecida en la Ley N° 27444.

8.4 La presente Directiva deberá publicarse conforme a lo dispuesto por la Directiva N° 002-2011-INGEMMET/PCD y el procedimiento OPP-P-047 "Formulación, Aprobación y Modificación de Directivas en el INGEMMET".

8.5 El Director de la UADA presentará a la Secretaría General un informe semestral, mediante el cual informará sobre el estado situacional y la atención de los reclamos presentados por los usuarios, en el cual incluirá, de ser el caso, las acciones que las unidades orgánicas prestadoras del servicio materia del

reclamo han adoptado para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro y mejorar la calidad de los servicios que brindan al usuario.

9. ANEXOS

- 9.1 Anexo N° 01: "Glosario de Términos"
- 9.2 Anexo N° 02: "Hoja de Reclamación"
- 9.3 Anexo N° 03: Flujograma de Atención de Reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones

Susana H.



ANEXO N° 01

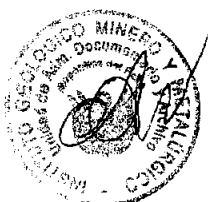
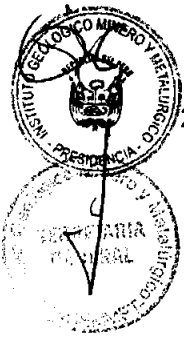
GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad, diferente a la queja administrativa contemplada en la Ley N° 27444.

2. **Libro de reclamaciones:** Documento físico provisto por la entidad, en el cual los usuarios anotan y formulan sus reclamos. Debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios.

A través de la "Hoja de Reclamación" del Libro de Reclamaciones, adjunto a la presente Directiva, los usuarios anotan y formulan sus reclamos.

3. **Registro Único de Reclamaciones:** Módulo que permite controlar y consolidar los reclamos presentados por los usuarios en los Libros de Reclamaciones de las Sedes u Órganos Desconcentrados de la Institución, así como las respuestas de las Direcciones o Unidades que proporcionen el servicio objeto de reclamo (proveedores)



HOJA DE RECLAMACIÓN

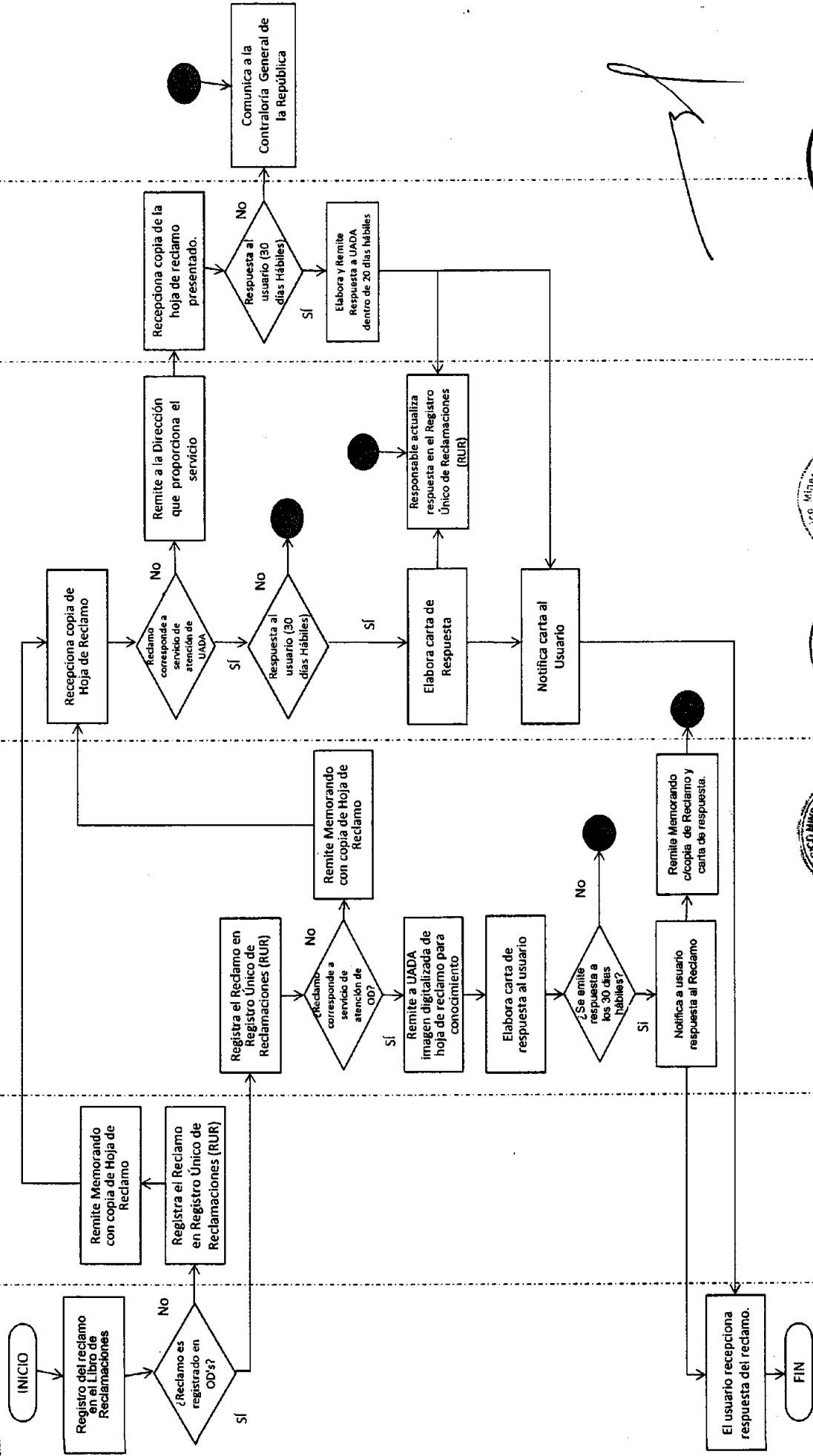


LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACION	
FECHA	DÍA	MES	AÑO	00000000001-2011	
SEDE				INSTITUTO GEOLOGICO MINERO Y METALURGICO	
DIRECCIÓN				R.U.C. 20112919377	
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE					
APELLIDOS					
NOMBRES					
DOMICILIO				URB.	
DISTRITO				PROVINCIA	REGION
DOC. IDENTIDAD	DNI	N° DCTO		TELEFONO	
	CARNET EXTRANJERIA O PASAPORTE	N° DCTO			
		E-MAIL			
2. IDENTIFICACION DE LA ATENCIÓN BRINDADA					
ÁREA DEL RECLAMO					
DESCRIPCIÓN					
					Firma del Usuario
3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD					
DETALLE					
					Firma de responsable del registro
Fecha de registro: / /					

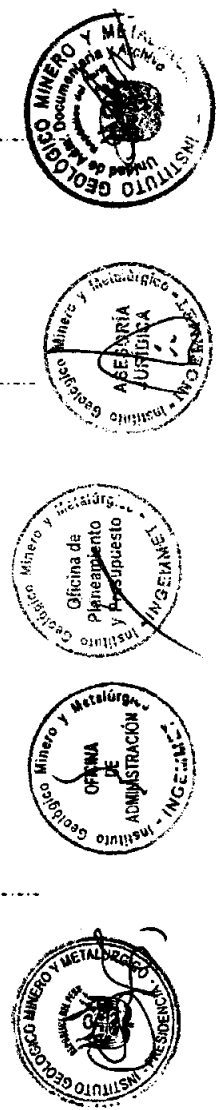


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

USUARIO	MESA DE PARTES	ÓRGANO DESCENTRADO	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO	DIRECCIÓN COMPETENTE	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
---------	----------------	--------------------	---	----------------------	---------------------------------



Dra. Ana Tumiáñan Vlásica
 Directora (e) de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo
 Ing. Susana Vilca Achaña
 Presidente del Consejo Directivo
 Eco. Wens Silvestre Sicha
 Secretario General



Observaciones:
 *Son 7 Libros de Reclamaciones: 02 Sede Lima y 05 en ODS
 *Todo respuesta al usuario debe realizarse dentro de los 30 días hábiles de recepcionado el reclamo.
 Código : UADA-FP-06
 Versión : 00
 Aprobado por: PCD, SG
 Fecha aprob.: