



FONDO DE INVERSIÓN EN TELECOMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO COD: ____ - V.01

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL PERSONAL

[Handwritten notes and signatures on the left margin]

Ministerio de Transportes y Comunicaciones:
Fondo de Inversión en Telecomunicaciones

NICOLÁS ANTONIO ESCOBAR CANCHAYA
FEBATARIO TITULAR
R.M. N° 714-2015 - MTC / 01

Reg. N°
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

29 DIC. 2017

Lima - Perú
2017

ÍNDICE

Ítem	Descripción	Pág.
1.	FINALIDAD	3
2.	OBJETIVO	3
3.	AMBITO DE APLICACIÓN	3
4.	BASE LEGAL	3
5.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
6.	CONSIDERACIONES GENERALES	4
7.	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO	5
8.	FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	6
9.	INDICADORES Y REGISTROS	7
10.	CONTROL DE CAMBIOS	7

v.

9

SEP.

4/10


S

Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Fondo de Inversión en Telecomunicaciones

.....
NICOLÁS ANTONIO ESCOBAR CANCHAYA
FEDATARIO TITULAR
R.M. N° 714-2015-MTC/01

Reg. N°
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

29 DIC. 2017

Elaborado por:	Revisión y Conformidad:
TORALVA & ASOCIADOS S.C. Audidores - Consultores	 VANESSA A. YUPANQUI RAMOS Recursos Humanos Coordinación Administrativa <small>Fondo de Inversión en Telecomunicaciones</small>

1. FINALIDAD

Establecer las disposiciones y procedimientos necesarios para la atención y canalización de los reclamos, denuncias y sugerencias provenientes del personal del FITEL.

2. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las actividades necesarias que permitan canalizar los reclamos, denuncias y sugerencias provenientes del personal a fin de que la Secretaría Técnica tome conocimiento y disponga los correctivos necesarios.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento para todas las áreas del FITEL, que se involucren de forma directa o indirecta con las actividades desarrolladas en este documento.

4. BASE LEGAL

La siguiente normativa ha sido utilizada como referencia para la elaboración del presente documento y contiene disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos del mismo.

4.1 Normativa

- a) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- b) Decreto Legislativo N° 295, Promulga el Código Civil aprobado por la Comisión Revisora creada por la Ley n° 23403.
- c) Decreto Supremo N° 036-2008-MTC que aprueba el Reglamento de Administración y Funciones del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones – FITEL.
- d) Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, aprueba Normas de Control Interno.
- e) Resolución de Contraloría General N° 004-2017-CG, "Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado".

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para los propósitos de este procedimiento se aplican las siguientes abreviaturas:

ABREVIATURAS	
FITEL	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
ST	Secretaría Técnica
ADM	Coordinación Administrativa
ASL	Área Asesoría Legal
GT	Gestión Tributaria
CP	Conectividad Pública
AFP	Área de Formulación de Proyectos
APP	Área de Promoción de Proyectos
ASP	Área de Supervisión de Proyectos


Ministerio de Transportes y Comunicaciones
 Fondo de Inversión en Telecomunicaciones

NICOLÁS ANTONIO ESCOBAR CANCHAYA
 FEDATARIO TITULAR
 R.M. N° 714-2015-MTC / 01

Reg. N°
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

29 DIC. 2017

Elaborado por: TORALVA & ASOCIADOS S.C. Auditores - Consultores	Revisado y Conformado: VANESSA A. YUPANQUI RAMOS Recursos Humanos Coordinación Administrativa Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
--	---

	Procedimiento de Atención de Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Personal	Código:
		Versión: 01
		Fecha:
		Página: 4 de 7

6. CONSIDERACIONES GENERALES

- El Responsable de Recursos Humanos de la Coordinación Administrativa será encargado de recibir los reclamos, denuncias o sugerencias del personal del FITEL, sean estas en medios escritos, correo electrónico o a través de entrevistas con transcripción formal.
- De acuerdo a la naturaleza del reclamo, denuncia o sugerencia se determinará si la atención para la propuesta de acción a tomar se definirá en instancias de la Coordinación Administrativa o la correspondiente Área funcional del FITEL.
- La Secretaría Técnica dispondrá de los correctivos o acciones necesarias para la atención y resolución del reclamo, denuncia o sugerencia recibida.

9

Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Fondo de Inversión en Telecomunicaciones

NICOLAS ANTONIO ESCOBAR CANCHAYA
FEDATARIO TITULAR
R.M. N° 714-2015 MTC / 01

Reg. N° *0891*
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

28 DIC. 2017

Handwritten signatures and marks on the left margin.

Elaborado por:	Revisión y Conformidad:
TORALVA & ASOCIADOS S.C. Auditores - Consultores	<i>[Signature]</i> VANESSA J. YUPANQUI RAMOS Recursos Humanos Coordinación Administrativa



**Procedimiento de Atención de Reclamos,
Denuncias y Sugerencias del Personal**

Código:
Versión: 01
Fecha:
Página: 5 de 7

NICOLAS ANTONIO ESCOBAR CANCHAYA
FEDATARIO TITULAR
R.M. N° 7142015 T MTC / 01

29.06.2017

Reg. N°
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

7. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entada	N°	Descripción de actividades		Ejecutor	Controles	Salida	Destinatario
			Actividades	Área				
Personal del FITEL	Reclamo, denuncia o sugerencia	01	Recibir reclamo, denuncia o sugerencia de usuario	Coordinación Administrativa	Responsable de Recursos Humanos		Reclamo, denuncia o sugerencia recibida	Coordinación Administrativa
Coordinación Administrativa	Reclamo, denuncia o sugerencia recibida	02	Revisar y evaluar	Coordinación Administrativa	Responsable de Recursos Humanos	X	Medios de reclamo, denuncia o sugerencia evaluada	Coordinación Administrativa
			¿A quién va dirigida? Si corresponde a Coordinación Administrativa, continuar con la siguiente actividad; de corresponder al Jefe / Responsable de Área Funcional del FITEL, continuar en la actividad X.	Coordinación Administrativa	Responsable de Recursos Humanos			
Coordinación Administrativa	Medios de reclamo, denuncia o sugerencia evaluada	03	Evaluar reclamo, denuncia o sugerencia	Coordinación Administrativa	Coordinador Administrativo		Medios de reclamo, denuncia o sugerencia evaluada	Coordinación Administrativa
Coordinación Administrativa	Medios de reclamo, denuncia o sugerencia evaluada	04	Elaborar informe sobre el reclamo, denuncia o sugerencia	Coordinación Administrativa	Coordinador Administrativo		Informe	Coordinación Administrativa
Coordinación Administrativa	Informe	05	Propuesta de acción a tomar	Coordinación Administrativa	Coordinador Administrativo		Propuesta de acción a tomar	Coordinación Administrativa
Coordinación Administrativa	Propuesta de acción a tomar	06	Recibir y evaluar informe	Secretaría Técnica	Secretario Técnico	X	Informe evaluado	Secretaría Técnica
Secretaría Técnica	Informe evaluado	07	Proponer y disponer acciones Fin del procedimiento	Secretaría Técnica	Secretario Técnico		Disposiciones	Coordinación Administrativa Todas las Áreas del FITEL Personal del FITEL
Coordinación Administrativa	Medios de reclamo, denuncia o sugerencia evaluada	08	Evaluar reclamo, denuncia o sugerencia	Todas las Áreas del FITEL	Jefe / Responsable	X	Medios de reclamo, denuncia o sugerencia evaluada	Todas las Áreas del FITEL
Todas las Áreas del FITEL	Medios de reclamo, denuncia o sugerencia evaluada	09	Elaborar informe sobre el reclamo, denuncia o sugerencia	Todas las Áreas del FITEL	Jefe / Responsable		Informe	Todas las Áreas del FITEL
Todas las Áreas del FITEL	Informe	10	Propuesta de acción a tomar Retornar a la actividad 06.	Todas las Áreas del FITEL	Jefe / Responsable		Propuesta de acción a tomar	Secretaría Técnica

Elaborado por:

TORALVA & ASOCIADOS S.C.
Auditores - Consultores

Revisión y Conformidad:

[Signature]
VANESSA A. YUPANQUI RAMOS
Recursos Humanos
Coordinación Administrativa

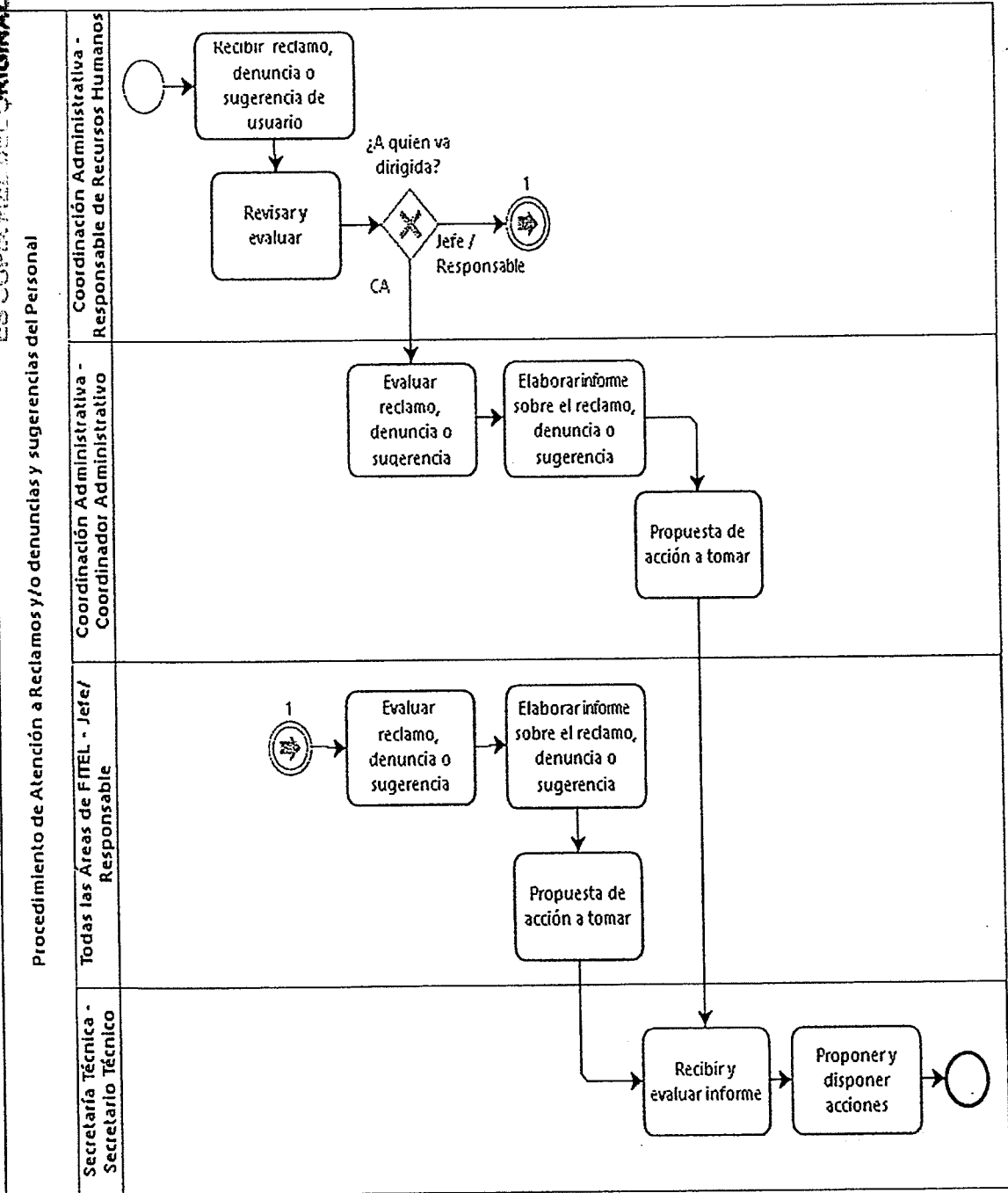


Procedimiento de Atención de Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Personal

Código:
 Versión: 01
 Fecha:
 Página: 6 de 7

8. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

Diagrama de Flujo: Procedimiento de Atención de Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Personal



Elaborado por: TORALVA & ASOCIADOS S.C. Auditores - Consultores	Revisión y Conformidad: VANESSA A. YUPANQUI RAMOS Recursos Humanos Coordinación Administrativa Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
--	--

9. INDICADORES Y REGISTROS

Los indicadores y registros resultantes de la aplicación del presente procedimiento son los siguientes:

Indicadores	No aplica.
Registros	Informe sobre el reclamo, denuncia o sugerencia.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Para un adecuado seguimiento de las modificaciones realizadas al presente procedimiento, se realiza el siguiente registro de control de cambios:

Nº de versión	Item del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
V.01	-	Elaboración del documento como propuesta inicial.	-	07-06-2017

Handwritten signatures and initials on the left side of the page.

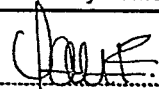
Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Fondo de Inversión en Telecomunicaciones

NICOLAS ANTONIO ESCOBAR CANCHAYA
FEDATARIO TITULAR
R.M. N° 714-2015-MTC/01

Reg. N°
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

7º DIC. 2017

Handwritten signatures and initials at the bottom left.

Elaborado por:	Revisión y Conformidad:
TORALVA & ASOCIADOS S.C. Auditores - Consultores	 VANESSA A. YUPANQUI RAMOS Recursos Humanos Coordinación Administrativa Fondo de Inversión en Telecomunicaciones

