



CARTA DE SERVICIOS

AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS PARA IMPORTACIÓN Y/O COMERCIALIZACIÓN DE FUENTES DE RADIACIÓN IONIZANTE





CARTA DE SERVICIOS

AUTORIZACIÓN DE
SERVICIOS PARA
IMPORTACIÓN Y/O
COMERCIALIZACIÓN
DE FUENTES DE
RADIACIÓN IONIZANTE

OBJETIVO

El Instituto Peruano de Energía Nuclear (IPEN) es un organismo público ejecutor, cuyo fin es normar, promover, supervisar y desarrollar la investigación y las aplicaciones nucleares y afines para mejorar la competitividad del país y la calidad de vida de la nación, es una entidad adscrita al Ministerio de Energía y Minas.

Dirige sus actividades de promoción e investigación aplicada a través de Proyectos de interés socioeconómico, en armonía con las necesidades del país, incentivando la participación del sector privado, mediante la transferencia de tecnología.

En el ámbito de la regulación del uso de las fuentes de radiación ionizante, el IPEN actúa por mandato de la Ley N° 28028 y de su reglamento como Autoridad Nacional, velando fundamentalmente por el cumplimiento de las normas, reglamentos y guías, para la operación segura de las instalaciones nucleares y radiactivas, conforme las recomendaciones del Organismo Internacional de la Energía Atómica - OIEA.

Así también, de conformidad con la Ley N° 27757, Ley de Prohibición de la Importación de Bienes, Maquinaria y Equipos usados que utilicen fuentes radiactivas, el IPEN tiene la facultad de expedir autorizaciones y de adoptar las medidas complementarias necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en dicha ley.

Nuestra misión es: “Aplicar, investigar, promover y regular la ciencia y tecnología nuclear en beneficio de la población de manera segura, eficiente y eficaz”.

En este contexto, como responsables de expedir la “Autorización de servicios para importación, comercialización, instalación, mantenimiento y/o reparación de fuentes de radiación ionizante, control operativo de instalaciones radioactiva”, el Instituto Peruano de Energía Nuclear (IPEN) cuenta con el procedimiento correspondiente en su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

El Instituto Peruano de Energía Nuclear (IPEN), mediante la publicación de esta Carta de Servicios, asume el compromiso de brindar el mencionado servicio de forma efectiva, oportuna y eficiente. Para ello, cuenta con personal especializado. Para ello, cuenta con personal especializado y comprometido con los valores de la institución.

DATOS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS



La Autorización de servicios para importación y/o comercialización de fuentes de radiación ionizante – incluida en el TUPA, es otorgada por la Oficina Técnica de la Autoridad Nacional (OTAN) en base a las evaluaciones y recomendaciones de especialistas calificados, quienes verifican los documentos ingresados por los usuarios en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), con la finalidad de realizar actividades de importación y comercialización de fuentes de radiación ionizante, facultándoles a tramitar y solicitar la autorización de importación de fuentes de radiación nuevas, usadas y repotenciadas.

El servicio es realizado por el personal de la Oficina Técnica de la Autoridad Nacional (OTAN), a través del canal de atención habilitados: Virtual (VUCE).

DATOS DEL INSTITUTO PERUANO DE ENERGÍA NUCLEAR

Razón Social:	INSTITUTO PERUANO DE ENERGÍA NUCLEAR
RUC:	20131371293
Página Web:	https://www.gob.pe/ipen
Dirección:	Av. Canadá N° 1480. San Borja, Lima - Perú.
Central telefónica:	(01) 226 0030.

CANALES DE ORIENTACIÓN

Telefónica	(01) 6309600 anexo 1406
Virtual	otan@ipen.gob.pe
Horario de Atención Virtual	Lunes a viernes de 08: 30 a.m. a 04:30 p.m.
Horario de Atención Mesa de Partes	Lunes a viernes de 08.30 a.m. a 4.30 p.m.
Oficina responsable	Oficina Técnica de la Autoridad Nacional (OTAN)

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS



- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir una orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas, a través del sistema VUCE ayuda, por teléfono y/o mediante correo electrónico; recibiendo la información de manera clara y comprensible.
- Disponibilidad de información detallada en la página web institucional del IPENy en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas: www.serviciosalciudadano.gob.pe.
- Presentar quejas o reclamos a través del Formato de Sugerencia o al correo electrónico: otan@ipen.gob.pe, por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios.
- Presentar sugerencias para la mejora del servicio a través del buzón de sugerencias o del correo electrónico otan@ipen.gob.pe

DEBERES DE LOS ADMINISTRADOS



- Cumplir con los requisitos establecidos en el TUPA para el procedimiento de “Autorización de servicios para importación y/o comercialización de fuentes de radiación ionizante”.
- Absolver las observaciones formuladas por la OTAN, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.
- Presentar documentos válidos, vigentes, claros, precisos y legibles.
- Actuar correctamente en el marco del principio de buena fe, veracidad y conforme a los principios que rigen el procedimiento.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas por la Oficina Técnica de la Autoridad Nacional (OTAN) y el marco legal vigente.
- Mantener la confidencialidad de la información proporcionada.

MARCO NORMATIVO



- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27757, Ley de Prohibición de la Importación de Bienes, Maquinaria y Equipos Usados que utilice Fuentes Radiactivas.
- Ley N° 28028, Ley de Regulación del Uso de Fuentes de Radiación Ionizante.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 001-2004-EM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27757.
- Decreto Supremo N° 039-2008-EM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28028.
- Resolución Ministerial N° 258-2019-MINEM/DM, que aprueba el TUPA del Instituto Peruano de Energía Nuclear.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

COMPROMISOS DE CALIDAD



Emitir la Autorización de servicios para importación y/o comercialización de fuentes de radiación ionizante, dentro de los siete (7) días hábiles establecido en el TUPA, contados a partir de la recepción completa de la solicitud.

Comunicar al administrado, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, las observaciones al expediente presentado para el trámite de Autorización de servicios para importación y/o comercialización de fuentes de radiación ionizante, de ser el caso.

INDICADORES DE CALIDAD



- Nivel de satisfacción del usuario sobre el tiempo de emisión de la Autorización de servicios para importación y/o comercialización de fuentes de radiación ionizante, sobre la documentación presentada del 100%.
- Tiempo de emisión de opinión técnica sobre la documentación presentada, contados a partir de la recepción completa de la DUE: $(N^{\circ} \text{ de opiniones técnicas emitidas en el plazo} * 100) / (N^{\circ} \text{ de opiniones técnicas emitidas, en total, en el mes})$.
- Nivel de satisfacción del usuario sobre el tiempo de emisión de la autorización para importación y/o comercialización de fuentes de radiación ionizante sobre la documentación presentada para subsanar las observaciones efectuadas: del 100%.
- Tiempo de emisión de opinión técnica sobre la documentación presentada para subsanar las observaciones efectuadas:
- $(N^{\circ} \text{ de opiniones técnicas emitidas sobre la nueva documentación en el levantamiento de observaciones, en el plazo} * 100) / (N^{\circ} \text{ de opiniones técnicas en el levantamiento de observaciones emitidas, en total, en el mes})$

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



Cuando un administrado realice consultas a la Oficina Técnica de la Autoridad Nacional (OTAN), vía telefónica o por correo, y este deba esperar más de treinta (30) minutos (telefónica) o veinticuatro (24) horas (correo); un colaborador de la Oficina Técnica de la Autoridad Nacional (OTAN), lo contactará, le indicará los motivos que originaron el atraso y ofrecerá las explicaciones del caso.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS O RECLAMOS



Los administrados, que soliciten orientación telefónica o virtual, mediante la absolución de consultas de primer nivel, en caso que deseen hacer alguna sugerencia o no estén conformes con la atención recibida en la Oficina Técnica de la Autoridad Nacional (OTAN) o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios, pueden presentar una sugerencia, queja o reclamo a través de:

A. Presentación Documental:

Los usuarios podrán presentar sugerencias, quejas o reclamos de manera presencial mediante carta dirigida al Jefe de la Oficina Técnica de la Autoridad Nacional (OTAN) en la dirección:

Calle Justo Vigil Nro. 456 - Magdalena del Mar, Lima

B. Reclamación Virtual:

Los usuarios podrán presentar sugerencias, quejas o reclamos de manera virtual enviando correo electrónico a otan@ipen.gob.pe

Respuesta a la sugerencia o queja o reclamo:

La Oficina Técnica de la Autoridad Nacional (OTAN) del Instituto Peruano de Energía Nuclear (IPEN) responderá al administrado que ha presentado una sugerencia, queja o reclamo en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, de acuerdo al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO



La Carta de Servicio: “Autorización de servicios para importación y/o comercialización de fuentes de radiación ionizante” será publicada en la página web del Instituto Peruano de Energía Nuclear (IPEN).

Previo a la publicación, los administrados podrán revisar su contenido y enviar sus opiniones al correo otan@ipen.gob.pe, en un plazo máximo de cinco (05) días calendario desde la fecha de pre-publicación de la carta en la página web.

APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS



La Carta de Servicio: “Autorización de servicios para importación y/o comercialización de fuentes de radiación ionizante”, será revisada al menos cada dos (02) años.

Si el Instituto Peruano de Energía Nuclear (IPEN) decidiera modificar los servicios o los compromisos antes del segundo año de aprobada la Carta de Servicios, informará a los usuarios el detalle a través de la página web institucional, cinco (05) días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios pueden formular sus opiniones a través del correo electrónico: otan@ipen.gob.pe

Versión:

Primera

Documento que aprueba la Carta de Servicios:

Resolución de Presidencia N° xx-2021-IPEN-PRES

Fecha de Vigencia:

xx de abril del 2021

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



A nivel externo, la Carta de Servicio será difundida mediante su publicación en el portal web del Instituto Peruano de Energía Nuclear y mediante las redes sociales institucionales.

A nivel interno, se comunicará a los colaboradores del Instituto Peruano de Energía Nuclear a través de reuniones de coordinación y comunicaciones internas.

Asimismo, se coordinará con Secretaria General la remisión de comunicación interna a todo el personal del IPEN, respecto a la Carta de Servicios.

Del mismo modo, el resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos estará a disposición de los usuarios en la página web del Instituto Peruano de Energía Nuclear, en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes al cierre de cada mes.



CARTA DE --- SERVICIOS

AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS PARA
IMPORTACIÓN Y/O
COMERCIALIZACIÓN DE FUENTES DE
RADIACIÓN IONIZANTE