



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE COMAS

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 2116-2015-A/MC

Comas,

24 DIC 2015

VISTO:

El Informe N° 229-2015-GPPR/MC de fecha 24 de diciembre del 2015, emitido por la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización; mediante el cual solicita la aprobación de la Directiva N° 003-2015-SGGP-GPPR/MC "Normas y Procedimientos para la Atención de Reclamos, Quejas Sugerencias y Denuncias sobre actos de discriminación presentadas en la Municipalidad Distrital de Comas"

CONSIDERANDO:

Que, las Municipalidades son Órganos de Gobierno Local, con Personería Jurídica de Derecho Público y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia de conformidad con lo establecido en el Art. 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por Ley N° 28607, Ley de Reforma Constitucional y concordante con lo dispuesto en la parte pertinente de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la misma que se constituye como el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, en la que se establecen la visión, principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país, eficiente, inclusivo y abierto;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía; y establece que las entidades públicas deben contar con una norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos, quejas, sugerencias y actos de discriminación;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en el incisos 6° del artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades, con el visto bueno de los Sub Gerentes de Gestión de Procesos y Trámite Documentario y Archivo y de los Gerentes de Planificación, Presupuesto y Racionalización, Informática, Estadística y Gobierno Electrónico, Comunicación Municipal, Asuntos Jurídicos, Secretaría General y del Gerente Municipal.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA N° 003-2015-SGGP-GPPR/MC denominada "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS"

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR el cumplimiento de la presente Directiva a la Secretaria General, Gerencia de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico, Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, Gerencia de Comunicación Municipal, Sub Gerencia de Tramite Documentario y Archivo y Subgerencia de Gestión de Procesos.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico, su publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Comas.

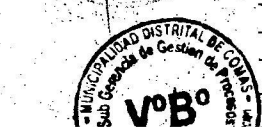
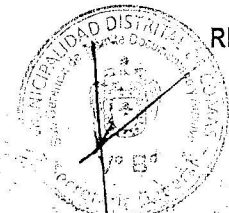
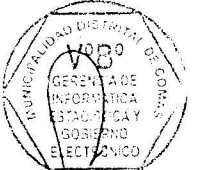
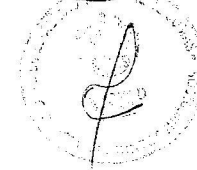
REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

DISTRIBUCIÓN:

- Alcaldía
- GM
- SG, GAJ, CM
- GPPR, GIEyGE
- SGGP, SGTdYA

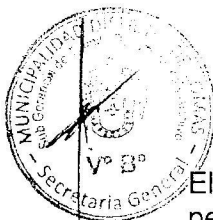
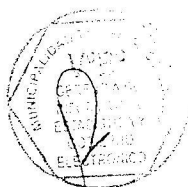
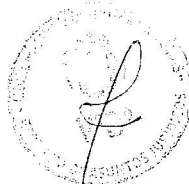
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS

MIGUEL ÁNGEL SALDANA REATEGUI
ALCALDE



MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
COMAS

Subgerencia de
Gestión de Procesos



[DIRECTIVA N° 003-2015-SGGP GPPR/MC

DIRECTIVA DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN]

El presente documento tiene por objeto, establecer las normas y los procedimientos que permitan regular la presentación, recepción, derivación, atención y notificación de los reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación presentados por los administrados ante la Municipalidad Distrital de Comas a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía

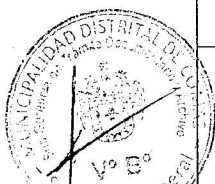
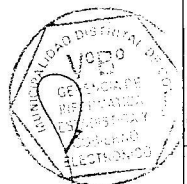
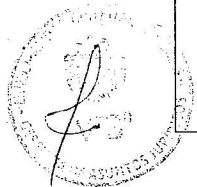


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS




DIRECTIVA N° 003-2015-SGGP-GPPR/MC

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS



FORMULADO SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE PROCESOS	REVISADO Y VISADO GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN	APROBADO GERENCIA MUNICIPAL
REVISADO Y VISADO GERENCIA DE INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO	REVISADO Y VISADO GERENCIA DE COMUNICACIÓN MUNICIPAL	REVISADO Y VISADO SUBGERENCIA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 3 de 20

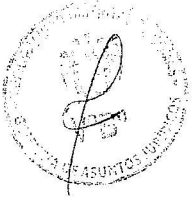
I. OBJETO:

Establecer las normas y los procedimientos que permitan regular la presentación recepción, derivación, atención y notificación de los reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación presentados por los administrados ante la Municipalidad Distrital de Comas a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía



II. ALCANCE:

La presente directiva será de cumplimiento obligatorio para el personal responsable de atender los reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación presentados por los administrados ante la Municipalidad Distrital de Comas, sin importar su relación contractual.



III. BASE LEGAL.

Constitución Política del Perú, Art. 1° sobre la dignidad de la persona; 2° numerales 4 y 5 "sobre la libertad de expresión y a solicitar la información que requiera "

Ley N° 27444 Ley de procedimiento administrativo General.

Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.

Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública.

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Decreto supremo N° 042-2011-PCM, Obligación del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones.



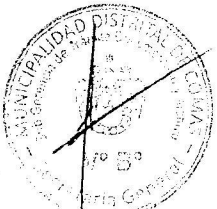
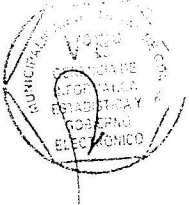
IV. DEFINICIONES


4.1. ADMINISTRADO: Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer algunos de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

4.2. BUZON DE SUGERENCIAS: Ánfora en la cual los administrados depositan sus sugerencias. Se ubicará en un lugar visible y de fácil acceso, cercano al módulo de atención. Asimismo existe un buzón de sugerencias virtual, al que se puede acceder mediante el portal institucional (<http://www.municomas.gob.pe/macc/>).

4.3.- CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: Son los puntos de acceso a través de los cuales el administrado hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Se clasifican en:

4.3.1: Presencial: Consiste en la atención personalizada en ventanillas o módulos de atención ubicados en los locales específicamente diseñados para la realización de trámites solicitud de información, recepción de reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación, etc.



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 8 de 20

4.3.2. Telefónico: Consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a una línea de atención específica, con el fin de facilitar, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites. El número dedicado para tal fin es **542-7661**

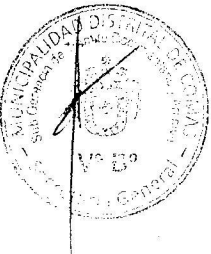
4.3.3 Virtual: Consiste en la recepción de las solicitudes mediante una plataforma virtual específica (página web) o correo electrónico, con el fin de requerir información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de discriminación, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo. La página web la dirección www.municomas.gob.pe/macc/ y la cuenta de correo electrónico es reclamosysugerencias@unicomas.gob.pe son de uso exclusivo para dichos fines.

4.3.4. Móvil o Itinerante: Consiste en el traslado temporal de una oficina que brinda atención a la ciudadanía fuera de las instalaciones de la Municipalidad, generalmente a zonas alejadas a centros urbanos o en zonas con menor densidad poblacional, donde se acumulan las necesidades del servicio o tramite y se satisfacen, simultáneamente, a partir de la presencia itinerante.

4.4. DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN: Escrito presentado por el administrado (Anexo N° 4) a la Municipalidad Distrital de Comas, por haber recibido un trato desfavorable por parte del personal de la institución, en comparación de la que reciben las demás personas en la misma situación, motivado por el origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole, a la que pertenece.

4.5. FUNCIONARIO RESPONSABLE: Es el funcionario designado mediante resolución emitida por la máxima autoridad de la institución municipal, encargado de gestionar la información de las reclamaciones, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación, presentada por los administrados mediante cualquier canal de atención.

4.6. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: Es el conjunto de acciones administrativas enlazadas e interdependientes, con la finalidad de mejorar la atención que la Municipalidad Distrital de Comas brinda a la ciudadanía de manera eficaz y eficiente ante los reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación presentados. Comprende la recepción, registro, derivación, atención y notificación al administrado. Asimismo comprende la creación de una base de datos, la elaboración de cuadros estadísticos y del informe mensual que se elevara al Jefe del Equipo de Mejora Continua para su implementación.



4.7. INFORME DE ATENCIÓN: Documento elaborado por los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Comas, mediante el cual se da repuesta a los reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación presentados por los administrados. Informando principalmente, acerca de las medidas adoptadas y las acciones llevadas a cabo para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

4.8. LIBRO DE RECLAMACIONES: Registro físico o virtual mediante el cual los usuarios podrán formular sus reclamos. Estará ubicado en el módulo de atención (formato físico) y a plena vista del administrado, o en el portal institucional (formato virtual) en el hipervínculo denominado "Libro de Reclamaciones".

4.9. MACC (Mejor Atención al Ciudadano de Comas): Módulo web alojado en el portal institucional, diseñado exclusivamente para la recepción, registro, derivación, atención y notificación de los reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación presentados por los administrados (Anexo N° 5). En adelante se le denominará "**SISTEMA**". Asimismo permitirá el seguimiento del expediente presentado por parte del administrado mediante la emisión de un código.

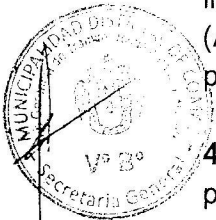
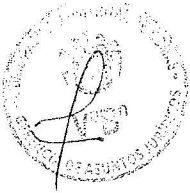
4.10. MÓDULO DE ATENCIÓN: Mobiliario ubicado en la sala de recepción de las distintas sedes municipales, a través del cual, el personal designado, orientará al administrado sobre los servicios que brinda la municipalidad. Es exclusivamente a través de éste módulo que recepcionarán los reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación presentados de manera presencial.


4.11. PERSONAL DESIGNADO: Personal designado mediante informe por el Funcionario Responsable.

4.12. QUEJA: Escrito presentado por el administrado expresando su insatisfacción o disconformidad contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. Podrá presentarse mediante solicitud simple o formato (Anexo N° 2) dirigida al jerárquico superior de la autoridad que tramita el procedimiento, a través del módulo de atención.

4.13. RECLAMO: Expresión de insatisfacción o disconformidad presentada por el administrado por medio del Libro de Reclamaciones (Anexo N° 1) respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

4.14. SUGERENCIA: Es toda recomendación formulada por los administrados con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios públicos brindados por



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 6 de 20

la Municipalidad. Se presentará mediante el uso del Formato de Sugerencias (Anexo N° 3) el mismo que será depositado en el Buzón de Sugerencias para su atención

V. DISPOSICIONES GENERALES:

5.1. Los reclamos quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación, se podrán presentar haciendo uso de cualesquiera canales de atención a la ciudadanía.

5.2. Para el establecimiento del horario de atención mayor a las ocho (08) horas diarias, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 138° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

5.3. El horario de atención a la ciudadanía es de lunes a viernes desde las 08:00 hasta 17:00 horas, y los días sábados de 08:00 a 13:00 horas.

5.4. La recepción de las presentaciones de reclamaciones, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación, solamente se efectuará dentro del horario de atención a la ciudadanía.

5.5. El inicio, transcurso y responsabilidad por incumplimiento de los plazos, se efectuarán de acuerdo al Capítulo IV: "**Plazos y Términos**" de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

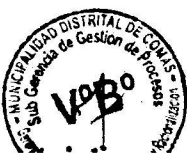
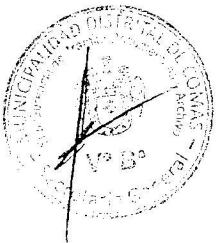
5.6. Todo reclamo, queja, sugerencia o denuncia sobre actos de discriminación, deberá ser registrado en el sistema para su atención bajo responsabilidad. No se atenderán los expedientes que no estén registrados.


5.7. La notificación se realizara mediante el mismo canal de atención a través del cual el administrado presento el reclamo, queja, sugerencia o denuncia sobre actos de discriminación.

VI. DE LAS RESPONSABILIDADES

6.1. **FUNCIONARIO RESPONSABLE:** Designado mediante Resolución de Alcaldía N° 1919-2015-A/MC. Supervisa el cumplimiento del procedimiento y su correcta ejecución. Re direcciona de ser necesario, el envío de los expedientes generados en el sistema a las oficinas responsables de la atención. Designa mediante informe al personal encargado del módulo de atención (personal designado). Notifica al administrado las acciones tomadas. Elabora la base de datos, cuadros estadísticos e informe mensual que elevara al Jefe del Equipo de Mejora Continua para su implementación.

6.2. **PERSONAL DESIGNADO:** Orienta al administrado, registra, desestima (sólo de ser el caso) y recepciona en el sistema, y deriva en el mismo día hábil, bajo responsabilidad, los reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación, a los gerentes para su atención, con copia al funcionario responsable.



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 8 de 20

6.3. FUNCIONARIOS:

6.3.1. Gerentes: Responsable de atender la documentación en los plazos fijados. De ser el caso, elabora el informe de respuesta y remite al funcionario responsable para que notifique al administrado. Caso contrario deriva el expediente a la subgerencia bajo su cargo para la elaboración del informe de respuesta y solo después de emitir la conformidad respectiva remite al funcionario responsable para su posterior notificación.

6.3.2. Subgerentes: Elabora el informe de respuesta y lo remite al gerente para la emisión de la conformidad y su posterior derivación al funcionario responsable.

Sólo se crearán cuentas de usuarios en el sistema a los funcionarios y el personal designado, los que serán únicamente los responsables de su uso.

VII. DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN.

7.1. RECLAMOS: Deberán ser atendidos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, en conformidad con lo señalado en el artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

7.2. QUEJAS: Deberán atenderse en un plazo de máximo de tres (03) días hábiles, en conformidad con el numeral 2 artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

7.3. SUGERENCIAS: No tendrán plazo de atención. Solo una vez implementadas, se le notificara al administrado, vía correo electrónico.

7.4. DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN: Deberán atenderse en un plazo de máximo de siete (07) días hábiles, pudiendo ser prorrogado a tres (03) días hábiles más si la diligencia requiere el traslado fuera de su sede o la asistencia de terceros, en conformidad con el numeral 3 artículo 132° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

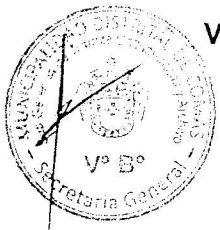
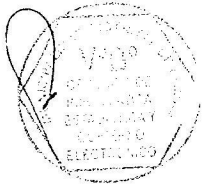
VIII. DE LA DESESTIMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:


Solo podrán desestimarse bajo las siguientes causas:

8.1. RECLAMOS: Que no cumpla con lo dispuesto en el artículo 2° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

8.2. QUEJAS: Que no cumpla con lo dispuesto en el artículo 158° de Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

8.3. SUGERENCIAS: No podrán ser desestimadas



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 9 de 20

8.4. DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN: Que no cumplan con lo dispuesto en artículo IV de la presente directiva.

Todo registro mal efectuado desestima automáticamente cualquier procedimiento. Se le comunicará al administrado, como máximo el día hábil siguiente de la presentación, las razones de la desestimación, mediante el mismo canal de atención usado.



IX. DE LOS PROCEDIMIENTOS:

9.1. DE LA PRESENTACIÓN

El administrado podrá presentar su reclamo a través de los siguientes canales de atención:

9.1.1. Presencial: Apersonándose a los módulos de atención ubicados en las sedes municipales destinados exclusivamente para dicho fin, en los cuales podrá solicitar para:

9.1.1.1. Reclamos: El libro de Reclamaciones, inmediatamente el personal designado proporcionara al administrado una copia o constancia del reclamo efectuado.

9.1.1.2. Quejas: Formato de Quejas, el mismo que podrá ser presentado en el módulo de atención o si el administrado lo considera conveniente, ingresará su queja, dirigido al jerárquico superior, por la mesa de partes municipal en concordancia con el artículo 177° de la Ley 27444).

9.1.1.3. Sugerencias: Formato de Sugerencias, el cual deberá depositar en el buzón de sugerencias.

9.1.1.4. Denuncias sobre actos de discriminación: El libro de Denuncias sobre actos de discriminación, inmediatamente el personal designado proporcionara al administrado una copia o constancia de la denuncia efectuada.

9.1.2. Telefónico: Llamando al número **542-7661**, el personal designado registrará en el sistema la información proporcionada por el administrado, generándose automáticamente un código, que le será remitido automáticamente, vía correo electrónico para el seguimiento respectivo.

9.1.3. Virtual: A través del portal institucional de la Municipalidad Distrital de Comas mediante el llenado del formulario electrónico (Anexo N° 5). Una vez finalizado el registro, el sistema emitirá automáticamente el código, con el cual el administrado podrá efectuar su seguimiento. También podrá presentar su reclamo a través de la cuenta de correo electrónico reclamosysugerencias@municomas.gob.pe.



Cuando el administrado presente sus reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación, sin hacer uso del sistema, es decir de manera presencial o usando la cuenta de correo electrónico, el personal encargado en el mismo día hábil, registrará la información en el sistema, generando un código, el cual remitirá al administrado a la correo electrónico proporcionada, para el efectuar el seguimiento respectivo.

9.2. DE LA DERIVACIÓN

El sistema derivará automáticamente los códigos de los expedientes generados a las cuentas de los gerentes de las oficinas responsables de su atención, con copia al funcionario responsable. Si la atención lo debe realizar una oficina diferente a la cual se le derivo, solo el funcionario responsable podrá realizar el cambio y redireccionar el expediente.

En el caso que el reclamo, queja, sugerencia y denuncia sobre actos de discriminación, hayan sido presentados haciendo uso del canal presencial, la documentación en físico también será remitida al funcionario responsable, procediéndose por lo demás, conforme al párrafo anterior.

9.3. DE LA ATENCIÓN

Son los Gerentes responsables de la recepción, atención y derivación de informe de respuesta al funcionario responsable, previendo para a ello, los plazos establecidos en el artículo VII de la presente directiva, bajo responsabilidad.

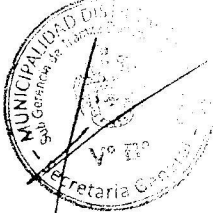
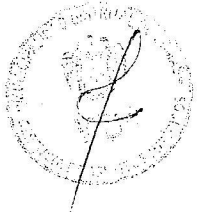
Si es el responsable directo del reclamo, sugerencia o denuncia sobre actos de discriminación presentado, elaborará el informe de respuesta y lo remitirá en forma física así como virtual (a través del sistema, adjuntando el archivo) al funcionario responsable para su notificación.


Para el caso de las quejas presentadas, el único responsable de la atención es el jerárquico superior. No obstante puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado, asuma el conocimiento del asunto.

Si no fuese el responsable directo, derivará la documentación a la subgerencia bajo su cargo para la elaboración del informe de respuesta.

El subgerente elaborará el informe y lo derivara al gerente en forma física así como virtual (a través del sistema, adjuntando el archivo) para la conformidad respectiva.

El gerente solo después de emitir la conformidad respectiva remite al funcionario responsable para su posterior notificación al administrado, caso contrario devuelve el informe al subgerente para la subsanación respectiva.



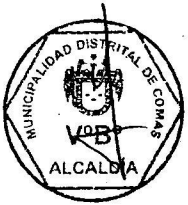
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 10 de 20


9.4. DE LA NOTIFICACIÓN

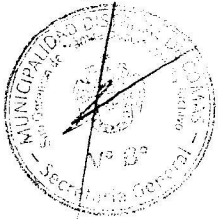
El funcionario responsable remitirá al administrado la respuesta, a través del mismo canal de atención usado por el administrado presento el reclamo, queja, sugerencia o denuncia sobre actos de discriminación, dentro de los plazos establecidos en el artículo VII de la presente directiva.

X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.

- 10.1. Todo formulario (o formato) es de libre reproducción y distribución gratuita en conformidad con lo estipulado en el artículo 154° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 10.2. Solamente la queja, podrá ser presentada al jerárquico superior (art. 158.2 de la Ley 27444) a través de mesa partes (art. 177 de la Ley 27444). Los reclamos y denuncias sobre actos de discriminación serán presentados presencialmente por medio del módulo de atención y dirigidos a las unidades orgánicas responsables. Las sugerencias serán depositadas en el Buzón de Sugerencias.
- 10.3. Todos los días, al concluir el horario de atención, el personal designado, bajo la supervisión del funcionario responsable, aperturará el buzón de sugerencias y registrará en el sistema todas las sugerencias presentadas.
- 10.4. El Gerente de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico, es el responsable de crear el sistema informático a través del cual el Funcionario Responsable elaborara los reportes con los cuales se medirá la satisfacción de la ciudadanía.
- 10.5. El Funcionario Responsable, elevará al Jefe del Equipo de Mejora Continua, dentro de los 10 días calendarios siguientes del mes culminado, un Informe con las acciones tomadas y de ser el caso, las que se tomarán en cuenta en adelante, para la mejora permanente de la atención a la ciudadana.
- 10.6. El Funcionario Responsable elaborara reportes de carácter estadísticos con el objetivo de medir la satisfacción de la ciudadana, con la finalidad de mejorar su atención.
- 10.7. El Jefe del Equipo de Mejora Continua, es el responsable de la implementación de las acciones informadas por el Funcionario Responsable para la mejora permanente de la atención a la ciudadana, así como su seguimiento, monitoreo y evaluación.
- 10.8. El Funcionario Responsable en un plazo no mayor de 10 días hábiles posteriores a la aprobación de la presente directiva, implementará el Libro de Denuncias sobre Actos de Discriminación.



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 11 de 20



ANEXOS

ANEXO N° 1: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.


ANEXO N° 2: Formato de Hoja de Quejas.

ANEXO N° 3: Formato de Hoja de Sugerencias.

ANEXO N° 4: Formato de Hoja de Denuncia del Libro de Denuncias sobre Actos de Discriminación.

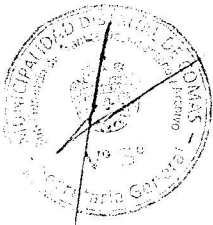
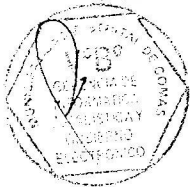
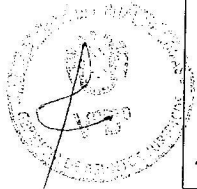
ANEXO N° 5: Formato Virtual para el registro de reclamos, quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de discriminación.


ANEXO N° 6: Flujogramas

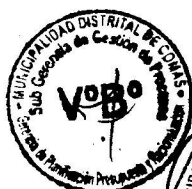
 MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 12 de 20


ANEXO N° 1

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones




LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	N° 000000001-2015
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS PALACIO MUNICIPAL Av. España - Plaza de Armas S/N Km 11 Comas - Lima Perú.				
1. Identificación del Usuario				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE:			Teléfono/e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
..... Firma del Usuario				
4. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				

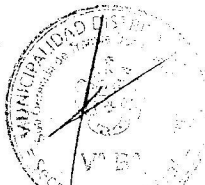
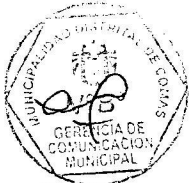
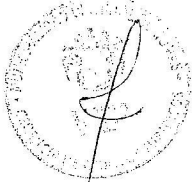


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 13 de 20

ANEXO N° 2

Formato de Hoja de Quejas

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Formato de Hoja de Quejas	N° DE QUEJA		
		FECHA		



I. DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ TELÉFONO*: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

DOMICILIO: _____

DEPARTAMENTO: _____ PROVINCIA: _____

DISTRITO: _____


II. QUEJA (DETALLE)

Condiciones:

- Este formato es de libre reproducción y distribución gratuita.
- Todo campo es de llenado obligatorio. Caso contrario se tendrá por no presentada la queja.
- Se remitirá al correo electrónico proporcionado el código del expediente generado para su seguimiento, el día siguiente hábil de presentada la queja.
- La queja se resuelve dentro de los 03 días hábiles siguientes de presentada ante el jerárquico superior.


*Sólo este campo es de llenado opcional. Puede ser número de teléfono fijo o móvil.



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 14 de 20

ANEXO N° 3

Formato de Hoja de Sugerencias

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Formato de Hoja de Sugerencias (Depositar en el Buzón de Sugerencias)	N° DE SUGERENCIA		
		FECHA		

I. DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ TELÉFONO*: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

DOMICILIO: _____

DEPARTAMENTO: _____ PROVINCIA: _____

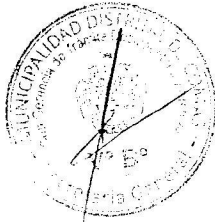
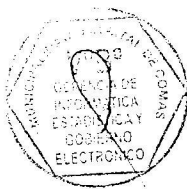
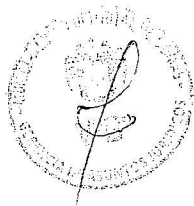
DISTRITO: _____


II. SUGERENCIA (DETALLE)

Condiciones:



- Este formato es de libre reproducción y distribución gratuita.
- Todo campo es de llenado obligatorio. Caso contrario se tendrá por no presentada la sugerencia.
- En caso se implemente la sugerencia, se le comunicará vía correo electrónico.

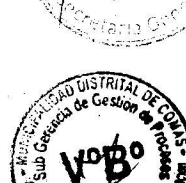
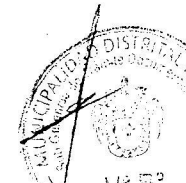
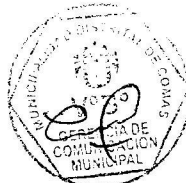
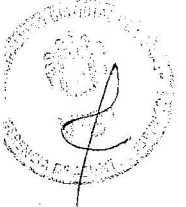
*Sólo este campo es de llenado opcional. Puede ser número de teléfono fijo o móvil.




 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 15 de 20

ANEXO N° 4
Formato de Hoja de Denuncia del Libro de Denuncias sobre actos de
Discriminación

LIBRO DE DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN				Hoja de Denuncia
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	N° 0000000001-2015
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS  PALACIO MUNICIPAL Av. España - Plaza de Armas S/N Km 11 Comas - Lima Perú.				
1. Identificación del Usuario				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE:			Teléfono/e-mail:	
2. Identificación del Acto de Discriminación				
Descripción:				
.....				
Firma del Usuario				
4. Acciones adoptadas por la Entidad.				
Detalle:				



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA	Código: N° 003-2015-SGGP- GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	Fecha: DICIEMBRE 2015
		Pág. 16 de 20

ANEXO N° 5

**Formato virtual para el registro de los reclamos, quejas, sugerencias y
denuncias sobre actos de discriminación.**

www.municomas.gob.pe/maccl/



Consultas y Sugerencias

Registro **Enviar un Registro** Ver Registros existentes

Nombre: _____ Area: * General ▼ Tipo Documento: * ONI ▼ Distrito: * Comas ▼ Tel. Fijo / Celular: * Tipificación de la Incidencia: * -- Haz click para seleccionar -- ▼ Mensaje: *	E-mail: _____ Prioridad: * Bajo ▼ Num. Doc.: * Dirección: * Sexo: * -- Haz click para seleccionar -- ▼ Tema: *
---	---



Adjuntos:

Seleccionar archivo No se eligió archivo

Seleccionar archivo No se eligió archivo

Informe de carga de archivos SPAM Prevención: * Escriba el número que aparece en la imagen

3 3 8 4 5


Enviar registro



©Copyright Municipalidad Distrital de Comas, todos los derechos reservados
Av. España - Plaza de Armas S/N Km 11 Comas - Lima Perú

Central Telefónica
542-7607



 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS	DIRECTIVA		Código: N° 003-2015-SGGP-GPPR/MC
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS		Fecha: DICIEMBRE 2015
			Pág. 18 de 20

