



RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 19-2017-GM/MM

Miraflores, 16 FEB. 2017

EL GERENTE MUNICIPAL;

VISTOS: el Memorandum N° 034-2017 de fecha 03 de febrero de 2017, emitido por la Gerencia de Planificación y Presupuesto, y el Informe N° 05-2017-SGRE-GPP/MM de la misma fecha, emitido por la Subgerencia de Racionalización y Estadística, con los cuales propone la aprobación del proyecto de la directiva denominada "Procedimiento para el Registro y Atención de los Reclamos presentados por los Usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores"; y



CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se establece la obligación de las entidades públicas de contar con un Libro de Reclamaciones, cuya finalidad es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr una mayor eficiencia y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, de acuerdo con los literales h) y p) del artículo 56 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Miraflores, aprobado por Ordenanza 475/MM, es función de la Gerencia de Participación Vecinal: "Recibir y canalizar las solicitudes y reclamos de los vecinos a fin de realizar el seguimiento y monitoreo correspondiente de las mismas"; así como: "Proponer, coordinar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de su competencia";



Que, mediante Memorandum N° 016-GPV-2016-MM de fecha 18 de febrero de 2016, la Gerencia de Participación Vecinal remite a la Gerencia de Planificación y Presupuesto el proyecto de directiva que establece el procedimiento de atención a los usuarios para el registro de reclamos en el Libro de Reclamaciones, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;



Que, el literal d) del artículo 44 del citado ROF establece como función de la Subgerencia de Racionalización y Estadística: "Proponer, elaborar y actualizar directivas, procedimientos, reglamentos y otros dispositivos, en coordinación con las diferentes unidades involucradas";

Que, con el Informe N° 05-2017-SGRE-GPP/MM, sustentado en el Informe Técnico N° 03-2017-SGRE-GPP/MM, ambos emitidos el 03 de febrero de 2017, la Subgerencia de Racionalización y Estadística evalúa y se pronuncia respecto del proyecto de directiva "Procedimiento para el Registro y Atención de los Reclamos presentados por los Usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores", emitiendo la opinión favorable correspondiente;



Que, la Gerencia de Planificación y Presupuesto, mediante Memorandum N° 034-2017-GPP/MM del 03 de febrero de 2017, da conformidad y remite el citado proyecto de directiva para su aprobación;



Que, mediante Informe Legal N° 036-2017-GAJ-MM de fecha 16 de febrero de 2017, la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión favorable respecto del proyecto de directiva antes citado;

Que, de conformidad con lo establecido en el literal g) del artículo 16 del ROF de la Municipalidad de Miraflores, compete a la Gerencia Municipal aprobar las directivas propuestas por las unidades orgánicas con los informes técnicos y legales correspondientes;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades otorgadas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Miraflores, aprobado por Ordenanza N° 475/MM;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar la Directiva N° 001-2017-GM/MM, denominada "PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES"; que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar el cumplimiento de la presente resolución, y de la directiva aprobada por ésta, a la Gerencia de Participación Vecinal.

ARTÍCULO TERCERO.- Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el portal institucional de la Municipalidad de Miraflores (www.miraflores.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



SERGIO MEZA SALAZAR
Gerente Municipal



DIRECTIVA N° 001-2017-GM/MM

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

I. OBJETIVOS



Establecer normas para el correcto manejo del proceso de atención a los usuarios que requieran el Libro de Reclamaciones en forma física o a través del Portal Institucional de la Entidad, en los locales de atención al público de la Municipalidad de Miraflores.

Definir pautas que permitan a las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad de Miraflores atender oportunamente los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones.

Determinar responsabilidades en el plazo de atención de los reclamos registrados para cada una de las unidades orgánicas de la Municipalidad de Miraflores.

II. FINALIDAD



Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores.

III. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y servidores de las diversas unidades orgánicas de la Municipalidad de Miraflores, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual, participan en la atención de los usuarios y de los reclamos presentados.

IV. BASE LEGAL



Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y modificatorias.

Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

Ordenanza N° 475/MM, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Miraflores.

Directiva N° 005-2013-GM/MM - Procedimientos para el Manejo del Sistema de Atención Vecinal (SAVE) de la Municipalidad de Miraflores, aprobada por Resolución de Gerencia Municipal N° 114-2013-GM/MM.





V. VIGENCIA

La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación, mediante Resolución de Gerencia Municipal.

VI. RESPONSABILIDADES

- a. La Gerencia de Participación Vecinal es la encargada de supervisar el cumplimiento de la presente directiva.
- b. El funcionario responsable de cada unidad orgánica, que administra un local municipal, se encargará de velar por la oportuna y eficiente atención de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones, ya sea en la modalidad en formato físico o virtual, designando a la persona responsable del Sistema de Atención Vecinal (SAVE) para que registre en éste los reclamos recibidos así como las acciones ejecutadas por la unidad orgánica. El funcionario responsable diseñará el procedimiento respectivo para la custodia y cuidado del Libro de Reclamaciones en formato físico por cada local municipal, en coordinación con los Responsables de Seguridad Interna.
- c. El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores se encarga, bajo responsabilidad, de que los plazos establecidos en la presente directiva se cumplan y que no se exceda en ningún caso el plazo establecido en el Artículo 4 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- d. Es responsabilidad del personal de todas las sedes de la Municipalidad de Miraflores, que tuvieron contacto con los usuarios, atenderlos y orientarlos para el correcto uso del Libro de Reclamaciones.
- e. Todo aquel que participe en la atención de los reclamos interpuestos por los usuarios son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.
- f. Quien incumpla con atender los reclamos en los plazos legales y con el procedimiento regulado en la presente directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normativa de la materia.
- g. La Gerencia de Participación Vecinal informará de manera trimestral al Órgano de Control Institucional y a la Gerencia Municipal, respecto al cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.



VII. DEFINICIONES

Para efectos de la presente directiva, se entenderá por:

Área.- son las gerencias, subgerencias y demás unidades orgánicas que pertenecen a la estructura organizacional de la Municipalidad de Miraflores.





Aviso del Libro de Reclamaciones.- es el aviso físico y virtual en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores y el derecho de los usuarios para solicitarlo y formular su reclamo.

Hoja de Reclamación.- es el documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios registran sus reclamos.



Libro de Reclamaciones.- es el documento de naturaleza física o virtual provisto por la Municipalidad de Miraflores, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos sobre los productos y/o servicios ofrecidos en las diversas sedes de la Entidad, así como a través del Portal Institucional.

Reclamo.- es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio de atención brindado por la Municipalidad de Miraflores, manifestada en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. El reclamo no da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye una denuncia, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, los cuales se sujetan a las disposiciones específicas previstas en la Ley N° 27444.

Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores.- es el responsable de la conservación de los Libros de Reclamaciones de la Entidad, así como del registro, atención y respuesta del reclamo. Es designado mediante Resolución del Titular de la Entidad conforme a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.



Sede.- es el lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas de la Municipalidad de Miraflores.

Usuario.- es la persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad de Miraflores a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta la Entidad.

VIII. DISPOSICIONES GENERALES

8.1 DEL AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- a. El aviso físico del Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en todas las Sedes de atención al público de la Municipalidad de Miraflores, en un lugar visible para el usuario, utilizando el formato establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, que en Anexo N° 1 forma parte integrante de la presente directiva.
- b. El aviso virtual del Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso del Portal Institucional de la Municipalidad de Miraflores. Este aviso viene a ser un link de enlace y acceso al Libro de Reclamaciones Virtual (http://digital.miraflores.gob.pe:8080/miraflores/libro-reclamomiraflores.muni).





- c. Este formato es de uso público también en las sedes de la Municipalidad de Miraflores, en el cual se le dispondrá al vecino un equipo de cómputo a solicitud del mismo, en la medida de lo posible.

8.2 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

8.2.1 Ubicación del Libro de Reclamaciones

- a. El Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios en todas las sedes de la Municipalidad de Miraflores y en el Portal Institucional.

8.2.2 Del Libro de Reclamaciones físico y sus características

- a. Cada funcionario responsable en cada sede de la Municipalidad de Miraflores coordinará con el personal de Seguridad Interna para que éste último pueda entregar el Libro de Reclamaciones en formato físico cuando sea solicitado por el público usuario en el horario de atención de la Entidad. Cabe señalar que se debe entregar una copia del reclamo al usuario de manera obligatoria (primera hoja autocopiante).
- b. El responsable del Sistema de Atención Vecinal (SAVE) de cada unidad orgánica, designado a su vez por el funcionario responsable de cada sede municipal, registrará en el sistema SAVE el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones. El plazo de ingreso al sistema SAVE debe ser máximo al día hábil siguiente del registro efectuado en el Libro de Reclamaciones en formato físico.
- c. El Sistema de Atención Vecinal (SAVE) otorga un número a cada registro, con el cual se podrá hacer el seguimiento del mismo, verificando el plazo descrito. El seguimiento virtual de todos los registros lo realizará la Gerencia de Participación Vecinal, para ello la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información habilitará el módulo de seguimiento respectivo.
- d. El Responsable del Sistema de Atención Vecinal (SAVE) de cada unidad orgánica, deberá registrar las acciones ejecutadas por cada reclamo inscrito en el Libro de Reclamaciones dentro del plazo formal del procedimiento de atención de treinta (30) días hábiles y ésta acción será notificada al usuario por la gerencia encargada, dentro de dicho plazo, vía correo electrónico o carta en formato físico, bajo responsabilidad.
- e. El Libro de Reclamaciones físico cuenta con hojas de reclamaciones numeradas, autocopiante y desglosables que señalan los campos obligatorios a ser llenados por el usuario.





- f. Cada Hoja de Reclamación constará de tres (03) hojas autocopiante. La primera quedará en el Libro de Reclamaciones físico, la segunda será entregada de forma inmediata al usuario, y la tercera será remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones.
- g. En cada sede de la Municipalidad de Miraflores, la numeración de las Hojas de Reclamaciones físicas consta de siete (07) dígitos, de los cuales los tres (03) primeros, de izquierda a derecha, corresponden a la serie que se les asigne y los cuatro (04) restantes corresponden al número correlativo.
- h. Las series establecidas no podrán variarse ni intercambiarse. Asimismo, el número correlativo que sigue a la serie comenzará indefectiblemente y sin excepción en "0001" (cero, cero, cero, uno).



8.2.3 Del Libro de Reclamaciones Virtual

- a. Cada usuario puede registrar su reclamo en el siguiente link: <http://digital.miraflores.gob.pe:8080/miraflores/libro-reclamo-miraflores.muni>; Cada registro deberá consignar los datos requeridos en el formato para que derive al usuario la respuesta formal.
- b. El Responsable del Sistema de Atención Vecinal (SAVE) de la Gerencia de Participación Vecinal derivará el reclamo a la unidad orgánica competente para la respuesta (carta o correo electrónico), en un plazo máximo de (01) un día hábil siguiente de la recepción del mismo.
- c. El Responsable del Sistema de Atención Vecinal (SAVE) de cada unidad orgánica deberá registrar las acciones ejecutadas de acuerdo a los registros de reclamos inscritos en el Libro de Reclamaciones dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, y ésta acción será notificada al usuario de manera formal (correo electrónico o carta en formato físico) por la gerencia encargada, bajo responsabilidad.



El Libro de Reclamaciones virtual, consignado en el Portal Institucional de la Municipalidad de Miraflores, deberá cumplir con las siguientes características:

Contener el formato de la Hoja de Reclamación.

Proporcionar al usuario la opción de imprimir el reclamo; y,

Dar al usuario la opción de recibir una copia del reclamo en su correo electrónico.





8.3 Del Principio de Celeridad

Los reclamos de los usuarios deben ser atendidos y solucionados dentro de los plazos fijados en la presente directiva.

IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS



9.1 Del procedimiento para la presentación del reclamo

9.1.1 De las formas de presentación del reclamo

El usuario podrá presentar su reclamo de las siguientes formas:

a. En forma presencial:

Cuando el usuario presenta su reclamo en el Libro de Reclamaciones de una sede de la Municipalidad de Miraflores.

b. En forma no presencial:

Cuando el usuario presente su reclamo a través del formato virtual del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional de la Municipalidad de Miraflores (www.miraflores.gob.pe).

9.1.2 Del contenido del reclamo

La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, como documento físico, constará de tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiante, la original será entregada al usuario, la primera copia quedará en posesión de la municipalidad y la segunda copia será remitida a las instancias de control cuando sea requerida. Contendrá la siguiente información (Anexo N° 2):

- Identificación de la Hoja de Reclamación
- Numeración correlativa
- Fecha del reclamo
- Sede de la Municipalidad de Miraflores
- Datos del usuario reclamante:
 1. Nombres y apellidos
 2. Domicilio
 3. Número de documento de identidad
 4. Teléfono de contacto
 5. Correo electrónico
 6. Identificación de la atención brindada (descripción)
 7. Acciones adoptadas por la entidad (detalle). (Lo completará el usuario del Sistema de Atención Vecinal [SAVE] designado).
 8. Firma del usuario en el Libro de Reclamaciones físico.





En el formato virtual se incluye un código de seguridad que ingresará el usuario.



El personal de recepción, o quien haga sus veces, debe orientar al usuario respecto a la forma de presentación del reclamo y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima antes descrita. En caso el usuario decida consignar alguno de los datos contenidos en la información mínima, el personal de recepción, o quien haga sus veces, deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario las consecuencias derivadas de su omisión.

9.2 Del procedimiento para la atención del reclamo

9.2.1 De la respuesta al reclamo

a. Del plazo para responder al usuario

La Municipalidad de Miraflores está obligada a dar respuesta al usuario, empleando medios físicos o electrónicos, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de interpuesto el reclamo.

b. De la forma y contenido de la respuesta

La respuesta debe realizarse mediante una carta suscrita por el Responsable del Libro de Reclamaciones, la cual debe contener:

- Un resumen de lo ocurrido.
- El análisis y/o evaluación de los hechos.
- Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro, de corresponder; y
- Las medidas adoptadas para brindar un mejor servicio.

9.2.2 Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma presencial.

a. El personal de recepción, o quien haga sus veces, en el transcurso del día de interpuesto el reclamo, remitirá al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores la Hoja de Reclamación en la que haya sido registrado.

b. El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores, dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la Hoja de Reclamación, realizará las siguientes acciones:

- Verificará si la Hoja de Reclamación contiene la totalidad de la información requerida, conforme lo establece el acápite 9.1.2 del numeral 9.1 de la presente directiva.





- En caso verifique que la Hoja de Reclamación no contiene la información completa, archivará el reclamo.
- Verificará si se trata de un reclamo.



En caso verifique que la información consignada en la Hoja de Reclamación no corresponde a un reclamo conforme a los términos descritos en el literal e) del acápite VII de la presente directiva, procederá a archivar la Hoja de Reclamación e informar al usuario de dicha circunstancia.

De verificar que la información consignada corresponde a un reclamo que se encuentra bajo el ámbito de competencia de la Municipalidad de Miraflores, comunicará al área correspondiente el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación para que proceda con el trámite respectivo, informando al usuario dicha circunstancia.

- c. De proceder el reclamo, el jefe del área involucrada elaborará un informe en el plazo de seis (06) días hábiles, detallando lo siguiente:

- Descripción del reclamo
- La explicación de lo ocurrido
- Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro; y,
- Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicará las acciones adoptadas al respecto.

- d. El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores elaborará, en el plazo de siete (07) días hábiles, la respuesta al usuario y se la remitirá al domicilio que haya consignado.

En la elaboración de la respuesta del reclamo el Responsable del Libro de Reclamaciones deberá indicar las acciones adoptadas tendentes a que la Entidad mejore sus procedimientos.

Solo en caso que el usuario haya indicado expresamente que se le responda por correo electrónico, la respuesta se le enviará por dicho medio.

9.2.3 Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma no presencial.

El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores, con su acceso al aplicativo informático del "Libro de Reclamaciones del Portal Institucional", verificará diariamente si se han registrado o no reclamos.

De encontrar el registro de un reclamo, el procedimiento continuará conforme lo dispuesto en los literales b), c) y d) del sub numeral 8.2.2 de la presente directiva.





9.3 De la base de datos de los reclamos

El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores en una base de datos llevará el registro de los reclamos que presenten los usuarios, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda la Entidad.



La base de datos deberá indicar:

- Si el reclamo fue presencial o virtual
- El número de Hoja de Reclamación
- Datos del usuario
- La fecha del reclamo
- El área involucrada
- El funcionario o servidor reclamado
- La fecha de respuesta al usuario; y,
- Las acciones adoptadas por la Entidad

X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

10.1 Los funcionarios responsables del Libro de Reclamaciones, serán designados mediante Resolución de Gerencia Municipal.

10.2 El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Miraflores, dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada semestre, deberá informar a la Secretaría General sobre los reclamos atendidos en el semestre anterior.

10.3 El Responsable del Libro de Reclamaciones mantendrá el archivo de los reclamos y de los documentos que se hayan generado en relación a los mismos por el periodo de dos (02) años, desde la fecha de su interposición. Transcurrido dicho plazo, adoptará las acciones necesarias a fin de que se traslade la documentación al Archivo Central de la Municipalidad de Miraflores.

10.4 Los Libros de Reclamaciones físicos ubicados en las sedes de la Municipalidad de Miraflores serán usados hasta su término, luego de lo cual la impresión de una nueva edición debe ser conforme a los parámetros indicados en la presente directiva.

10.5 El Responsable del Libro de Reclamaciones se encargará de realizar las acciones que correspondan a fin de que se implemente progresivamente la plataforma del Libro de Reclamaciones en cada sede de la Municipalidad de Miraflores. Dicha plataforma debe contar con las siguientes características:

- Contener el formato de la Hoja de Reclamación,
- Ser de fácil acceso al usuario,
- Proporcionar una impresión gratuita del reclamo; y,
- Brindar al usuario la opción de poder recibir una copia del reclamo en su correo electrónico.





En la sede en la que se implemente la plataforma del Libro de Reclamaciones, se debe brindar al usuario el apoyo técnico que requiera para que pueda registrar su reclamo de manera adecuada.



- 10.6 Las sedes de la Municipalidad de Miraflores que ofrezcan servicios al público, contarán con su respectivo Libro de Reclamaciones físico, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Las sedes municipales son las siguientes:

SEDE	DIRECCIÓN:
Casa Museo Ricardo Palma	Jr. General Suarez N° 189
Centro Cultural Ricardo Palma	Av. José Larco N° 770
Centro Comunal	Ca. Mariano Melgar N° 247
Palacio Municipal	Av. Larco N° 400
Estadio Manuel Bonilla	Av. Del Ejército N° 1335
Casa del Adulto Mayor I	Av. Mariscal Castilla N° 640
Casa del Adulto Mayor III	Ca. Aristides Aljovín N° 153
Local de Seguridad Ciudadana Área 1	Av. Mendiburu N° 1145
Local de Seguridad Ciudadana Área 2	Av. Arequipa N° 5225
Local de Seguridad Ciudadana Área 3	Ca. N° 06 N° 105
Local DEMUNA	Calle Toribio Pacheco N° 257 Interior K
Huaca Pucllana	Ca. General Borgoño Cdra. 8
Centro Promotor Tennis	Malecón Cisneros N° 800
Parque Reducto N° 02	Ca. Ramón Ribeyro N° 490

Si se implementan nuevas sedes municipales de atención al público, se incluirá el respectivo Libro de Reclamaciones en formato físico.

- 10.7 Los responsables de la atención y custodia de cada Libro de Reclamaciones asignado, bajo responsabilidad, son los funcionarios de las siguientes unidades orgánicas:

- Casa Museo Ricardo Palma Gerencia de Cultura y Turismo
- Centro Cultural Ricardo Palma Gerencia de Cultura y Turismo
- Centro Comunal Gerencia de Desarrollo Humano
- Palacio Municipal Gerencia de Participación Vecinal
- Estadio Manuel Bonilla Gerencia de Desarrollo Humano
- Casa del Adulto Mayor I Gerencia de Desarrollo Humano
- Casa del Adulto Mayor III Gerencia de Desarrollo Humano
- Seguridad Ciudadana Área 1: Gerencia de Seguridad Ciudadana
- Seguridad Ciudadana Área 2: Gerencia de Seguridad Ciudadana
- Seguridad Ciudadana Área 3: Gerencia de Seguridad Ciudadana
- Local de atención DEMUNA Gerencia de Desarrollo Humano
- Huaca Pucllana Gerencia de Cultura y Turismo
- Centro Promotor Tennis Gerencia de Desarrollo Humano
- Parque Reducto N° 02 Gerencia de Cultura y Turismo





- 10.8 En caso de pérdida del Libro de Reclamaciones en formato físico se comunicará a la Gerencia de Participación Vecinal quien repondrá el libro de reclamaciones en el menor tiempo posible; sin perjuicio de las demás acciones que correspondan.
- 10.9 Los datos que se consignarán en el Libro de Reclamaciones físico y virtual, será de acuerdo al formato establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 10.10 La Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá procurar que el Sistema de Atención Vecinal (SAVE) se encuentre en funcionamiento de forma ordinaria, buscando solucionar de manera pronta y eficiente cualquier desperfecto técnico que pueda surgir.
- 10.11 La Gerencia de Participación Vecinal efectuará el monitoreo de la presente directiva en coordinación con las unidades orgánicas mencionadas en la presente directiva.
- 10.12 Los responsables de cada una de las unidades orgánicas tienen la obligación de comunicarse con el personal encargado del sistema de la Gerencia de Participación Vecinal y de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, cuando ocurra algún inconveniente en el manejo del mismo, con el fin de poder brindar la atención debida a los vecinos.
- 10.13 La Gerencia de Participación Vecinal, cuando las circunstancias lo requieran, podrá realizar reuniones con los responsables de las unidades orgánicas para capacitarlos en el manejo eficiente de la presente directiva.
- 10.14 Todo lo no previsto en la presente directiva se registrá por la normatividad vigente sobre la materia que resulte aplicable.
- 10.15 En caso de conflicto o discrepancia entre lo señalado en la presente directiva y las normas vigentes sobre la materia, prevalecerá lo dispuesto en estas últimas.
- 10.16 La presente directiva deja sin efecto toda aquella normatividad de carácter interno que contravenga lo dispuesto en la misma.

XI. ANEXOS

- Anexo N° 1 Imagen del Aviso del Libro de Reclamaciones (
- Anexo N° 2 Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

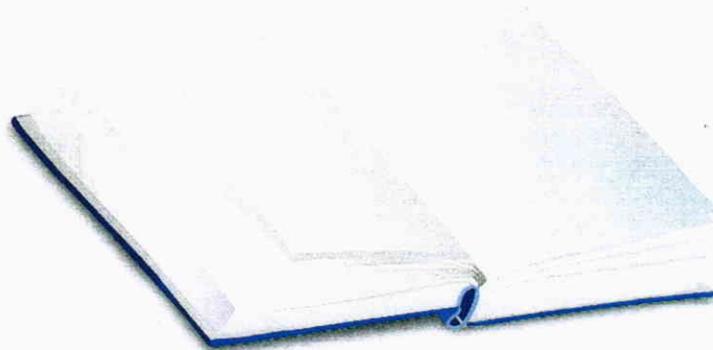




ANEXO N° 1 IMAGEN DEL AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



Libro de Reclamaciones



Conforme con lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, esta entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones. Solicítelo en este local municipal para registrar su queja o reclamo

TAMBIÉN PUEDE ACCEDER A NUESTRO LIBRO DE RECLAMACIONES A TRAVÉS DE:

www.miraflores.gob.pe



