MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SANTA ANITA

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 00807 -2015-GG/MDSA

Santa Anita, 20 NOV 2015

VISTO:

El Memorándum N°091-2015-GAJ/MDSA de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Memorándum N° 382-2015-GPPR/MDSA de fecha 19 de noviembre del 2015 de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, y el Informe N° 104-2015-SGTDyAG/MDSA de fecha 23 de octubre del 2015 de la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo General respecto a la propuesta de aprobación del proyecto de Directiva **"Normas para la Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias en la Municipalidad Distrital de Santa Anita"**; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el articulo 194 de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el Articulo II del Titulo Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, establece que los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, habiéndose declarado el Estado Peruano en proceso de modernización de la gestión pública en todas sus instancias y niveles de gobierno, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de eficiencia, por Ley N° 27658 Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, se sientan las bases normativas orientadas a obtener mayores niveles de eficiencia, lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizar el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se establece la obligatoriedad de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer mecanismos de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los ciudadanos frente a la atención en los trámites y servicios que brinda;

Que, en concordancia con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento se emite la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, a través del cual la Presidencia del Consejo de Ministros, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, documento que establece las condiciones y medidas mínimas que deben adoptar e implementar las entidades públicas, en sus tres niveles de gobierno, bajo una perspectiva de mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía, dentro de estándares establecidos para este fin, los mismos que se enmarcan en la Ley de Modernización de la Gestión del Estado;

Que, con Informe N° 104-2015-SGTDyAG/MDSA de fecha 23 de octubre del 2015, la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo General, en calidad de responsable del Libro de Reclamaciones, señala que se hace necesario normar los procedimientos para un adecuado tratamiento de las reclamaciones, quejas y sugerencias que los administrados formulen a la Municipalidad Distrital de Santa Anita, ello con la finalidad de dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y demás normas aplicables, con la finalidad de implementar y mejorar la atención al ciudadano mediante una adecuada interacción, haciendo del reclamo, queja o sugerencia el valor agregado de un servicio, para generar cambios en la política administrativa, en la opinión del usuario desatendido o insatisfecho y lograr el cambio de actitudes en el personal que permita el desarrollo institucional;

Que, mediante Memorándum N° 382-2015-GPPR/MDSA, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, remite el proyecto de Directiva "Normas para la Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias en la Municipalidad Distrital de Santa Anita", señalando que la misma ha sido revisada y se encuentra acorde con la normatividad vigente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SANTA ANITA

Que, con Memorándum N° 091-2015-GAJ/MDSA la Gerencia de Asesoría Jurídica, considera procedente la aprobación de la Directiva propuesta mediante la resolución correspondiente;

Estando a lo expuesto, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, Ley N° 27269 y a la delegación de atribuciones administrativas del Alcalde, dispuesta mediante Resolución de Alcaldía N° 0047-2008/MDSA;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- Aprobar la **Directiva N° 003-2015-GPPR/MDSA** denominada **"Normas para la Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias en la Municipalidad Distrital de Santa Anita"**, la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- Las disposiciones establecidas en la Directiva aprobada es de estricto cumplimiento de todo el Corporativo Municipal.

ARTICULO TERCERO.- Disponer que la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización conjuntamente con la Subgerencia de Informática y Estadística, la publicación de la presente Resolución y la Directiva N° 003-2015-GPPR/MDSA en la página web Institucional y en el Portal de Transparencia.

ARTICULO CUARTO.- La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en la página web municipal (www.munisantanita.gob.pe).

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANI

CESAR A. CACERES BARRAZA
Gerente General

DIRECTIVA N° 0003 -2015-GPPR/MDSA

NORMAS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

I. OBJETIVO

Implementar un sistema de gestión y procedimientos de atención y manejo óptimo para reclamos, quejas y sugerencias, interpuestas por los administrados ante la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

Evaluar, valorar y realizar el seguimiento y control de las reclamaciones, quejas y sugerencias como oportunidad para desarrollar e incorporar estrategias y técnicas de un efectivo manejo y tratamiento de las objeciones, que las resuelvan, atiendan, investiguen sus causas, para procurar mejoras en la atención y lograr la satisfacción del usuario, así como socializar y comprometer al personal municipal.

II. FINALIDAD

Establecer el procedimiento para la atención de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias presentadas por el ciudadano, de acuerdo al marco legal vigente.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por DS N° 042-2011-PCM y DS N° 006-2014-PCM que aprueba el Reglamento de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por DS N° 061-2014-PCM Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

IV. ALCANCE

La presente Directiva Administrativa para la Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, es de aplicación en todas las unidades orgánicas y dependencias de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

V. DEFINICIONES:

1. **Usuario:** persona natural o jurídica que acude a una entidad pública 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 realice la administración pública, que para el presente caso corresponde a la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

2. **Libro de Reclamaciones:** Documento físico o virtual provisto por la entidad, en el cual los usuarios anotan y formulan sus reclamos o quejas.

3. **Queja:** Disconformidad no relacionada a los productos o servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Santa Anita, sino expresa el malestar o descontento del administrado respecto a temas vinculados a la atención al público debiendo registrarse en el Libro de Reclamaciones.

4. **Reclamo:** expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la Municipalidad Distrital de Santa Anita, debiendo registrarse en el Libro de Reclamaciones.

5. **Sugerencia:** Iniciativas formuladas por los ciudadanos que sirven como aporte para el mejoramiento de algún proceso o atención, colaborando en la mejora o solución de alguna disconformidad de los servicios prestados por la Municipalidad.

6. **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual que indica la ubicación del Libro de Reclamaciones. Debe colocarse en un lugar visible del área de atención al público de la entidad o cuando se trate de aviso virtual, en una ubicación de fácil acceso en la web institucional, que para el caso es www.munisantanita.gob.pe.

7. **Responsable del libro de reclamaciones:** Es la persona designada mediante Resolución de Alcaldía quien estará a cargo del Libro de Reclamaciones físico y virtual.

8. **Gestor de la información sobre Reclamos, Quejas y Sugerencias:** Es la persona designada mediante Resolución de Gerencia General, encargada de la Gestión de los Reclamos, Quejas y Sugerencias en la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. La presente Directiva no contempla las quejas por defectos en la tramitación de un Procedimiento administrativo, establecidas en el Art. 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

2. El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM modificado por el DS N° 061-2014-PCM, obliga a las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

3. La Municipalidad Distrital de Santa Anita contará con un Libro de Reclamaciones físico en su sede central, en sus sedes institucionales (Clínica Municipal, Casa de la Mujer, Casa del Adulto Mayor, Guardería Municipal) y en medio virtual a través del Portal Web institucional, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos ante una insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por la Municipalidad.

4. La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

5. Los reclamos y quejas formulados al amparo de la presente Directiva no serán considerados en ningún caso como procedimientos administrativos sancionadores.

6. El Libro de Reclamaciones físico estará ubicado en el Palacio Municipal – Área de atención al ciudadano, en el caso de las sedes institucionales se ubicaran de tal manera que sean de fácil acceso al usuario. Así mismo se deberá colocar el aviso que indique se cuenta con Libro de Reclamaciones.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 DE LAS RECLAMACIONES y QUEJAS

7.1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA HOJA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS:

El Libro de Reclamaciones físico, deberá contar con tres (03) hojas desglosables; una (01) original y dos (02) autocopiativas; una deberá ser entregada al administrado al momento de dejar constancia de su queja o reclamo. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el administrado podrá imprimir una hoja en el cual consta la reclamación o queja según sea el caso.

Las Hojas de Reclamaciones, de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 01 de la presente norma:

1. Datos de la Municipalidad consignado dirección señalada en el RUC, excepto en el caso del Libro de Reclamaciones físico que deberá consignar como dirección la ubicación de la sede institucional donde se encuentre ubicado el Libro de Reclamaciones.
2. Numeración correlativa impresa y en el caso del libro virtual que deberá aparecer por defecto.
3. Fecha del reclamo o queja: (día/mes/año).
4. Identificación del usuario: nombre, domicilio, número DNI / CE según sea el caso, teléfono y correo electrónico.
5. Identificación de la atención brindada, donde se describe el pedido concreto del usuario respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
6. Firma del usuario en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
7. Acciones adoptadas por la Entidad, espacio para que la Municipalidad anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.

En caso que el usuario no consigne como mínimo su nombre, DNI/CE según sea el caso, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados, conforme lo establecido en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 006-2014 PCM, en cuyo caso el responsable del Libro de Reclamaciones lo archivara indicando previamente al usuario las razones de tal situación.

7.1.2 DE LA ATENCIÓN AL RECLAMO Y QUEJA:

El reclamo y queja que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación de la Municipalidad de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles mediante comunicación escrita, informándole de

ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro. Si el reclamo o queja es como consecuencia de una discriminación[1] este deberá darle prioridad en su atención, siendo responsabilidad de ello el responsable del Libro de Reclamaciones, sin perjuicio de las sanciones que correspondan de ser el caso.

En el caso del Libro de Reclamaciones virtual la comunicación escrita se realizara vía correo electrónico, respecto del Libro de Reclamaciones físico puede ser vía carta o correo electrónico según haya sido solicitado por el administrado.

Según el detalle de la reclamación o queja que consigne el usuario en el Libro de Reclamaciones, el responsable del Libro lo calificará como reclamo o queja debiendo darle el trámite que corresponda para su atención.

7.1.3 DEL APLICATIVO INFORMÁTICO DE RECLAMACIONES

La Subgerencia de Informática y Estadística deberá proveer y dar el soporte que corresponda de una aplicativo informático para el registro, seguimiento y monitoreo de las reclamaciones o quejas que presenten los administrados vía Libro de Reclamaciones ante la Municipalidad Distrital de Santa Anita. El aplicativo informático deberá permitir al usuario realizar un seguimiento de su reclamo o queja vía Portal Web de la Municipalidad.

El aplicativo informático se denominara "Sistema de Reclamaciones" y tendrá como finalidad; el registro de las reclamaciones y/o quejas, su derivación a las diferentes unidades orgánicas que correspondan según competencia para su atención y registro de la respuesta brindada al usuario.

La administración del "Sistema de Reclamaciones", estará cargo del responsable del Libro de Reclamaciones.

7.1.4 DEL PROCEDIMIENTO - FLUJOGRAMA

El flujograma en el Anexo 02 refleja las actividades del procedimiento y el cuadro de responsabilidad.

1. El procedimiento de reclamaciones se inicia con la recepción de la reclamación y/o queja de manera física o virtual a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual respectivamente (este último vía Portal Web[2] de la Municipalidad), luego el encargado de la administración del Libro de Reclamaciones procede hacer el análisis del reclamo verificando si es procedente y cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, así como la calificación si es una reclamación y/o una queja.

2. En el caso que la reclamación y/o queja se formule a través del Libro de Reclamaciones físico, este deberá obligatoriamente ser ingresado al "Sistema de

[1] Acción de excluir o tratar de forma diferenciada a una persona o grupo de personas, en base a su pertenencia a un determinado grupo social, en razón de sexo, raza, origen, idioma, religión, opinión, condición económica, edad, apellido, indumentaria, orientación sexual, actividad, condición de salud, o de cualquiera otra índole, que tiene como objetivo o efecto disminuir sus oportunidades, anular o menoscabar el ejercicio y reconocimiento de sus derechos.
Ordenanza N° 00172/MDSA de fecha 31/08/2015

[2] www.santanita.gob.pe

Reclamaciones" siendo responsabilidad de ello la responsable del Libro de Reclamaciones.

3. Luego de ser validado el reclamo y/o queja, el responsable del Libro de Reclamaciones remite vía correo corporativo[3] a la Unidad Orgánica correspondiente para su atención a fin adopte las acciones pertinentes y de respuesta vía carta o correo electrónico, según el caso, informando al usuario y registrando la respuesta en el "Sistema de Reclamaciones", dando por atendida la reclamación y/o queja.

4. El responsable de la Unidad Orgánica a quien fue derivado la queja o reclamo deberá consignar en el "Sistema de Reclamaciones" ítem Acciones Adoptadas por la Entidad la respuesta cursada al usuario debiendo contener: (i) la versión de los hechos materia del reclamo o queja y (ii) las acciones efectuadas para atender satisfactoriamente al usuario.

5. Verificada la atención de la queja o reclamo por parte de la unidad orgánica competente, el responsable del Libro de Reclamaciones lo archiva como atendida, registrándose dicho estado en el "Sistema de Reclamaciones", llevando de esta manera un adecuado control del Libro de Reclamaciones.

7.2 DE LAS RESPONSABILIDADES

7.2.1 OBLIGATORIEDAD:

1. El responsable del Libro de Reclamaciones deberá realizar un seguimiento y monitoreo de todas las reclamaciones y/o quejas verificando que todas se encuentren registradas en el "Sistema de Reclamaciones" previa validación de los requisitos que establece las normas al respecto para ser consideradas como tales.

2. Las Gerencias, Subgerencias, Jefaturas y los responsables de las dependencias de la Municipalidad como; Clínica Municipal, Casa de la Mujer, Casa del Adulto Mayor y Guardería Municipal, se encuentran obligados, bajo responsabilidad, a revisar diariamente el correo corporativo del área y el "Sistema de Reclamaciones", a fin dar la atención que corresponda al reclamo o queja dentro del plazo establecido, comunicando al ciudadano el resultado del mismo y registrando en el "Sistema de Reclamaciones".

3. El responsable del Libro de Reclamaciones verificará el cumplimiento de la presente Directiva y de los plazos establecidos en la normativa aplicable para la respuesta al usuario. En caso de incumplimiento deberá informar a la Gerencia General a fin se adopten las acciones que correspondan.

4. El responsable del Libro de Reclamaciones deberá calificar las reclamaciones, quejas interpuestas por el administrado recepcionadas de manera física y virtual y derivarlas a las áreas competentes encargadas de resolver la reclamación.

Municipalidad de Santa Anita Gerencia de Asesoría Jurídica V° B°

[3] Correo corporativo regulado con Directiva N° 001-2011-GPPR-GG/MDSA aprobado con Resolución de Gerencia General N° 053-2011-GG/MDSA de fecha 31/01/2011

Municipalidad Distrital de Santa Anita Gerencia General

5. El Gestor de la información sobre Reclamos, Quejas y Sugerencias, es el encargado del análisis del seguimiento y evaluación de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas ante la entidad.

6. El Gestor de la información sobre Reclamos, Quejas y Sugerencias deberá formular trimestralmente un informe que sistematice las reclamaciones o quejas presentadas en dicho periodo y poner en conocimiento de la Gerencia General y de las Unidades Orgánicas involucradas, a fin de hacer de la opinión del usuario desatendido o insatisfecho la mejora en la gestión municipal.

7. La Subgerencia de Informática y Estadística se encargará del correcto funcionamiento del "Sistema de Reclamaciones".

8. Los Responsables de Sedes donde se efectúan quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones físico, tienen la responsabilidad de remitir oportunamente, las quejas y reclamos al responsable del Libro de Reclamaciones. En el caso de las sugerencias deberán seguir el mismo procedimiento.

9. Las unidades orgánicas de la Municipalidad que recepcionen quejas o reclamaciones como parte del procedimiento de atención del libro de reclamaciones, una vez atendida y contestada al usuario, evaluaran si su atención implica una propuesta de mejora, de ser el caso deberán comunicar al responsable del Libro de Reclamaciones para su puesta en conocimiento de la ciudadanía.

10. Las mejoras implementadas, como consecuencia de las reclamaciones, quejas o sugerencias recibidas por los usuarios, serán comunicadas por el responsable del Libro de Reclamaciones a través del Portal Web de la Municipalidad en el link Buzón de Sugerencias.

11. Los responsables de las unidades orgánicas están obligados, bajo responsabilidad, a revisar diariamente el correo corporativo del área y el "Sistema de Reclamaciones", a fin dar la atención que corresponda al reclamo o queja dentro del plazo establecido, comunicando al ciudadano el resultado del mismo y registrando en el "Sistema de Reclamaciones" la respuesta que corresponda.

7.3 DE LAS SUGERENCIAS

7.3.1 REQUISITOS:

Los ciudadanos presentarán su sugerencia en un buzón que para el caso se habilitará en el Palacio Municipal - área de Atención al Ciudadano, en las dependencias de la Municipalidad o en el Portal Web de la Municipalidad conteniendo los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos
2. DNI/CE según sea el caso.
3. Domicilio
4. Correo electrónico
5. Teléfono
6. Fecha
7. Detalle de la sugerencia

7.3.2 PROCEDIMIENTO:

1. Las sugerencias del usuario en medio físico, serán depositados en el Buzón de sugerencias mediante formato (ver anexo 03).

2. El Buzón de Sugerencias será ubicado en el Palacio Municipal - Área de Atención al Ciudadano y en el caso de las dependencias de la Municipalidad de Santa Anita, tales como; Casa de la Mujer, Guardería Municipal, Casa del Adulto Mayor y Clínica Municipal, deberán ser ubicados en un lugar visible para el usuario.

3. En el caso de la sugerencia virtual será registrada en la Portal Web de la Municipalidad de Santa Anita. Siendo responsabilidad de la Subgerencia de Informática y Estadística el correcto funcionamiento del acceso y registro vía Web.

4. Los Responsables de Sedes donde se efectúen las Sugerencias, tienen la responsabilidad de remitirlas oportunamente al responsable del Libro de Reclamaciones

5. El responsable del Libro de Reclamaciones es el encargado de derivar las Sugerencias a la Unidad Orgánica competente para su correspondiente evaluación e implementación de ser el caso. La derivación se realizará vía correo corporativo[4] dirigido a la Unidad Orgánica correspondiente.

6. Ver anexo 04 Flujograma de Sugerencias.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El incumplimiento de las disposiciones contempladas en la presente Directiva acarrea las responsabilidades administrativas, señaladas en las normas respectivas.

2. En los casos no previstos en la presente Directiva y por ser un documento dinámico, corresponde a los Órganos y Unidades orgánicas resolver de acuerdo a la normativa vigente: teniendo en cuenta el objetivo y finalidad de la norma.

3. La presente Directiva puede ser ampliada o modificada según necesidad funcional administrativa o por variación de las disposiciones legales sobre el particular.

4. La presente Directiva, entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en la página web institucional y se modificará por acción expresa de norma similar o de mayor rango.

ANEXO 01
FORMATO DE LIBRO DE RECLAMACIONES

ANEXO 02
FLUJOGRAMA DE RECLAMACIONES

ANEXO 03
FORMATO DE SUGERENCIAS

ANEXO 04
FLUJOGRAMA DE SUGERENCIAS

[4] Correo corporativo regulado con Directiva N° 001-2011-GPPR-GG/MDSA aprobado con Resolución de Gerencia General N° 053-2011-GG/MDSA de fecha 31/01/2011

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº 000001

PM

FECHA	DIA	MES	AÑO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
AV. LOS EUCALIPTOS CDRA 12 S/N
URB. UNIVERSAL - SANTA ANITA

1. Identificación del Usuario

Nombre:

Domicilio:

DNI / CE: Teléfono / E-mail:

2. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

Municipalidad de Santa Anita
Vº Bº
Gerencia de Asesoría Jurídica

Firma del Usuario

3. Acciones Adoptadas por la Entidad

Detalle:

MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA

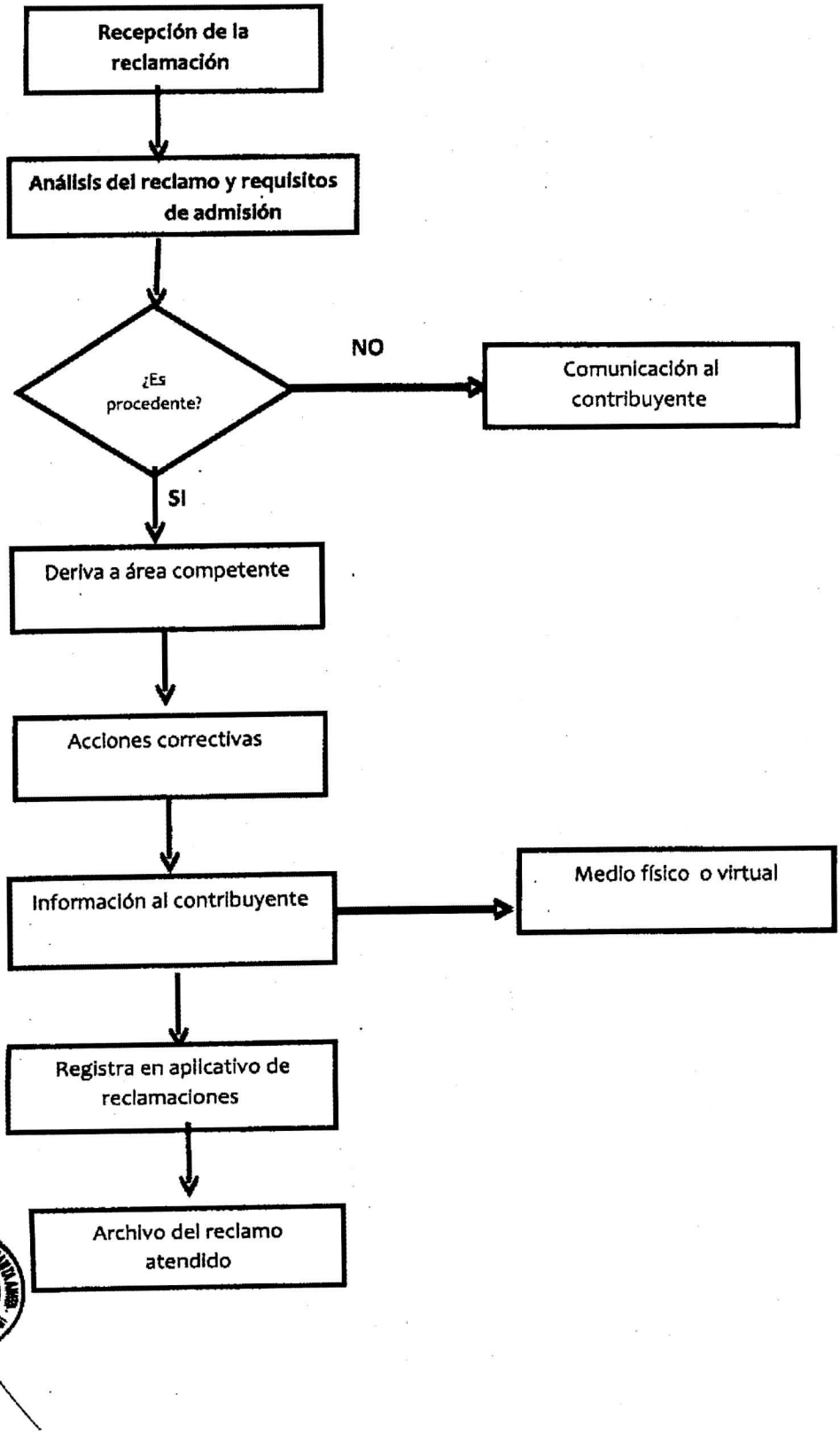
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
V°B°

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
Gerencia General

USUARIO

ANEXO 02

FLUJOGRAMA DE RECLAMACIONES



Municipalidad de Santa Anita
V° B°
Gerencia de Asesoría Jurídica

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
Gerencia General

ANEXO 03

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

SUGERENCIAS

FECHA

DATOS DE PERSONA NATURAL O JURIDICA

Nombres y Apellidos:

.....DNI .....

Dirección : .....TELF.....

Email: .....

DETALLE DE SUGERENCIA

.....

.....

.....

.....

.....

DEPOSITALO EN EL BUZON DS SUGERENCIAS , GRACIAS

Municipalidad de Santa Anita
Vº Bº
Gerencia de Asesoría Jurídica

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

SUGERENCIAS

FECHA:

MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA

Nombres y Apellidos:

.....DNI.....

Dirección : .....

Email: .....TELEFONO:.....

DETALLE DE SUGERENCIA

.....

.....

.....

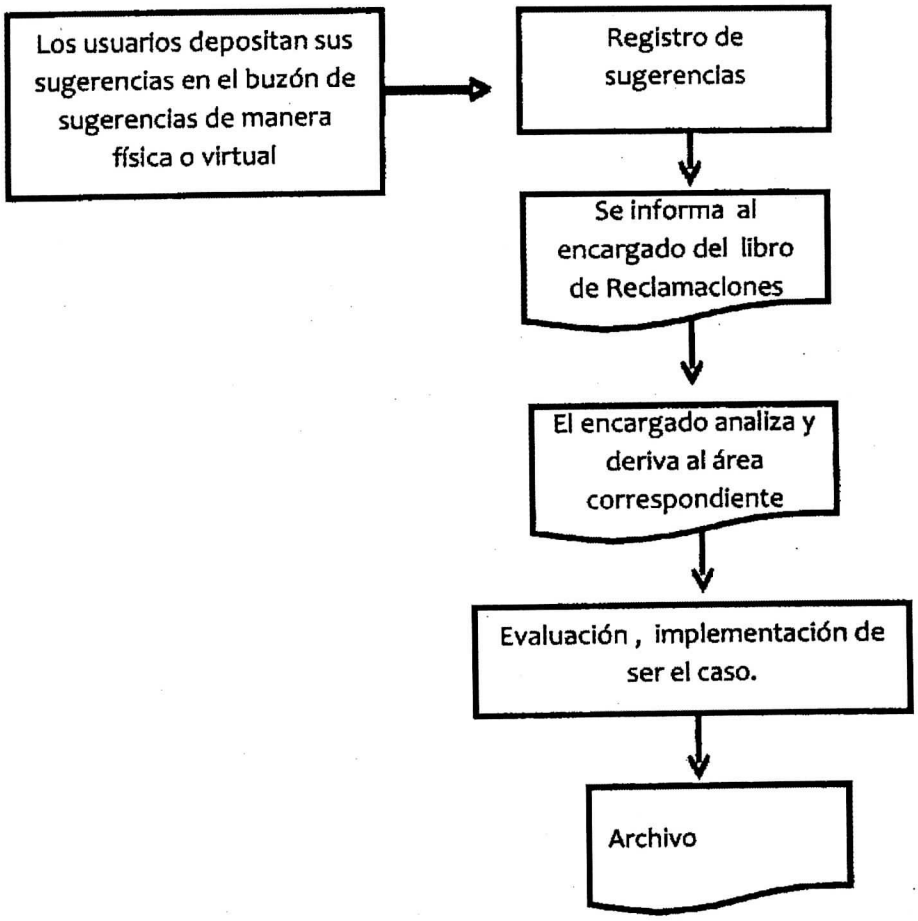
.....

DEPOSITALO EN EL BUZON DS SUGERENCIAS , GRACIAS

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
Gerencia General

ANEXO 04

FLUJOGRAMA DE SUGERENCIAS



Municipalidad de Santa Anita
Vº Bº
Gerencia de Asesoría Jurídica

MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
Vº Bº

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA
Gerencia General