



15 OCT 2019

	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01 Página: 1 de 17

Luis Daniel Aguirre Rivera
 FEDATARIO

**PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION,
 CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y
 RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL
 BINACIONAL LAGO TITICACA**

DIRECTIVA ESPECÍFICA N° 010 -2019-MINAGRI-PEBLT-DE

Formulado por: Oficina de Asesoría Legal

Fecha: 15 OCT 2019



I. OBJETIVO

Establecer procedimientos que permitan regular el trámite de recepción, clasificación, atención y derivación de quejas, denuncias y reclamos formulados por los ciudadanos(as) en contra de servidores civiles o contra el desempeño de las actividades del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca.

II. FINALIDAD

Disponer de criterios para la atención de las quejas, denuncias y reclamos que formulen los ciudadanos(as) y/o servidores civiles, en forma individual o colectiva.

III. BASE LEGAL


- 3.1. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.2. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.3. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, modificada por Ley N° 28496.
- 3.4. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las actividades del Estado y sus modificatorias.
- 3.5. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General su modificatoria establecida mediante Decreto Legislativo N° 1452.
- 3.6. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.7. Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transferencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.8. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la ley N° 27444, Ley de Ley del procedimiento Administrativo General.
- 3.9. Resolución Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°02-2015-SERVIR-GPGSC, denominada "Régimen Disciplinario y Procedimientos Sancionador de la ley N° 30057, Ley del servicio Civil".
- 3.10. Resolución Directoral N° 0332-2017-MINAGRI, que aprueba el Manual de Operaciones del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca.
- 3.11. Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N°006-2019-CG/INTEG, denominada "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- 3.12. Resolución de Contraloría N° 268-2015-CG, que aprueba la Directiva N°011-2015-CG/GPROD, denominada "Servicio de Atención de Denuncias".



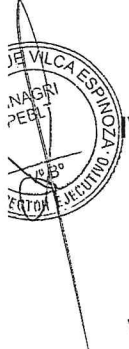


PERÚ

Ministerio de Agricultura y Riego

	OFICINA DE ASESORIA LEGAL		OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA		Revisión: 01	Página 2 de 17

- 3.13. Resolución Ministerial N° 0545-2014-MINAGRI, que aprueba la Directiva Sectorial N°003-2014-MINAGRI-DM, denominada "Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas".
- 3.14. Resolución Directoral N°040-2019-MINAGRI-PEBLT-DE que aprueba la Directiva Especifica N°001-2019-MINAGRI-PEBLT-DE, denominada "Lineamientos para la Atención Ciudadana del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca".
- 3.15. Resolución Directoral N°006-2019-MINAGRI-PEBLT-DE que aprueba la Directiva Especifica N°006-2019-MINAGRI-PEBLT-DE, denominada "Lineamientos y Procedimientos para la formulación, Aprobación, Seguimiento y Modificación de Directivas en el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca".



IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva, son de cumplimiento obligatorio de los órganos funcionales de Línea, Apoyo y de Asesoramiento, así como de los funcionarios y servidores civiles involucrados del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca.

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
COPIA AUTENTICADA (Art. 136 Ley 27444)

15 OCT 2019

Luis Daniel Aguirre Rivera
FEDATARIO

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. DEFINICIONES

5.1.1. Usuario - Administrado

Persona natural o jurídica que hace uso de un servicio, o es beneficiario de una prestación o ejecución de actividades y/o proyectos brindados por el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, que acuden a la entidad para 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 realiza la Entidad.

5.1.2. Servidor Civil

La expresión servidor civil se refiere a los servidores del régimen de la Ley organizados en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias. Comprende también, a los servidores de todas las entidades, independientemente de su nivel de gobierno, cuyos derechos se regulan por los Decretos Legislativos N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, Decreto Legislativo

N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de carreras especiales de acuerdo con la ley, a los contratados bajo el régimen del Decreto Legislativo N°1057, así como bajo la modalidad de contratación directa a que hace referencia la ley N° 30057.


5.1.3. Queja por defecto de tramitación

Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el usuario, sobre defectos de tramitación de sus peticiones presentadas, las cuales se encuentran reguladas por el artículo 158° de la Ley 27444.

La queja por defecto de tramitación es un remedio procesual, a través del cual los administrados en cualquier estado del procedimiento administrativo





	OFICINA DE ASESORIA LEGAL		OAL <i>Luis Daniel Aguirre Rivera</i>	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA		Revisión: 01	Página 3 de 17

comunican al Proyecto especial Binacional lago Titicaca de los defectos de tramitación y en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisiones que deben ser subsanados o corregidos antes de la expedición de la Resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

5.1.4. Denuncia

Es el acto por el cual los ciudadanos y servidores civiles / funcionarios públicos en forma individual o colectiva pueden presentar denuncias escritas o verbales poniendo de manifiesto de manera detallada y motivada, presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurran en el proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, ya sean cometidos por servidores civiles o funcionarios, contrarios las disposiciones legales vigentes y afectan o pongan en peligro la función, servicio público, naturaleza y objetivos de la Entidad.

5.1.5. Reclamo

Constituye la expresión de insatisfacción o disconformidad que manifiesta en forma verbal o escrita el administrado, respecto a un servicio, prestación o ejecución de actividades o programas brindado por el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General constituye un mecanismo de participación ciudadana para lograr eficacia por parte del Estado.

5.1.6. Libro de reclamaciones

Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado. En este documento además, el usuario debe consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. El Libro de reclamaciones debe ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso en la Entidad.

5.1.7. Superior jerárquico

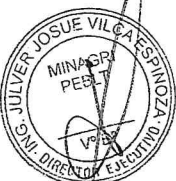


Jefe inmediato superior del servidor público quejado encargado de resolver la queja formulado.

5.1.8. Servidor civil quejado


Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo.

5.1.9. Secretaria técnica

La Secretaria técnica apoya el desarrollo del procedimiento disciplinario. Está a cargo de un secretario técnico que es designado por la máxima autoridad administrativa de la entidad, en adición a las funciones que viene ejerciendo en la entidad o específicamente para dicho propósito. Tiene por funciones



	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 4 de 17

esenciales precalificar y documentar todas las etapas de PAD, asistiendo a las autoridades instructoras y sancionadoras del mismo.

5.1.10. Responsable de la Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias

Es el servidor civil, quien se encarga de deprecionar, clasificar y tramitar las quejas, denuncias y reclamos presentados por los ciudadanos, servidores y funcionarios, presentados ante el Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca, quien previa evaluación, según la naturaleza de la queja, denuncia o reclamo, derivara a los órganos competentes y de advertir falta disciplinaria o transgresión al Código de Ética de la función pública de un servidor o funcionario derivara la documentación a la Secretaría Técnica del PEBLT, servidor que realizara las coordinaciones con la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del MINAGRI y remitirá los informes requeridos respecto a las quejas, denuncias y reclamos recepcionados y tramitados por la Entidad.

5.2. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL PEBLT

El Responsable de la Atención de Quejas, reclamos y Denuncias del PEBLT será un Servidor Civil designado por el Director Ejecutivo del PEBLT, para cumplir las siguientes funciones:

- a) Recepcionar, clasificar y tramitar las quejas, denuncias y reclamos, presentados por ciudadanos - administrados, servidores y/o funcionarios, ante del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca.
- b) Realizar previa evaluación de la documentación presentada, y según la naturaleza de la denuncia, queja o reclamo, derivara a los órganos competentes y de advertir falta disciplinaria o transgresión al Código de Ética de la Función Pública de un servidor o funcionario, derivara la documentación a la Secretaría Técnica del PEBLT.
- c) Realizar coordinaciones con la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del MINAGRI, sobre el ingreso de datos de las quejas, denuncias o reclamos al Sistema de Gestión Documentaria (SGD) y remitirá los informes requeridos respecto a las quejas, denuncias recepcionados y tramitados por la Entidad.
- e) Reportar a la Oficina de atención a la ciudadanía y Gestión Documentaria-OACID del MINAGRI. Dentro de los diez (10) días hábiles al vencimiento de cada trimestre, sobre el número de quejas y denuncias recibidas, atendidas así como el estado situacional de las mismas. El cumplimiento de estos procedimientos es de carácter obligatorio bajo responsabilidad funcional del Titular.
- f) Recaer la responsabilidad del Manejo de Libro de Reclamaciones, así como de la Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias del PEBLT, en el mismo servidor civil designado por la Dirección Ejecutiva, para el cumplimiento de las funciones asignadas en la presente Directiva.

VI. MECANICA OPERATIVA


6.1. DE LA INTERPOSICIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
 PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
 SECRETARÍA TÉCNICA (Art. 136 Ley 27444)

15 OCT 2019

Luis Daniel Aguirre Rivera
 SECRETARIO



	OFICINA DE ASESORIA LEGAL		OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA		Revisión: 01	Página 5 de 17

La queja por defecto de tramitación puede presentarse en cualquier etapa del proceso administrativo, en tanto se encuentre en curso el expediente de trámite ante algún órgano funcional del PEBLT, siempre que sea previa a la emisión del acto resolutorio y que el defecto en la tramitación no se haya subsanado

De declararse fundada la queja, se dictaran las medidas correctivas pertinente respecto del procedimiento y se dispondrá el inicio de actuaciones necesarias para sancionar al servidor responsable de ser el caso, y mediante informe el Director del órgano funcional involucrado remitirá informe al Director ejecutivo para su conocimiento.

La resolución de la queja por defecto de tramitación no debe exceder el plazo de tres (03) días de presentada la queja.

6.1.1. Formas de presentación de la queja

El usuario - administrado podrá presentar su queja a través de las siguientes modalidades:

6.1.1.1. De manera presencial

- El usuario/administrado presentará su queja ante el servidor que realiza funciones de Tramite Documentario, debiendo proporcionar el Formulario Físico Presentación de Queja, Reclamos y Denuncias (Anexo 01), para el respectivo llenado; asimismo extenderle copia de la queja al usuario. Una vez asignado el Código Único de Tramite derivará en el día de la recepción la queja, para su trámite al Responsable de Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias
- El Responsable de Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias proyectará documento administrativo dirigido al Director de la Unidad Funcional competente en el plazo máximo de dos (02) horas de recepcionada la queja, para su respectiva atención y respuesta.
- El Director de la Unidad Funcional competente toma conocimiento de la queja y traslada al servidor civil competente, a fin de que pueda presentar el informe respectivo
- El servidor civil competente toma conocimiento elabora informe de repuesta y eleva al Director de la Unidad Funcional para su evaluación y solución, en el término de un día.
- Una vez que el Director del Órgano Funcional competente resuelve la queja informará al Responsable de Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias para la respectiva comunicación de respuesta al usuario/administrado; no excediendo el plazo de tres días hábiles de presentada la queja


6.1.1.2. Mediante el Portal Institucional PEBLT

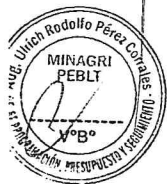
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
COPIA AUTENTICADA (Art. 136 Ley 27444)

15 OCT 2019

Luis Daniel Aguirre Rivera
FEDATARIO



	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 6 de 17



La presentación virtual de la queja por defecto de tramitación, se efectuará a través del Formulario Electrónico (Anexo 02), al que se puede acceder a través del Portal Institucional del PEBLT.

- a) El Responsable de Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias revisará permanentemente el Formulario Electrónico, de registrarse una queja comunicará en el mismo día de presentada la queja al Director del órgano funcional competente para su resolución;
- b) El Director de la Unidad Funcional competente toma conocimiento de la queja y resuelve la queja dentro de los dos (02) días siguientes, previo traslado del servidor civil competente, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de lo solicitado.
- c) Una vez que el Director de la Unidad Funcional competente resuelve la queja informará al Responsable de Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias para la comunicación de respuesta al usuario/administrado; que será comunicado antes de los tres días de presentada la queja.

6.2. DE LA INTERPOSICIÓN DE UN RECLAMO

6.2.1. Formas de presentación del reclamo

La presentación de reclamos formulados se realiza a través de las modalidades siguientes:

6.2.1.1. Presencial

Cuando el reclamante presenta el reclamo en las instalaciones de la Entidad.

- a) El usuario/administrado registrará en el Libro de Reclamaciones su reclamo en el Formato Físico de Hoja de Reclamación (Anexo 3); el servidor civil que realiza funciones de Responsable de Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias, proporcionará de manera inmediata al usuario/administrado(a) una copia o constancia del reclamo efectuado.
- b) El Responsable de Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias proyectará documento administrativo dirigido al Director de la unidad funcional competente en el mismo día del reclamo, mediante el Sistema de Gestión Documentaria - SIGGED, asignándole el Código Único de Trámite, para su respectiva atención y respuesta.
- c) Recibido el reclamo, el Director del órgano funcional involucrado toma conocimiento y deriva al servidor civil con competencias detallándose la disconformidad respecto del servicio prestado para que elabore la respuesta correspondiente.
- d) El servidor civil responsable elabora la respuesta, indicando además las medidas a adoptarse para evitar acontecimientos

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
 PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
 COPIA AUTENTICADA (Art. 736 Ley 27444)


15 OCT 2019

Daniel Aguirre Rivera

EDATARIO



15 OCT 2019

	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 7 de 17

Luis Daniel Aguirre Rivera
 FEDATARIO

similares en el futuro, luego del cual remite al Director del órgano involucrado para su respectiva evaluación y firma.

- e) De estar conforme firma y deriva la respuesta al Responsable de Quejas, Reclamos y Denuncias para su respectiva atención y comunicación de respuesta al reclamante.
- f) La respuesta será remitida al administrado en el plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a través del servidor que realiza funciones de Responsable de Quejas, Reclamos y Denuncias.

La derivación de la respuesta del órgano funcional involucrado al Responsable de Quejas, Reclamos y Denuncias no podrá exceder de quince (15) días hábiles desde interpuesto el reclamo.

De no recibir la respuesta dentro del plazo establecido, el Responsable de Quejas, Reclamos y Denuncias reiterará por escrito al órgano funcional involucrado, la atención del reclamo informando el hecho, a la Dirección Ejecutiva para su cumplimiento

6.2.1.2. No Presencial

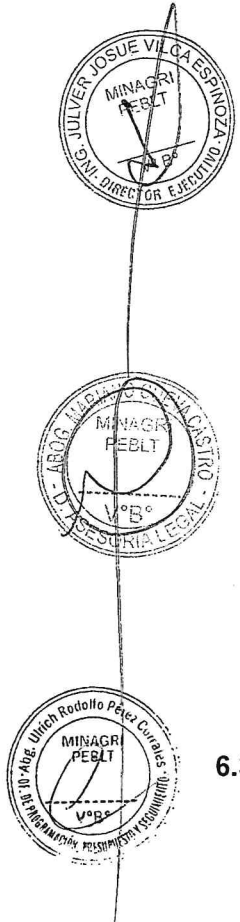
- a) El reclamante presentará su reclamo a través del Formato de Electrónico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamación (Anexo 4) que se encuentra en el Portal institucional mediante el Formato Electrónico.
- b) El Responsable de Quejas, Reclamos y Denuncias revisará diariamente el Portal Institucional, a fin de proceder de acuerdo al procedimiento de los numerales b) al f) del numeral 6.2.1.1. y será comunicada la respuesta a través de la modalidad elegida por el reclamante.

6.3. DE LA INTERPOSICIÓN DE DENUNCIA


- a) El denunciante presentará su denuncia ante el servidor de Trámite Documentario del PEBLT, que será registrado en el Sistema de Gestión Documentaria –SISGED, asignándole el Código Único de Trámite (CUT), luego será derivado al Responsable de Quejas, Reclamos y Denuncias, mediante el Sistema SISGED.
- b) Cuando la denuncia presentada por ciudadanos y/o servidores civiles, el Responsable de Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias, tomara conocimiento y en base a lo solicitado derivará mediante SISGED, al órgano de Control Institucional o a la Secretaria Técnica de Procesos Administrativos PAD, considerando para ello las competencias de atención de denuncias, realizando las siguientes acciones:

i) Competencia de la Oficina de Control Institucional

El trámite será de competencia de la Oficina de Control Institucional cuando la denuncia esté relacionada con las funciones de la administración pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en la captación, uso y destino de los recursos y bienes del Estado de forma irregular. El Responsable de Quejas,





	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 8 de 17

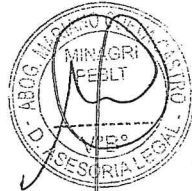
Reclamos y Denuncias orientarán al denunciante con el propósito de facilitarle la atención directa con la Oficina de Control Institucional de la Entidad. La denuncia se tramitará de acuerdo a la Directiva N°011-2015-CG/GPROD denominada "Servicio de Atención de Denuncias" aprobada por Resolución de Contraloría N° 268-2015-CG.

ii) Competencia de Secretaría Técnica de Procesos Administrativos de Denuncia

Es competencia de Secretaria Técnica - PAD, si la denuncia hace de conocimiento la presunta comisión de faltas administrativas de carácter disciplinario previstas en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento de General aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, incluyendo aquellas faltas previstas en la Ley N° 27815, Ley del Procedimiento Administrativo General y Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.

La Secretaría Técnica – PAD, procederá a seguir el procedimiento establecido en la Ley N° 30057, su Reglamento y Directiva N°02-2015-SERVIR-GPGSC, denominada "Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil", aprobada por resolución Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE.

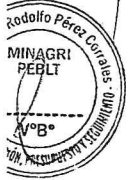
La Secretaria Técnica PAD, tramita y brinda respuesta al denunciante en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente de su recepción.



VII. RESPONSABILIDAD

7.1. Los órganos funcionales del PEBLT: de Línea, Asesoramiento y de Apoyo así como la Secretaria Técnica – PAD, funcionarios y servidores civiles competentes son responsables del cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva.

7.2. La responsabilidad del Manejo de Libro de Reclamaciones, así como de la responsabilidad de la Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias del PEBLT, serán ejercidas por un mismo servidor civil designado por la Dirección Ejecutiva.



VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1. En cumplimiento con los "Lineamientos sobre recepción, clasificación, atención y derivación de quejas, denuncias y reclamos", emitido por la Secretaria General del MINAGRI a través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria – OACID, se debe crear e incorporar en el Portal Institucional y Portal de Transparencia de la Entidad, en la sección de servicios el "Formato Electrónico" de queja, denuncia o reclamo con la finalidad de recibir y derivar en el día electrónicamente al funcionario competente asignándole un código de registro.


8.2. La presente Directiva entrará en vigencia a partir de su aprobación mediante Resolución Directoral y será difundido a través de su publicación en el intranet institucional www.pelt.gob.pe y correo personal institucional de los servidores del régimen 728, a través del servidor de Informática.

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
COPIA AUTENTICADA (Art. 300 y 301)

15 OCT 2018

Luis Dayrel Aguirre Rivera
FEDATARIO



	OFICINA DE ASESORIA LEGAL		OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA		Revisión: 01	Página 9 de 17

8.3. Los casos no contemplados en la presente Directiva serán resueltos por el Director ejecutivo, mediante acciones correspondientes en el marco de los dispositivos legales vigentes.

8.4. Para la implementación de la presente Directiva la Dirección Ejecutiva debe designar al Responsable de Quejas, Reclamos y Denuncias para que cumpla con las disposiciones de la presente Directiva.

IX. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la designación del servidor civil para que cumpla con las normas establecidas en la presente Directiva.

X. FLUJOGRAMA




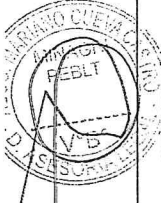
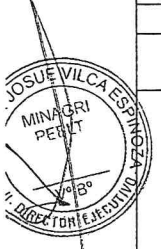
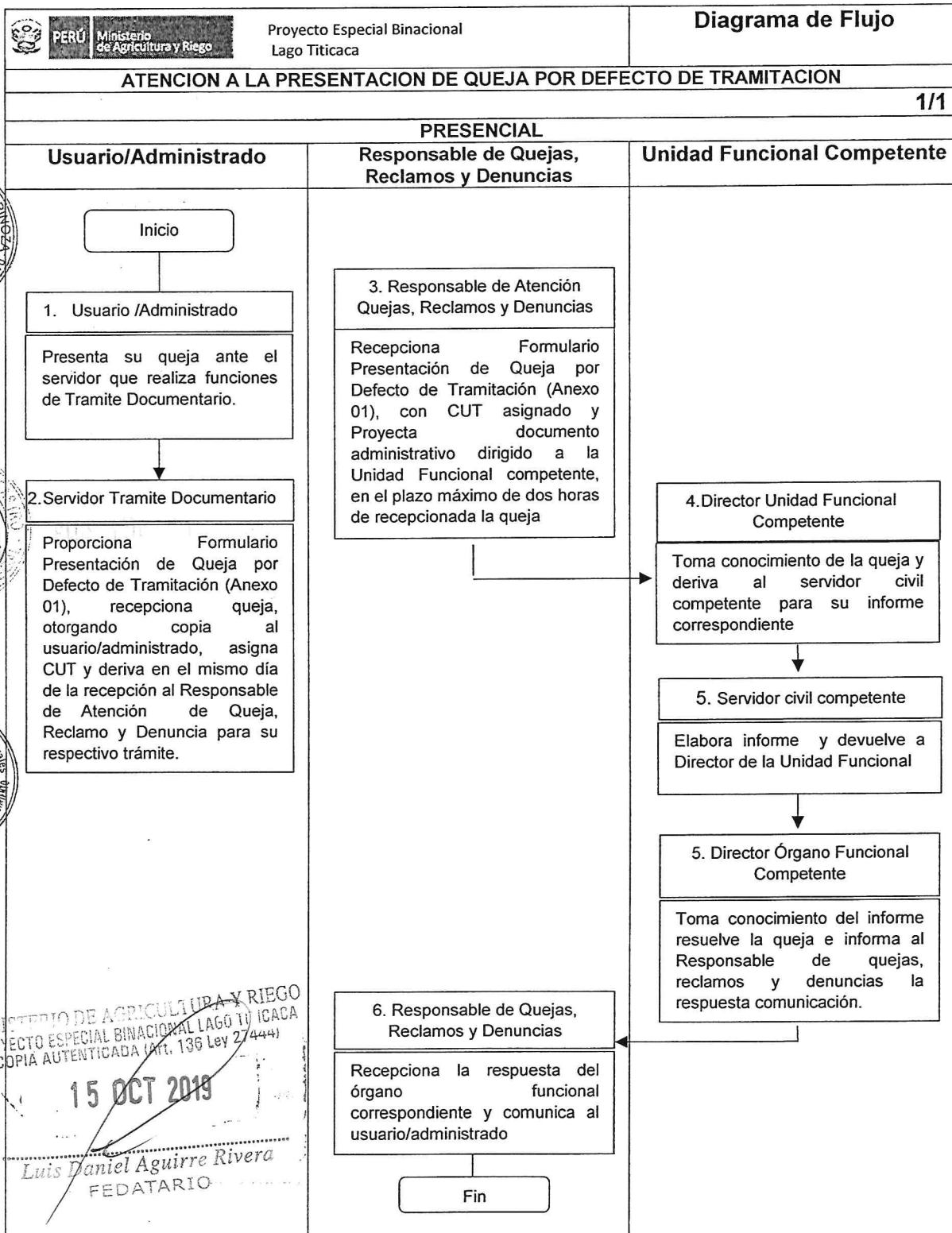
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
COPIA AUTENTICADA (Art. 136 Ley 27444)

15 OCT 2019

Luis Daniel Aguirre Rivera
FEDATARIO



	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 10 de 17



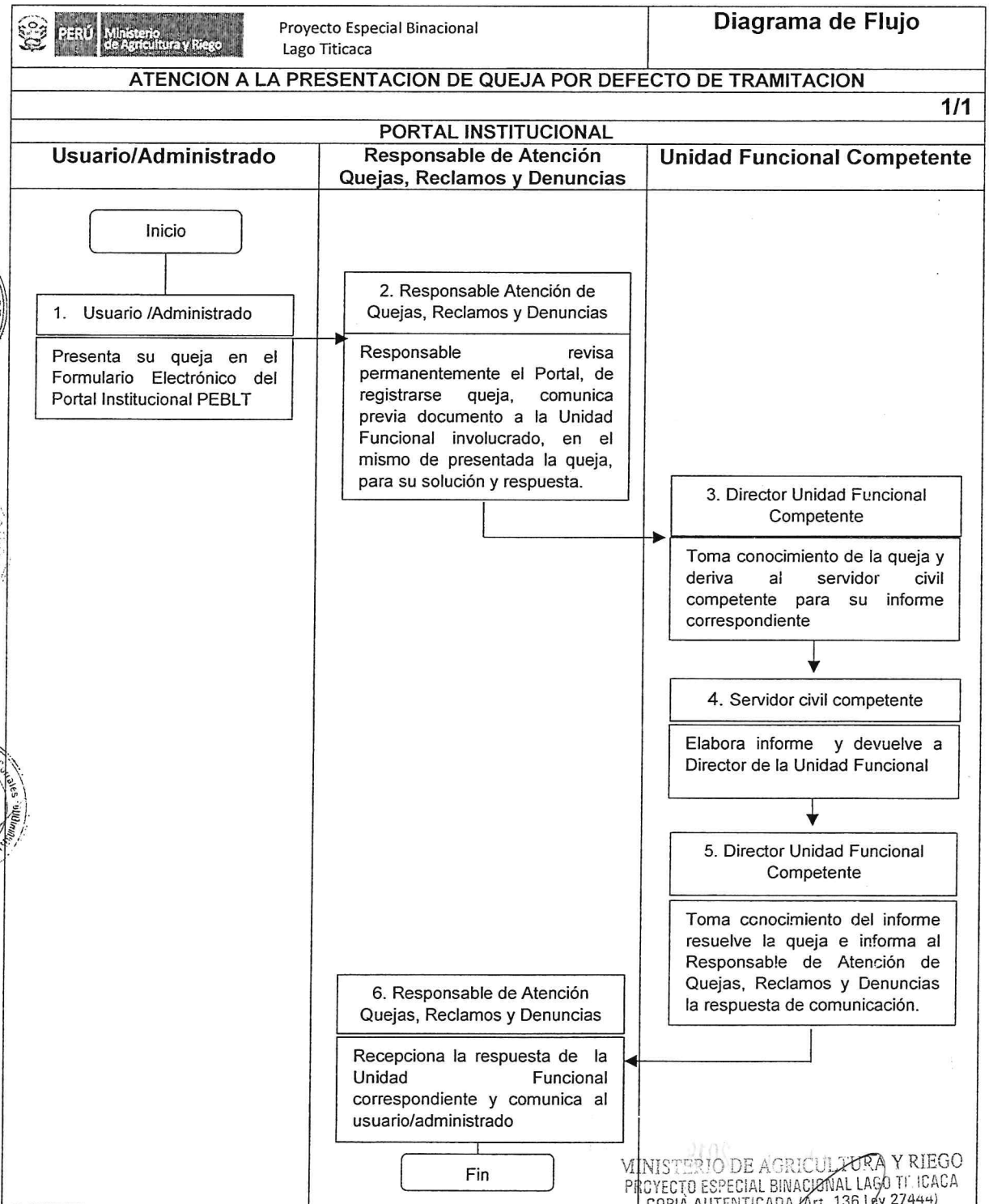
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
 PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
 COPIA AUTENTICADA (Art. 136 Ley 27444)

15 OCT 2019

Luis Daniel Aguirre Rivera
 FEDATARIO



	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 11 de 17




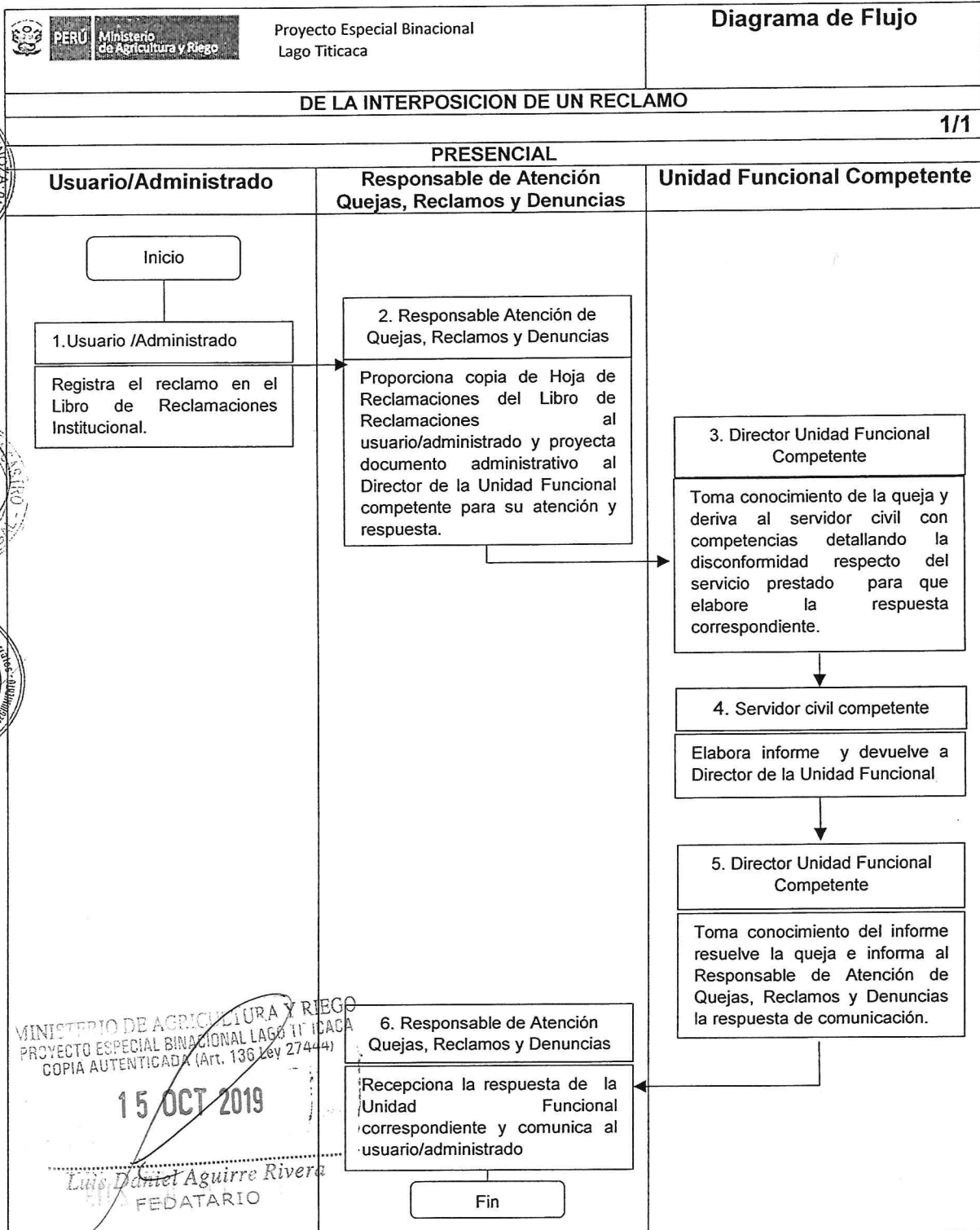
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
 PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
 COPIA AUTENTICADA (Art. 136 Ley 27444)

15 OCT 2019

Luis Daniel Aguirre Rivera
 FEDATARIO



	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 12 de 17



V. D. S. VILCA ESPINOZA
 MINAGRI PEBLT
 V. D. S. VILCA ESPINOZA
 MINAGRI PEBLT
 V. D. S. VILCA ESPINOZA
 MINAGRI PEBLT



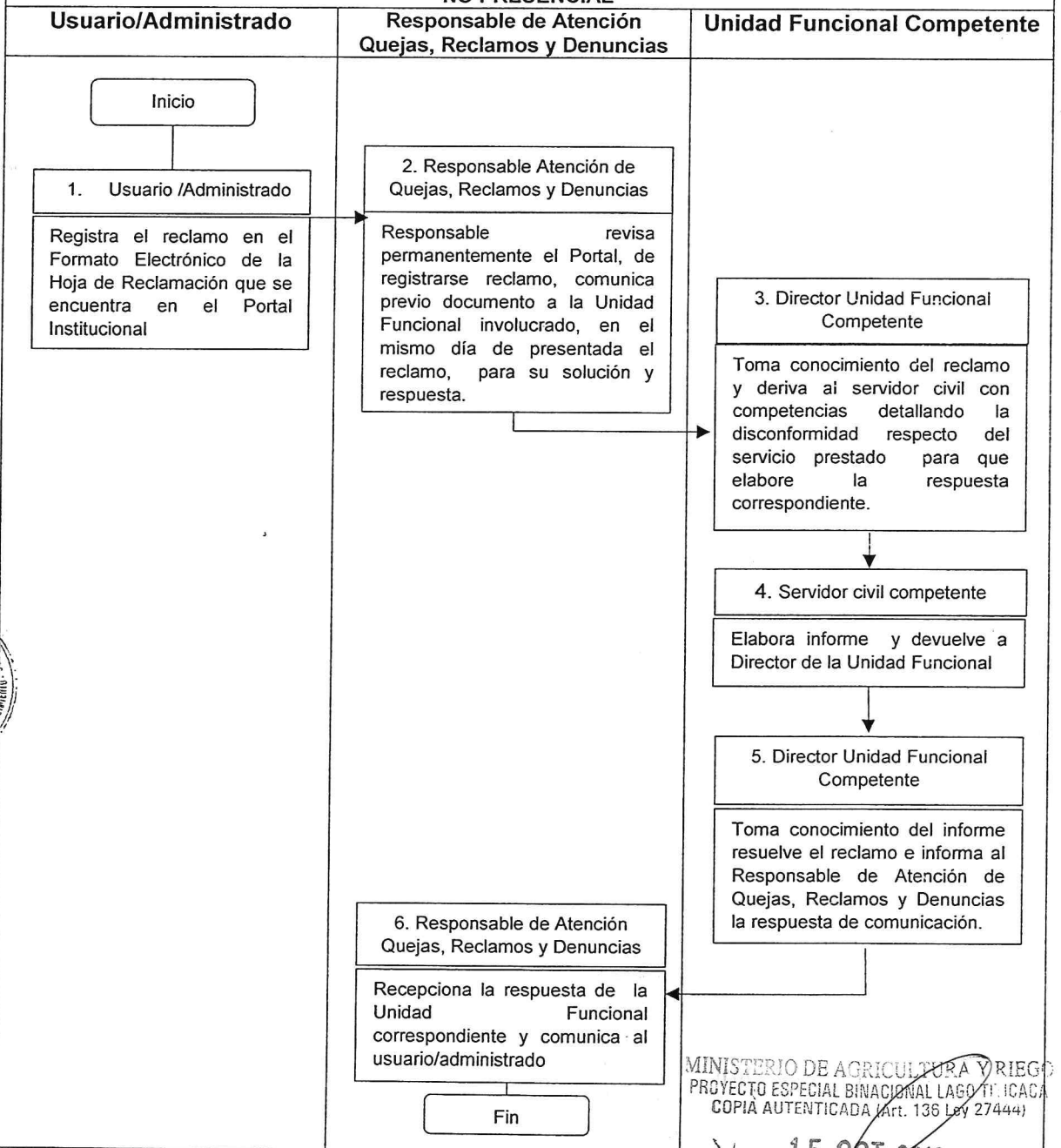
	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 13 de 17

	PERÚ Ministerio de Agricultura y Riego	Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca	Diagrama de Flujo
--	--	--	--------------------------

DE LA INTERPOSICION DE UN RECLAMO

1/1

NO PRESENCIAL



JULVER JOSUE VILCA ESPINOZA
 MINAGRI
 PEBLT
 Nº 5º
 DIRECTOR EJECUTIVO

ARMANDO CUEVAS
 MINAGRI
 PEBLT
 Nº 5º
 DIRECTOR EJECUTIVO


Abg. Rodolfo Pérez Corales
 MINAGRI
 PEBLT
 Nº 5º
 DIRECTOR EJECUTIVO

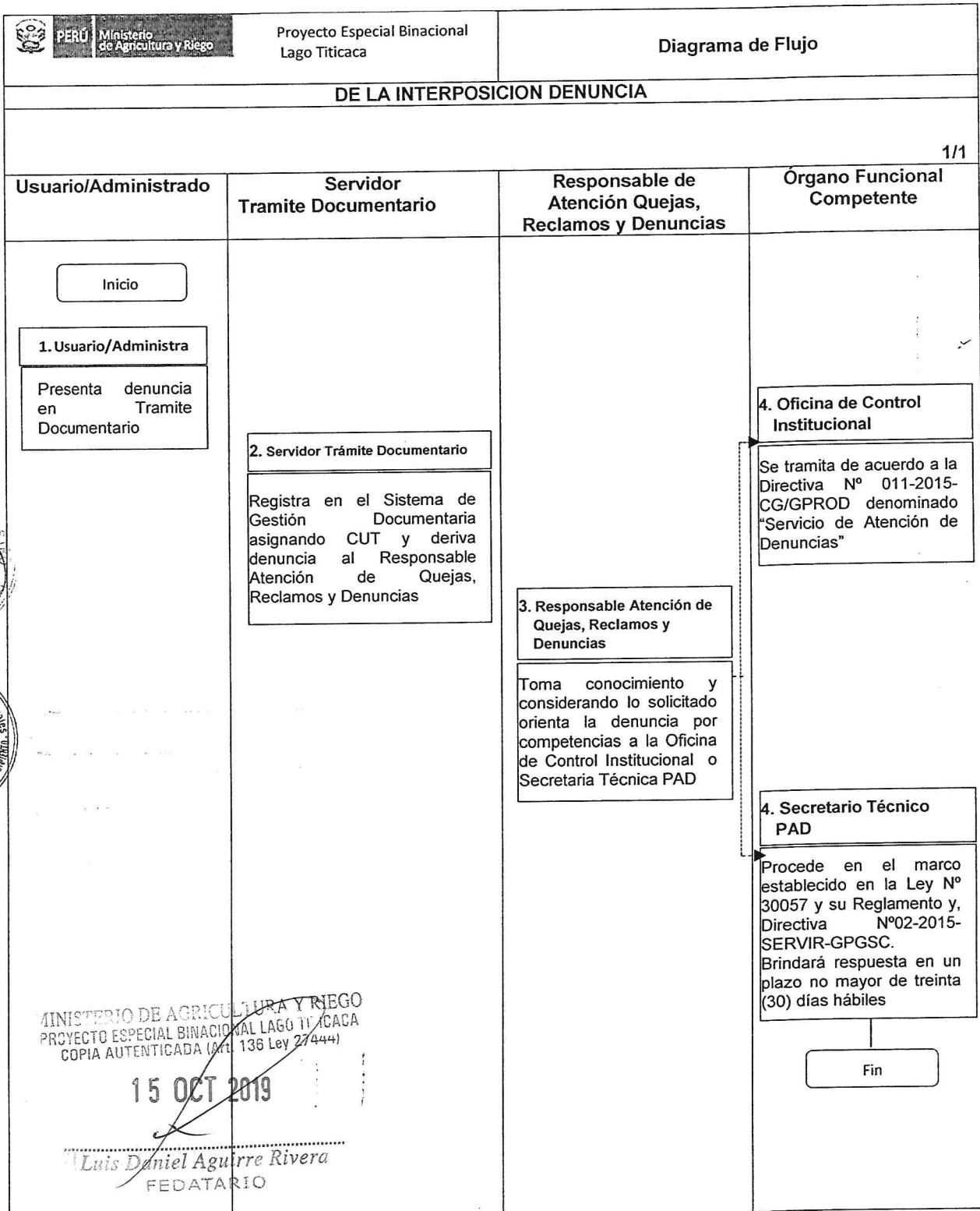
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
 PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
 COPIA AUTENTICADA (Art. 136 Ley 27444)

15 OCT 2019


Luis Daniel Aguirre Rivera
 FEDATARIO



	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 14 de 17





	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 15 de 17

XI. ANEXOS

ANEXO 01

FORMULARIO PARA PRESENTACION DE QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACION

Nro. de Queja
Fecha

I. DATOS PERSONALES

Apellidos Nombres

Documento de Identidad Teléfono Correo electrónico

Domicilio

Distrito Provincia Departamento

II. INDICACION DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la queja (Número o código del documento)

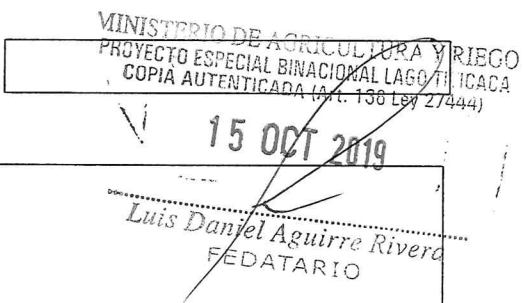
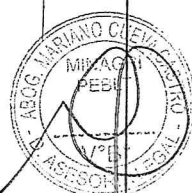
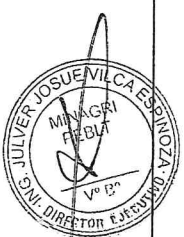
SÍRVASE DETALLAR LA QUEJA

Quejas distintas a las indicadas en el artículo 155 del Código Tributario y en el Decreto Supremo N°050-2004-EF

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico SI NO

La recepción de quejas sea de forma electrónica o física, se realiza en el horario de Tramite Documentario (lunes a viernes de 8:30 a.m. hasta las 5:00 p.m.) en caso de las quejas presentadas mediante Formulario Electrónico, se deberá considerar que pasado este horario o en días distintos, la queja será ingresada, pero se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente.

Firma del Usuario






PERÚ

Ministerio de Agricultura y Riego

Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca

	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 16 de 17



PERÚ

Ministerio de Agricultura y Riego

Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca

ANEXO 02

FORMULARIO ELECTRONICO PARA PRESENTACION DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACION

Nro. de Queja

Fecha

I. DATOS PERSONALES

Apellidos

Nombres

Documento de Identidad

Teléfono

Correo electrónico

Domicilio

Distrito

Provincia

Departamento

II. INDICACION DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la queja (Número o código del documento)

Sírvase detallar la queja

Quejas distintas a las indicadas en el artículo 155 del Código Tributario y en Decreto Supremo N° 050-2004-EF

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico? SI NO

La recepción de quejas sea de forma electrónica o física, se realiza en el horario de Trámite Documentario (lunes a viernes de 8:30 a.m. hasta las 5:00 p.m.) en caso de las quejas presentadas mediante Formulario Electrónico, se deberá considerar que pasado este horario o en días distintos, la queja será ingresada, pero se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente

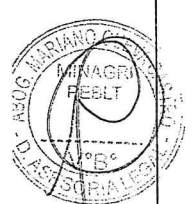
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
COPIA AUTENTICADA (Art. 136 Ley 27444)

Enviar


Cancelar

15 OCT 2019

Luis Daniel Aguirre Rivera
FEDATARIO





	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	OAL	
	PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE RECEPCION, CLASIFICACION, ATENCION Y DERIVACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA	Revisión: 01	Página 17 de 17

ANEXO 03

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES		Hoja de Reclamación Nº 000001 – 20_____
Fecha		



PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA
AV. LA TORRE Nº 399

1. Identificación del Usuario	
Nombre :	
Domicilio :	
DNI/CE :	Teléfono/email:
2. Identificación de la Atención Brindada	
Descripción:	
..... Firma del Usuario	

3. Acciones adoptadas por la Entidad	
Detalle:	
<p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL LAGO TITICACA COPIA AUTENTICADA (Art. 136 Ley 27444)</p> <p>15 OCT 2019</p> <p>..... <i>Luis Daniel Aguirre Rivera</i> FEDATARIO</p>	

