

TÉRMINOS Y CONDICIONES

La Contraloría General de la República, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, atiende sus reclamos a través de una plataforma digital que soporta la gestión de reclamos y que se denomina "Libro de Reclamaciones".

Como consecuencia de la declaración del Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, el libro físico de reclamaciones ha sido sustituido por un reclamo remitido por canales digitales, a través de correo electrónico remitido a la dirección de correo electrónico mesadepartesevirtual@contraloria.gob.pe o a través del procedimiento que le será indicado en las sedes, en caso de atención por el canal presencial.

El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la Contraloría General de la República, por la atención o prestación de un bien o servicio.

El reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos:

- (i) Trato profesional durante la atención;
- (ii) Información
- (iii) Tiempo de atención,
- (iv) Acceso a la prestación de los bienes y servicios
- (v) Resultado de la gestión o atención,
- (vi) Confianza de la entidad ante las personas; entre
- (vii) Otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos.

Si se identifica que no se trata de un reclamo bajo los alcances del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se comunicará a la persona sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular.

No se tramitan a través del Libro de Reclamaciones las siguientes situaciones:

- a) Quejas
- b) Denuncias
- c) Seguimiento de expedientes en plazo
- d) Solicitud de citas
- e) Consultas
- f) Peticiones
- g) Sugerencias
- h) Las demás que no posean la naturaleza de reclamo.

El registro del reclamo, y en general todo el proceso de gestión del reclamo, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la persona que lo presente.

El Libro de Reclamaciones de la Contraloría General de la República se encuentra disponible en un Enlace de Interés, ubicado en la parte inferior del portal web institucional www.contraloria.gob.pe.

El ingreso del reclamo se puede realizar durante las 24 horas del día, todos los días del año, debido a la naturaleza digital del Libro de Reclamaciones. No obstante, los plazos para su tramitación se someten a las reglas de días y horas hábiles de las entidades públicas, dispuestas por la Ley del Procedimiento Administrativo General y al horario de atención de la Contraloría General de la República visible en el home del portal web institucional.

El plazo máximo para dar atención al reclamo es de treinta (30) días hábiles, plazo que comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción. En caso se haya elegido como forma de notificación personal, la notificación presencial, se añade el plazo previsto por la Ley del Procedimiento Administrativo General para tal efecto.

Es importante conocer que los plazos pueden suspenderse o prorrogarse por las disposiciones dadas por el Gobierno o por el Congreso, en caso de un estado de excepción, estado de emergencia nacional, u otros de caso fortuito o fuerza mayor.

El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

- a) **Registro** del reclamo;
- b) **Atención y respuesta** del reclamo;
- c) **Notificación** de la respuesta.

El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo.

El Libro de Reclamos permite complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la entidad, hasta por el máximo de archivos y megabytes de información advertidos en el formulario respectivo.

El registro del reclamo no es rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten.

El sistema está diseñado para proporcionar de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión digital, a la persona que lo presenta. En caso no se obtenga la copia automáticamente, sírvase comunicarse con nosotros a los contactos visibles en el home del portal web institucional para hacerle llegar la copia correspondiente.

En caso se haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto al canal digital, el responsable del proceso de gestión de reclamos, o quien haga sus veces, trasladará de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente. El traslado de la información se realiza en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo por otros medios o canales.

En caso la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación como reclamo, se efectúa el encauzamiento interno o externo, según corresponda, y se notifica de dicha situación a la persona que presentó el reclamo. En este último caso, la entidad pública que recibe el reclamo continúa con su trámite.

Si el reclamo no contiene la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De

incumplir la persona con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

Las comunicaciones con el solicitante se hacen por correo electrónico; si el administrado elige voluntariamente canalizar su pedido por este formulario debe asegurarse de mantener su cuenta de correo electrónico disponible y revisar con frecuencia su bandeja de entrada o la bandeja de spam.

El ejercicio del reclamo es personalísimo. La persona que reclama declara que los datos de identidad que registra son ciertos y veraces, sometiéndose a las acciones de fiscalización posterior o de responsabilidad que correspondan, en caso de fraude o falsedad en la identificación personal.

En caso actúe en representación de una persona natural o jurídica debe añadir los datos del documento del cual emane el mandato o representación y los datos de inscripción registral, en caso sea exigible por la ley para la representación. La solicitud efectuada por el representante excediendo los límites de las facultades que se le hubiere conferido, o violándolas, es ineficaz con relación al representado, sin perjuicio de las responsabilidades que resulten frente a éste y a la Contraloría General de la República.

Durante el periodo de atención del reclamo pueden suscitarse las siguientes situaciones:

- a) **Acumulación** de reclamos: se puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad pública y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.
- b) **Duplicidad** de reclamos resueltos: existe duplicidad cuando dos o más reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad pública, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, se procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.
- c) **Desistimiento** del reclamo: la persona puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación, hasta antes de la notificación de la respuesta. En este caso, se procede a archivar el reclamo.

La atención de un reclamo tendrá una respuesta que determine si el reclamo es aceptado o denegado:

- a) **Aceptado**: Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. Se indicarán las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.
- b) **Denegado**: Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona.

Marco Conceptual:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y sus modificatorias.

- Ley N° 30742, Ley de Fortalecimiento de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.
- Ley N° 27337, Código de los niños y adolescentes.
- Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Legislativo N° 295 que promulga el Código Civil.
- Decreto Legislativo N° 703, Ley de Extranjería.
- Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, mediante el cual se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 004-2020-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
- Resolución de Contraloría N° 177-2015-CG que aprueba la Política de Protección de Datos Personales de la Contraloría General de la República.
- Cuadro General de Términos de la Distancia vigente, aprobado por el Poder Judicial.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República vigente.

Junio 2020