



Huancayo, ...

04 NOV. 2020

VISTO:

El Memorando N° 073-2020-MPH/GM, el Informe N° 02-2020-GPP-MPH de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Legal N° 1248-2019-MPH/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Art. 194 de la Constitución Política del Perú, las municipalidades provinciales y distritales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, establece que los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades. Son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Que, la autonomía que la Constitución establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, en su Artículo 3° dispone que las entidades de la Administración Pública, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de sus funciones, debiendo consignar además información relativa a su identidad y otros datos necesarios a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, mediante Memorando N° 1811-2019-MPH/GM el Gerente Municipal dispone al Gerente de Planeamiento y Presupuesto la elaboración de la Directiva referida al Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancayo para efectuar precisiones normativas internas que permitan mejorar la eficacia de los procedimientos de atención de las reclamaciones con el objetivo de regular la recepción, registro, remisión a la unidad orgánica o dependencia reclamada, seguimiento, elaboración de la respuesta, supervisión y elaboración de estadística de los reclamos presentados por los usuarios en el mencionado libro;

Que, a través del Memorando N° 1123-2019-MPH-GPP/UR la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto alcanza el proyecto de Directiva "Normas para el uso e Implementación del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huancayo" al Secretario General solicitando su evaluación, opinión y sugerencias, al cual responde con una propuesta distinta denominada "Normas para la Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad Provincial de Huancayo", al mismo que el Informe Legal del Visto emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica desestima su aplicación en una etapa inicial, a través de análisis legal que concluye que el

Municipalidad Provincial de Huancayo





Municipalidad Provincial de HUANCAYO

Gestión con identidad

proyecto de la Gerencia de Planeamiento se encuentra conforme a lo exigido por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM precitado;

Por tales consideraciones y en uso de las atribuciones conferidas por el Decreto de Alcaldía N° 008-2020-MPH/A, concordante en su aplicación con el artículo 83 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y con el inciso 20) del artículo 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la Directiva N° 004-2020-MPH/GM "NORMAS PARA EL USO E IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO".

Artículo Segundo.- NOTIFICAR, la presente resolución a las gerencias, subgerencias y órganos desconcentrados de la Municipalidad Provincial de Huancayo para los fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



Municipalidad Provincial de Huancayo
Municipalidad Provincial de Huancayo

DIRECTIVA N° 004-2020-MPH/GM

"NORMAS PARA EL USO E IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO"

I. FINALIDAD

Formalizar los procedimientos a seguir en la atención de un reclamo físico o virtual, siendo éste un mecanismo de participación ciudadana, para optimizar la eficiencia de los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Huancayo, en salvaguarda de los derechos de los usuarios en general.

II. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que regulen la recepción, registro, remisión a la unidad orgánica o dependencia reclamada, seguimiento, elaboración de la respuesta, supervisión y elaboración de estadística de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Legislativo N° 1272, que modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General y Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba su Texto Unico Ordenado.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y su modificatoria D.S N° 061-2014-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- R.M N° 186-2015-PCM, aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública".
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno.
- D.S. N° 040-2014-PCM, Reglamento Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.
- Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa.
- Ordenanza Municipal N° 522-MPH/CM, Reglamento de Organización y Funciones-ROF de la Municipalidad Provincial de Huancayo y sus modificatorias.
- Resolución de Alcaldía N° 282-2005-MPH/A y modificatorias, Manual de Organización y Funciones-MOF de la Municipalidad Provincial de Huancayo.
- Decreto de Alcaldía N° 008-2016-MPH/A, Desconcentración y delegación de funciones y atribuciones a gerentes, subgerentes, y sus modificatorias.

IV. ALCANCE

Las normas contenidas en la presente Directiva deben cumplirse y aplicarse en forma obligatoria por todos los servidores de la Municipalidad Provincial de Huancayo que brindan atención o tienen contacto directo con el público usuario en sus diversas modalidades.

V. APROBACIÓN Y MODIFICACIONES



La presente Directiva y/o sus modificaciones serán aprobadas por Resolución de Gerencia Municipal.

VI. VIGENCIA

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva, regirán a partir del primer día hábil siguiente a la notificación y publicación de su aprobación en el Portal Web Institucional de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 Del Libro de Reclamaciones

El Libro de Reclamaciones es el documento físico o virtual en el cual, los usuarios, formulan sus reclamos sobre los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Huancayo.

Las unidades orgánicas y órganos de la Municipalidad Provincial de Huancayo cuentan con un solo Libro de Reclamaciones físico ubicado en el Palacio Municipal de la Plaza Huamanmarca. Considerando que la entidad tiene sedes desconcentradas se remarca la utilidad preferente de la modalidad virtual para estos casos,

7.1.1 De la Designación

La oficina de Secretaría General es el órgano de apoyo que administra el Libro de Reclamaciones de la institución y el Secretario General es el funcionario responsable que deberá ser designado como tal, mediante Resolución de Alcaldía.

7.1.2 De la Estadística

a) El órgano responsable del Libro de Reclamaciones físico y virtual elabora la estadística y el consolidado mensual y remitirá la información en forma trimestral a Gerencia Municipal y al Órgano de Control Institucional – OCI, en el plazo de cinco (05) primeros días hábiles de culminado el periodo.

b) El responsable institucional, en las visitas inopinadas que realice, verificará el acceso, ubicación, llenado, procedimiento y el cumplimiento de lo establecido en la presente Directiva.

7.1.3 Libro de Reclamaciones Físico

a) La Secretaría General implementará el libro físico de acuerdo al modelo establecido en el Anexo N° 02.

b) El Libro de Reclamaciones Físico, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, las mismas que tendrán identificación numérica correlativa y año de registro de la reclamación. Cada Hoja de Reclamación, contendrá tres (03) hojas autocopiativas, las cuales serán distribuidas de la siguiente manera:

- La primera quedará en posesión de la Unidad de Trámite Documentario-Secretaría General.
- La segunda será obligatoriamente entregada al usuario, al momento de dejar constancia de su reclamo.
- La tercera, será remitida y entregada al Órgano de Control Institucional, en forma trimestral, conjuntamente con el reporte de la estadística.

c) El Libro de Reclamaciones Físico, debe ubicarse en un lugar visible y de fácil acceso, para lo cual se publicará avisos notorios al público, indicando la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo. Secretaría General ubicará el Libro en la Unidad de Trámite Documentario y será facilitado por el personal encargado.

7.1.4 Libro de Reclamaciones Virtual



a) El Libro de Reclamaciones Virtual, se encontrará publicada en la página web de la Municipalidad Provincial de Huancayo y permitirá que el usuario imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación.

b) El Libro de Reclamaciones Virtual, deberá contar con un instructivo para el correcto llenado de la Hoja de Reclamación, que incluirá la aceptación de los términos de uso.

e) La Hoja de Reclamación del Libro Virtual deberá contar con las especificaciones que se indican en el numeral 7.2.

7.2 Características de la Hoja de Reclamación

La Hoja de Reclamación de naturaleza física o virtual, deberá contener la información consignada en el formato del Anexo N° 02 y 03, siendo la siguiente:

- a) Identificación de la Hoja de Reclamación.
- b) Numeración correlativa.
- c) Fecha del reclamo.
- d) Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y nacionalidad del usuario.
- e) Identificación de la unidad orgánica, órgano o área de la atención brindada.
- f) Descripción en forma clara y precisa del reclamo.
- g) Firma del usuario, en caso del Libro de Reclamaciones Virtual no se requerirá.
- h) Autorización para ser notificado mediante correo electrónico.
- i) Acciones adoptadas por la entidad.

Quando se detecte uno de los supuestos señalados en el literal a) y b), el responsable del Libro de Reclamaciones, comunicará de tal hecho al usuario, otorgándole un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados desde la notificación de los defectos o carencias observadas, para la subsanación de éstas. Vencido dicho término sin haber sido subsanada la observación se tendrá como no presentado y se procederá a su archivo, lo cual se hará de conocimiento del usuario.

En el supuesto del literal c) se tendrá como no presentado y se procederá a su archivo, lo cual se hará de conocimiento del usuario.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 DEL PROCEDIMIENTO DEL RECLAMO EN EL LIBRO FÍSICO

8.1.1 Recepción y registro

a) El usuario que exprese su intención de formular un reclamo en el Libro de Reclamaciones deberá ser instruido por el personal de la Municipalidad Provincial de Huancayo, sobre la ubicación y uso.

b) El personal de la Unidad de Trámite Documentario perteneciente a Secretaría General facilitará el Libro de Reclamaciones, solicitando previamente información sobre la situación que origina el reclamo, orientando al usuario en el correcto llenado de la Hoja de Reclamación e informando sobre el procedimiento del mismo. Una vez devuelto el Libro, verificará que los datos del rubro de Identificación del usuario, sean claras, completas y correctas, bajo responsabilidad.

c) El personal encargado, entregará obligatoriamente al usuario, la segunda hoja autocopiativa de la Hoja de Reclamación en la que asentó su reclamo, como constancia del mismo.

8.1.2 Remisión y seguimiento

a) El responsable del Libro de Reclamaciones, remitirá en el día, la hoja de reclamación, al jefe inmediato superior del servidor reclamado, en caso que el reclamo sea presentado en las dos últimas horas de la jornada laboral, se procederá a remitir, en la primera hora del día hábil siguiente.

b) El jefe inmediato superior del servidor reclamado, requerirá inmediatamente al subalterno, un informe de descargo, el cual deberá ser emitido dentro de los siguientes cinco (05) días hábiles de notificado.

c) En caso de negativa de recepción del traslado por el servidor, su jefe inmediato superior emitirá un informe para el inicio del procedimiento administrativo disciplinario instructivo y sancionador, establecido en la normativa vigente.

d) Con el informe de descargo del trabajador o sin él, el jefe inmediato superior dispondrá las acciones de verificación o fiscalización que correspondan al hecho o hechos materia de reclamo, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.

e) En caso que el jefe inmediato superior del servidor reclamado concluya que el reclamo es atendible o no, remitirá al responsable del Libro de Reclamaciones, una Nota Informativa, indicando la descripción del reclamo, la forma de conclusión del mismo y las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, de corresponder, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.

f) De no cumplir la Nota Informativa con estas especificaciones, el responsable del Libro de Reclamaciones devolverá al jefe inmediato superior del servidor reclamado, a fin que proceda a su modificación, dentro del plazo de dos (02) días hábiles.

g) Posteriormente el responsable del Libro de Reclamaciones, elaborará la respuesta a ser remitida al usuario, mediante Carta, la cual deberá contener breve descripción del reclamo, la forma de conclusión del mismo y las medidas adoptadas según corresponda. Dicha Carta será notificada a través del servicio de mensajería habitual o correo electrónico institucional de ser el caso.

h) Una vez culminado el procedimiento, se remitirá los actuados al archivo correspondiente.

8.2 DEL PROCEDIMIENTO DEL RECLAMO EN EL LIBRO VIRTUAL

8.2.1 Recepción y registro

Recibido el reclamo virtual se procederá a su impresión en dos copias e inmediatamente lo derivara al Secretario General en condición de Responsable del Libro de Reclamaciones, a efectos de realizar la identificación y seguimiento correspondiente.

8.2.2 Remisión y Seguimiento

El procedimiento a seguir es el previsto en el numeral 8.1.2

8.3 DE LAS MEDIDAS DE MEJORA

En caso que el reclamo sea atendible, el jefe del servidor reclamado, remitirá al superior jerárquico, una Nota Informativa adjuntando el informe respectivo, proponiendo las acciones de mejora y redactando el requerimiento que contenga los términos de referencia de los bienes y servicios a adquirir, si fuese necesario; o formulando el proyecto de directiva, acto administrativo o de administración que correspondiera. El jefe del servidor reclamado, es responsable del seguimiento y control de las acciones propuestas o recomendadas.



8.4 DE LA RESPUESTA AL USUARIO

a) Según lo detallado en el procedimiento del reclamo, en caso que éste sea declarado atendible o no, la respuesta al usuario, la efectuará el responsable del Libro de Reclamaciones, registrando en el Libro de Reclamaciones las acciones adoptadas por la Municipalidad Provincial de Huancayo.

b) La respuesta al usuario deberá ser remitida por medios físicos o electrónicos. En este último caso, sólo procederá si ha sido autorizado expresamente por el usuario, esta respuesta deberá ser emitida dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles de recepcionado el reclamo, la cual no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

8.5 DE LAS MEDIDAS PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El Responsable Institucional del Libro de Reclamaciones (Secretario General) difundirá los alcances de las regulaciones referidas al Libro de Reclamaciones entre el personal de todas las unidades orgánicas que conforman la institución.

8.6 DE LA CONSERVACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN

a) El responsable del Libro de Reclamaciones, tendrá bajo su custodia las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física y virtual así como sus actuados, siendo remitidos al Archivo Central de la entidad dentro de los plazos determinados.

b) En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el responsable, deberá informar por escrito y en forma inmediata al Gerente Municipal, a fin de que se disponga las acciones necesarias pertinentes.

8.7 SUPUESTOS DE NO ATENCIÓN

No se atenderán los reclamos cuando:

a) Se presenten sin la información necesaria y ésta no sea subsanable mediante los datos que obran en los archivos de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

b) No resulte clara la materia objeto del reclamo.

c) Su contenido no corresponda a un reclamo.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

9.1. Los aspectos no previstos en la presente Directiva serán resueltos por Secretaria General como Responsable Institucional, en cumplimiento de la normativa vigente; asimismo, ante cualquier vacío de las normas contenidas en la presente directiva, son de aplicación supletoria las normas y principios del derecho administrativo, teniendo en cuenta la naturaleza de los actos y fines de las personas naturales, personas jurídicas o instituciones involucradas.

9.2. La implementación íntegra de la presente Directiva se realizará dentro del plazo de treinta (30) días hábiles posteriores a su aprobación, durante este lapso de tiempo, se designará al responsable que es el Secretario General, se fijará ubicación del Libro, asignación del personal encargado de los procesos o procedimientos establecidos y requerimientos complementarios para su aplicación.

9.3. La implementación del Libro de Reclamaciones Virtual se realizará a cargo de la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicación dentro del plazo anterior en coordinación con Secretaría General.

9.4. La Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicación, deberá publicar la presente Directiva en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

X. RESPONSABILIDADES

10.1. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, constituyen faltas administrativas disciplinarias cuyo procedimiento se instruirá, sancionará y oficializará de conformidad con las disposiciones establecidas en el Reglamento de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM.

10.2. Es responsabilidad de Secretaría General como órgano Responsable del Libro de Reclamaciones velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, así como realizar el control y supervisión de los Libros de Reclamaciones Físico y Virtual.

10.3. Los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, tienen el deber de atender con eficiencia, eficacia, efectividad, y ética al público usuario, brindando servicios con amabilidad, cordialidad, calidad y sin discriminación.

10.4. El Órgano de Control Institucional cautelará el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente norma, sujeto a los principios y atribuciones establecidos en la Ley y las normas emitidas por la Contraloría General de la República.

XI. ANEXOS

Anexo N° 01: Definición de Términos

Anexo N° 02: Modelo de Hoja del Libro de Reclamaciones Físico

Anexo N° 03: Modelo de Hoja del Libro de Reclamaciones Virtual

Anexo N° 01

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Hoja de Reclamación:** Es el folio, donde el usuario deja constancia de su reclamo.
2. **Libro de Reclamaciones Físico o Virtual:** Es el que contiene las Hojas de Reclamaciones, con numeración correlativa y año de registro de la reclamación.
3. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444 y su Modificatoria.
4. **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 27444 y su Modificatoria o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza la administración pública.

Anexo N° 02

MODELO DE LA HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACION N° 0001-2019
FECHA	DIA	MES	AÑO	
Nombre de la Persona Natural o razon social de la Persona Juridica				
NOMBRE (en caso de persona juridica es del representante o apoderado)				
DOMICILIO				
Documento de identidad		Teléfono		Nacionalidad
Area, Subgerencia, Gerencia u órgano donde se originó el reclamo				
Identificación de la atención brindada				
Descripción:				
				Firma del Usuario
<p>NOTIFICACION POR CORREO ELECTRONICO: De conformidad al numeral 20.4 del artículo 20 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 y su modificatoria, AUTORIZO, se me notifique con la respuesta del presente reclamo o cualquier otro tipo de comunicación a través del siguiente correo electrónico, firmando en señal de conformidad.</p>				
				Firma del Usuario
Acciones adoptadas por la Municipalidad Provincial de Huancayo				
Detalle:				



Anexo N° 03

MODELO DE LA HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACION N° 0001-2019
FECHA	DIA	MES	AÑO	
Nombre de la Persona Natural o razon social de la Persona Juridica				
NOMBRE (en caso de persona juridica es del representante o apoderado)				
DOMICILIO				
Documento de identidad		Teléfono		Nacionalidad
Area, Subgerencia, Gerencia u órgano donde se originó el reclamo				
Identificación de la atención brindada				
Descripción:				
<p>NOTIFICACION POR CORREO ELECTRONICO: De conformidad al numeral 20.4 del artículo 20 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 y su modificatoria, AUTORIZO, se me notifique con la respuesta del presente reclamo o cualquier otro tipo de comunicación a través del siguiente correo electrónico, firmano en señal de conformidad.</p>				
<input type="checkbox"/> ACEPTO				
Acciones adoptadas por la Municipalidad Provincial de Huancayo				
Detalle:				

