



RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 201-2020-MDSP

Samuel Pastor, 05 de noviembre del 2020

VISTOS:

El Informe N° 018-2020-RDCH cursado por el especialista en Control Gubernamental, Informe N° 03-2020-ELR-MDSP remitido por la Responsable Titular y Suplente del Libro de Reclamaciones, Informe Legal N° 253-2020-GAT-MDSP de la Gerente de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Distrital de Samuel Pastor, es un Órgano de Gobierno Local, con personería Jurídica de Derecho Público, que goza de Autonomía Política, Administrativa y Económica en los asuntos que le confiera el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú concordante con el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, es una entidad de Derecho Público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia.

Que, el artículo 27° de la Ley Orgánica de Municipalidades, dispone que la Administración está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecidas en el Manual de Organizaciones y Funciones de la Municipalidad.

Que, las Directivas por su propia característica normativa, establecen aspectos técnicos y operativos en materia específica y que tienen por finalidad precisar políticas, procedimientos y acciones que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes.

Que, las Directivas forman parte de las normas municipales que establece la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, y que corresponde emitir las.

Que, mediante Ordenanza Municipal N° 008-2019-MDSP de fecha 20 de agosto del 2019 se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), la estructura orgánica y organigrama de la municipalidad distrital de Samuel Pastor.

Que, a través del Informe N° 018-2020-RDCH, el especialista en Control Gubernamental, remite el proyecto de directiva denominado **"PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMUEL PASTOR"**.

Que, con Informe N° 03-2020-ELR-MDSP, la Responsable Titular y Suplente del Libro de Reclamaciones, remiten el proyecto de directiva antes descrito, para su revisión y aprobación.

Que, mediante Informe Legal N° 253-2020-GAT-MDSP, la Gerente de Asesoría Jurídica, Abog. Dulzinea Dueñas Quispe, es de opinión declarar procedente la Directiva denominada **"PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMUEL PASTOR"**.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAMUEL PASTOR

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 201-2020-MDSP

Estando a lo expuesto y ejerciendo las facultades conferidas por la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y la Resolución de Alcaldía N° 35-2020-A-MDSP.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la DIRECTIVA N° 04-2020-GM/MDSP denominada “PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMUEL PASTOR”, la misma que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución y que consta de cinco (05) capítulos, trece (13) artículos y un (01) anexo.

Artículo 2°.- ENCARGAR a la Gerencia de Secretaria General, Gerencia de Administración y Finanzas, Responsables Titular y Suplente del Libro de Reclamaciones, el seguimiento y cumplimiento de las medidas establecidas en la presente Directiva.

Artículo 3°.- DISPONER la publicación de la presenta Resolución y sus anexos en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Samuel Pastor.

Artículo 4°.- DEROGAR o dejar sin efecto cualquier disposición municipal que se oponga a la presente Directiva.

Artículo 5°.- La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAMUEL PASTOR

Jorge Octavio Arista Cornejo
GERENTE MUNICIPAL





DIRECTIVA N° 004-2020-GM/MDSP

"PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMUEL PASTOR"

CAPITULO I

OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN

Artículo I.- OBJETIVO

Establecer un procedimiento adecuado para el registro y atención de reclamos presentados por los usuarios en el libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Samuel Pastor, por hechos que vulneren las normas de ética y conducta.

Artículo II.- FINALIDAD

Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Samuel Pastor.

Artículo III.- BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 004-2019- JUS, TUO de la Ley N° 27444, ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM , Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y su modificatoria , Decreto Supremo N° 061-2014-PCM .
- Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/ PROCAL, "Verificación del Cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".
- "Directiva N° 006-2019-CG/INTEG", aprobado con Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG.
- Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Artículo IV.- ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva, son de obligatorio cumplimiento por los funcionarios y servidores de las distintas unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Samuel Pastor, independientemente de su régimen laboral o relación contractual, participan en la atención de los usuarios y reclamos presentados.





Las disposiciones de la presente Directiva entrarán en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación y publicación, de acuerdo a las normas vigentes.

CAPITULO II

DEFINICIONES Y DISPOSICIONES GENERALES

Artículo VI.- DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación de la presente directiva se entenderá por:

- **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Samuel Pastor para solicitar un servicio, gestionar un trámite o ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio de atención brindado por el personal de la Entidad.
- **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física, provisto por la Municipalidad Distrital de Samuel Pastor, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos sobre insatisfacción percibida.
- **Hoja de Reclamación:** Es el documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios registran sus reclamos.
- **Responsable del Libro de Reclamaciones:** Es el servidor/Funcionario, designado mediante resolución del titular de la Entidad, que a nombre de la Institución se encarga de dar respuesta al reclamo realizado por el usuario.

Artículo VI.- DISPOSICIONES GENERALES

- **Del Aviso del Libro de Reclamaciones**
 - El aviso de ubicación del Libro de Reclamaciones, debe estar en las partes más visibles de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Samuel Pastor. Utilizando el formato establecido en el Anexo N° 01 que forma parte integrante de la presente directiva.
- **De la Ubicación del Libro de Reclamaciones**
 - El libro de Reclamaciones estará ubicado en la oficina del responsable libro de reclamaciones.
- **Del Libro de Reclamaciones y sus características**
 - Cada Hoja de Reclamación constará de tres (03) hojas auto copiantes. La primera, será entregada de forma inmediata al usuario, la segunda quedará en el Libro de Reclamaciones y la tercera será usada por el Responsable del Libro de Reclamaciones para solicitar al área involucrada en el reclamo, las acciones pertinentes a adoptar.
 - las Hojas de Reclamaciones consta de dígitos de numeración, correspondiente al número correlativo, las mismas que no podrán variarse ni intercambiarse.



CAPITULO III

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO/ATENCIÓN

Artículo VII.-DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

➤ **Del contenido de la Hoja de Reclamación**

- Numero de correlación.
- **identificación del consumidor reclamante.**
- Nombre.
- Domicilio.
- Documento Nacional de Identidad/Carnet de Extranjería.
- Teléfono/Email.
- Padre o Madre (en caso de menores de edad).
- **identificación del bien contratado.**
- Producto o Servicio.
- Descripción.
- **detalle del reclamo.**
- **detalle adoptado por el proveedor.**
- Firmas.

Artículo VIII.- PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DEL RECLAMO

- a) Una vez que el usuario solicite el libro de reclamaciones, el responsable del libro de reclamaciones, facilitará el mismo y a su vez orientará al usuario el correcto llenado completo de la hoja del libro de reclamaciones.
- b) Culminado el reclamo en el libro de reclamaciones, el responsable del libro de reclamaciones procederá a otorgarle la primera hoja donde efectuó el reclamo para los fines pertinentes que estime el usuario, el cual deberá esperar el plazo máximo de 30 días hábiles para obtener su respuesta.

Artículo IX.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO

- a) Una vez registrado el reclamo en el libro de reclamaciones; El servidor/funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, tendrá cinco (5) días hábiles para remitir al jefe inmediato del servidor/funcionario que presuntamente cometió la falta; copia de la hoja del libro de reclamaciones, solicitando precisar las acciones preventivas y correctivas que adoptará para evitar futuros incidentes similares.
- b) El jefe inmediato del servidor/funcionario que presuntamente cometió la falta, tendrá siete (7) días hábiles para remitir un documento de respuesta al responsable del libro de reclamaciones, donde se informe documentadamente las acciones adoptadas, siendo el contenido del mismo el siguiente:
 - Descripción del reclamo
 - La explicación de lo ocurrido



- Las medidas correctivas y preventivas adoptada para evitar la ocurrencia de hechos similares en lo posterior.
- c) Una vez recibido las acciones preventivas y correctivas adoptadas, el responsable del libro de reclamaciones tendrá cinco (5) días hábiles para elaborar un documento de respuesta al usuario dándole a conocer las acciones adoptadas.
- d) El responsable del libro de reclamaciones, podrá remitir el documento de repuesta al usuario que efectuó el reclamo de manera física o virtual (toda vez que; el usuario proporcione su correo electrónico en la hoja del libro de reclamaciones).

CAPITULO IV

DESESTIMACIÓN DEL RECLAMO Y RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES/FUNCIONARIOS

Artículo X.- DESESTIMACIÓN DEL RECLAMO

- a) El responsable del libro de reclamaciones, verificará si el usuario registró la información solicitada en la Hoja de Reclamación, conforme lo establece el Artículo VII de la presente directiva, que permita su identificación y ubicación para su futura notificación; en caso verifique que la Hoja de Reclamación no contiene la información mencionada, procederá a archivar el reclamo.
- b) El responsable del libro de reclamaciones, verificará si la información consignada en la Hoja de Reclamación, corresponde o no a un reclamo, de no proceder, se archivará el caso y comunicará al usuario de dicha circunstancia.

Artículo XI.- RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES/FUNCIONARIOS

➤ Del Responsable del Libro de Reclamaciones:

- Tiene la responsabilidad de hacer seguimiento/monitorear que las áreas involucradas cumplan con las respuestas en los plazos estimados en la presente directiva, siendo el tiempo máximo para dar respuesta al usuario de treinta (30) días hábiles, de haber registrado el reclamo.
- Verificar que en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Samuel Pastor, se aprecie el aviso de ubicación del Libro de Reclamaciones.

CAPITULO V

DISPOSICIONES COMPLEMENTÁRIAS FINALES

Artículo XII.- INCUMPLIMIENTO DE LA PRESENTE DIRECTIVA.

El incumplimiento de la presente directiva constituye infracción administrativa pasible de sanción por parte de los órganos competentes.

Artículo XIII.- CONTENIDO DEL DOCUMENTO DE RESPUESTA AL USUARIO

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



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAMUEL PASTOR

DIRECTIVA N° 004-2020-GM/MDSP

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

ANEXO N° 01

AVISO DE UBICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

“LIBRO DE RECLAMACIONES”



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, esta entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones. Solicítelo en este local municipal durante el horario de atención al público. El responsable, entregará el Libro de Reclamaciones físico al usuario cada vez que sea solicitado; asimismo, verificará que la hoja de reclamación sea llenada y suscrita por el usuario.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAMUEL PASTOR

Jorge Octavio Avista Cornejo
GERENTE MUNICIPAL

