



BELLAVISTA
confía en ti

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

DECRETO DE ALCALDÍA N° 008-2019-MDB/AL

Bellavista, 17 de setiembre del 2019

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 28607 y Ley N° 30305, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, la misma que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el artículo 42° de la norma precitada, señala que: los decretos de alcaldía establecen normas reglamentarias y de aplicación de las ordenanzas, sancionan los procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración municipal y resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario, que no sean de competencia del concejo municipal;

Que, el artículo 4° de la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - refiere que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el numeral 68.1 del artículo 68° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener un pronunciamiento;

Que, el artículo 118° de la norma antes citada, establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los



BELLAVISTA
confía en ti

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, con Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG que aprobó la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL, la Contraloría General de la República estableció el procedimiento para verificar el cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones, a través de los Órganos de Control Institucional;

ESTANDO A LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR EL ARTÍCULO 42 Y POR EL INCISO 6) DEL ARTICULO 20 DE LA LEY ORGANICA DE MUNICIPALIDADES – LEY N° 27972;

SE DECRETA:

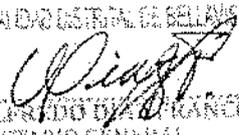
ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva que regula las normas y procedimientos para el registro, atención y seguimiento de las reclamaciones y sugerencias consignadas en el Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad Distrital de Bellavista; cuyo texto forma parte del presente Decreto en cuatro (4) folios.

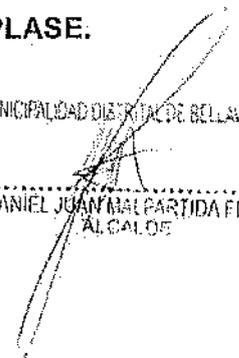
ARTÍCULO SEGUNDO.- DEROGAR el Decreto de Alcaldía N° 008-2015-MDB-AL de fecha 24 de julio de 2015 y cualquier norma administrativa que se oponga al presente.

ARTÍCULO TERCERO.- PUBLÍQUESE el presente Decreto en el diario oficial “El Peruano” e íntegramente la Directiva referida en el Artículo Primero en el Portal institucional de la corporación edil: www.munibellavista.gob.pe

ARTÍCULO CUARTO.- ENCÁRGUESE a la Gerencia Municipal, y a todas las unidades orgánicas de la Municipalidad de Bellavista el cumplimiento del presente Decreto.

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA

WILFREDO DÍAZ FRANCO
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA

DANIEL JUAN MALPARTIDA FILIO
ALCALDE



BELLAVISTA
confía en ti

DIRECTIVA QUE REGULA LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS CONSIGNADAS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO Y VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA

I. OBJETO

Establecer el procedimiento que seguirán las reclamaciones ingresadas a la Municipalidad Distrital de Bellavista, en adelante la Municipalidad y su correspondiente respuesta y atención.

II. FINALIDAD

Regular el registro, atención y seguimiento de las reclamaciones consignadas en el Libro de Reclamaciones, para dar cumplimiento al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones"; ello a efecto de coadyuvar a la eficiencia de la Municipalidad en salvaguarda de los derechos de atención de los vecinos.

III. ALCANCE

La presente Directiva comprende a todas las unidades orgánicas responsables de la atención de los reclamos en la Municipalidad.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 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".
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, que modifica el Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.



V. DEFINICIONES

- **LIBRO DE RECLAMACIONES:** Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por la Municipalidad, 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 efecto de dar repuesta al reclamo formulado.
- **RECLAMO:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio de atención brindado por la Municipalidad, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad 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 se realicen.
- **UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE:** Área responsable de realizar el procedimiento administrativo en la Municipalidad.

VI. UNIDADES ORGANICAS RESPONSABLES

SECRETARIA GENERAL

- Es la unidad orgánica responsable de orientar y/o instruir periódicamente al personal encargado del libro de reclamaciones de las diferentes sedes donde exista, respecto al procedimiento y trámite a seguir algún reclamo presentado por los usuarios, poniendo énfasis en procurar que la descripción del reclamo sea claro, a fin de que se agilice su atención oportuna.
- Verificar que en las sedes municipalidades antes indicadas, exista un libro de reclamaciones, con sus datos correspondientes.
- Hacer el seguimiento y control ante las áreas que correspondan a fin de que se les dé respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo no mayor a 30 días hábiles, sobre las acciones adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro anotados en el libro de reclamaciones de naturaleza física. Debiendo informar a la Gerencia Municipal de cualquier incumplimiento.
- Registrar en las hojas de reclamación de todas las sedes, las acciones adoptadas por la municipalidad.
- Cumplir con remitir semestralmente a la Gerencia de Control Institucional, los reportes contenidos de los Anexos 1 y 2 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL. Derivando lo correspondiente de enero a junio en la primera quincena de julio y lo correspondiente a julio y diciembre en la primera quincena de enero del año siguiente. Dicha información será remitida con copia a la Gerencia Municipal. Debiendo en dichos reportes contener información exacta y precisa.



- Verificar y cautelar que las personas encargadas de los libros de reclamaciones de las sedes municipales donde exista, cumplan con proporcionar copia o constancia del reclamo a los usuarios sin excepción.
- Archivar adecuadamente y por separado todos los reclamos ingresados en los libros de reclamaciones de las diferentes sedes, y efectuar cada 15 días, el seguimiento y control de los mismos.

SUB GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES

- Habilitar la plataforma virtual para que los usuarios pueden efectuar sus reclamos en el libro de reclamaciones virtual.
- Brindar las facilidades para el acceso ininterrumpido a la plataforma virtual por parte de los usuarios.
- Dar los accesos a la Secretaria General para que realice el seguimiento y absolución de reclamos presentados por los usuarios registrados en el Libro de Reclamaciones.

VII. DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

7.1 Libro de Reclamaciones de naturaleza física:

- Anualmente se abrirá un libro de reclamaciones en cada una de las sedes donde existía o se continuará registrando las reclamaciones en el Libro existente, indicando que corresponde a un nuevo año.
- El libro de reclamaciones como documento físico, contará con Hojas de Reclamaciones que cuenten con tres (03) hojas desglosables, autocopiativas y debidamente numeradas en forma correlativa.
- La distribución de las Hojas de Reclamación se realizará del modo siguiente:
 - o 01 original para el responsable del Libro de Reclamaciones
 - o 01 copia para el usuario
 - o 01 copia para derivar a la unidad orgánica involucrada en el reclamo.

De ser dos o más unidades orgánicas involucradas a las que corresponde la atención, se remitirá copia de las mismas, con el mismo valor.

7.2 Libro de Reclamaciones Virtual

En caso el administrado así lo prefiera, puede proceder a efectuar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el mismo que deberá estar alojado en la página de inicio del portal web de la Municipalidad Distrital de Bellavista. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

op.



7.3 Conservación del Libro

El Libro de Reclamaciones físico o virtual, deberán conservarse debidamente foliados, durante dos (02) años desde la fecha del registro del reclamo, así como todo lo actuado en archivadores especiales.

7.4 Pérdida o Robo del Libro de Reclamaciones

En caso de pérdida o robo de alguna Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, el funcionario responsable deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho e informar al Órgano de Control Institucional adjuntando copia de la denuncia.

VIII. PROCEDIMIENTO

Libro de Reclamaciones de naturaleza física:

- 8.1 El procedimiento para las reclamaciones consignadas en el Libro de Reclamaciones será presencial. Para ello deberá asignarse en cada sede municipal a un responsable del mismo, el que entregará una copia del reclamo efectuado al usuario.
- 8.2 La Secretaria General supervisará el adecuado cumplimiento de su función del responsable del libro de reclamaciones, revisando inopinadamente sus registros y seguimiento del mismo, preguntando al administrado y realizando otras acciones que certifiquen su adecuada labor.
- 8.3 El libro de Reclamaciones deberá ubicarse en un lugar visible, de fácil acceso y con señalización que indiquen la existencia del mismo.
- 8.4 El reclamante solicita el Libro y registra su reclamo, cuyo formato es el que se encuentra establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 8.5 Recepcionado la reclamación se verifica que el usuario haya llenado todos los ítems de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, para proceder a entregar al reclamante copia del reclamo efectuado.
- 8.6 Dentro de las 48 horas de efectuado el reclamo, la Secretaria General derivará a la unidad orgánica responsable, a fin de que tome las acciones correctivas pertinentes.
- 8.7 La unidad orgánica responsable brindará la atención personalizada al vecino dando respuesta de forma obligatoria, por escrito en un plazo no mayor de 30 días hábiles contados desde el día que se presentó el reclamo.
- 8.8 Dentro de las 48 horas de remitida la respuesta al usuario, la unidad orgánica responsable informará la solución y acciones adoptadas a la Secretaria General, a fin de que registre el mismo dentro del Libro de Reclamaciones.
- 8.9 La Secretaria General archiva el reclamo con la respuesta y acciones adoptadas.

Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual:

- 8.10 El procedimiento para las reclamaciones consignadas en el Libro de Reclamaciones será no presencial, corre a cargo de la Secretaria General.

- 8.11 El usuario ingresará a la página: www.munibellavista.gob.pe, y ubicará el link del Libro de Reclamaciones Virtual y llenará el formulario de reclamaciones.
- 8.12 Recepcionado el reclamo, a través de la Web, la Secretaria General derivará el mismo a la unidad orgánica responsable, dentro de las 48 horas de efectuado el reclamo.
- 8.13 La unidad responsable toma conocimiento de la reclamación y brinda atención personalizada al reclamante, y da respuesta al reclamante vía web, en un plazo máximo de 30 días hábiles.
- 8.14 La unidad orgánica responsable informará la respuesta y solución final a la Secretaria General, en un plazo máximo de 48 horas, a fin de que registre el mismo dentro del Libro de Reclamaciones Virtual.
- 8.15 La Secretaria General reportará trimestralmente, en los cinco días hábiles siguientes, los reclamos virtuales efectuados ante la entidad.
- 8.16 La Secretaria General archiva el reclamo con la respuesta y acciones adoptadas.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, TRANSITORIAS Y FINALES

Primera.- Designar al responsable del Libro de Reclamaciones de naturaleza física mediante Resolución de Alcaldía.

Segunda.- La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día hábil siguiente de su aprobación.

CP.

