



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL Nº 164-2021-GM/MDC. Carabayllo, 06 de abril de 2021.

VISTO:

El Informe Legal Nº 085-2021-GAJ/MDC de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe Nº 043-2021-GPPCI/MDC de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional, el Informe Nº 024-2021-SACGD-SG/MDC de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; sobre aprobación de proyecto de Directiva que aprueba “Lineamientos para el Manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Carabayllo”;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 194º de la Constitución Política del Perú, modificado por Ley Nº 30305, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Nº 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales son Órganos de Gobierno Local, que cuentan con Personería Jurídica de Derecho Público, y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, mediante el Informe Nº 024-2021-SACGD-SG/MDC del 01.03.2021, la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, presenta el proyecto de Directiva que aprueba “Lineamientos para el Manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Carabayllo”; proyecto que tiene por finalidad regular el procedimiento interno del manejo del Libro de Reclamaciones de la Entidad, a fin de lograr la mejor calidad de la prestación de servicio público con mayor eficiencia y eficacia, velando por su derecho de una atención adecuada y oportuna;

Que, el proyecto de Directiva mencionado, cuenta con la opinión técnica favorable de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional, emitida mediante Informe Nº 043-2021-GPPCI/MDC; asimismo, cuenta con la opinión favorable de la Gerencia de Asesoría Jurídica, mediante el Informe Legal Nº 085-2021-GAJ/MDC. En este extremo, cumple con los requisitos previstos en el Numeral 8.2, literales 8.2.2 y 8.2.3 de la Directiva Nº 001-2019-GPPCI/MDC denominada “Lineamientos para la formulación, aprobación y actualización de directivas de la Municipalidad Distrital de Carabayllo” aprobado por la Resolución de Gerencia Municipal Nº 650-2019-GM/MDC de fecha 08 de agosto de 2019;

Que, el artículo 4º de la Ley Nº 28176, Ley de Control interno de las entidades del estado, prescribe que las entidades del Estado establecen obligatoriamente sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientados a cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido, actos ilegales y en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos, así como garantizar la contabilidad y oportunidad de la información.

Que, asimismo, el Artículo 6º de la citada Ley establece que son obligaciones del Titular y funcionarios de la entidad, velar por el adecuado cumplimiento de las funciones y actividades de la entidad, documentar y divulgar internamente las políticas y procedimientos de gestión y control interno.

Que, estando a lo expuesto y conforme al marco legal citado, es necesario aprobar el Proyecto de Directiva presentado por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a fin de implementar como parte del sistema de control interno, lineamientos que nos permitan optimizar el servicio de atención, registro y control del procedimiento del Libro de Reclamaciones de la Entidad;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Página N° 02 de la R.G.M N° 164-2021-GM/MDC.

Y contando con las facultades delegadas por el Despacho de Alcaldía, mediante la Resolución de Alcaldía N° 101-2020-A/MDC y en concordancia con el artículo 13° literal n) del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por la Ordenanza N° 428-MDC;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 001-2021-SACGD-SG/MDC denominada “LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO”; norma que consta de once (11) Numerales y seis (06) Anexos, que adjunto, forman parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, el cumplimiento de la Directiva N° 001-2021-SACGD-SG/MDC, así como de la capacitación y difusión entre todo el personal de la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER la notificación de la presente Directiva a todas las áreas orgánicas de la Municipalidad, para conocimiento y fines. Acto que se efectuará vía correo institucional de cada funcionario.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a la Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística, el cumplimiento de la Directiva N° 001-2021-SACGD-SG/MDC, conforme a sus competencias señaladas; y efectuar la publicación de la presente Resolución, así como de la Directiva N° 001-2021-SACGD-SG/MDC y sus respectivos Anexos, en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Carabayllo (www.municarabayllo.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
Abog. PAUL MARTIN ESPIÑOZA PEÑA
GERENTE MUNICIPAL

PMEP/rvc



DIRECTIVA

Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC

LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO



SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

El presente documento tiene por finalidad Regular el procedimiento interno del manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, a fin de lograr la mejor calidad de la prestación del servicio público con mayor eficiencia y eficacia, velando por su derecho de una atención adecuada y oportuna.



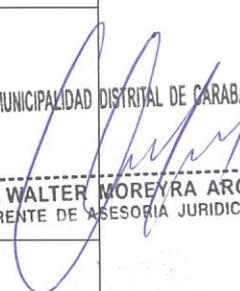
Carabayllo, 06 de abril del 2021.



	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

DIRECTIVA N° 001 -2021-SACGD-SG/MDC

QUE ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO.

FORMULADO Y VISADO	REVISADO Y VISADO	REVISADO Y VISADO	REVISADO Y VISADO
SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL	GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACION INSTITUCIONAL	GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA
FECHA :	FECHA :	FECHA :	FECHA :
  MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO CPC. YERSON MULLER ESPINOZA REYES SUBGERENTE DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	  MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO SECRETARIA GENERAL Abg. RODOLFO ARRUBAS PLATA VALLEJOS SECRETARIO GENERAL	  MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO E. Ron. RUSBITH CORREA LEON GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACION INSTITUCIONAL	  MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO Abog. WALTER MOREYRA ARONE GERENTE DE ASESORIA JURIDICA
APROBADO			
GERENCIA MUNICIPAL			
FECHA :			
  MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO Abog. PAUL MARTIN ESPINOZA PEÑA GERENTE MUNICIPAL			





DIRECTIVA

Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC

LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

INDICE

- I.- OBJETIVO.....4
- II. FINALIDAD.....4
- III. AMBITO DE APLICACIÓN.....4
- IV. BASE LEGAL.....4
- V. APROBACION, VIGENCIA Y ACTUALIZACION.....5
- VI. RESPONSABILIDADES.....5
- VII. DISPOSICIONES GENERALES.....5
- VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS6
 - 8.1 Libro de Reclamaciones físico.....6
 - 8.2 Libro de Reclamaciones Virtual.....6
 - 8.3 Registro del Reclamo7
 - 8.4 Contenido del Reclamo7
 - 8.5 Procedimiento para la atención del Reclamo presencial7
 - 8.6 Procedimiento para la atención del Reclamo virtual.....8
 - 8.7 Supuestos de no atención.....9
 - 8.8 Atención fuera de plazo establecido o no atención.....9
 - 8.9 Vigencia, actualización y difusión10
- IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS10
- X. DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....11
- XI. ANEXOS.....12
 - ANEXO N° 01: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.....13
 - ANEXO N° 02: Aviso del Libro de Reclamaciones.....14
 - ANEXO N° 03: Formato del Sistema de Registro de Reclamos.....15
 - ANEXO N° 04: Reporte de Cumplimiento de Obligaciones.....16
 - ANEXO N° 05: Reporte de Reclamos presentados ante la Entidad Pública.....17
 - ANEXO N° 06: Flujograma del proceso de recepción, registro, derivación, respuesta y archivo de los reclamos de los usuarios en el Libro de Reclamaciones.....18



	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

DIRECTIVA N° 001-2021-SACGD-SG/MDC

“LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO”

I. OBJETIVO:

Establecer los mecanismos que permitan regular el proceso de gestión de los reclamos presentados por los usuarios y/o administrados ante la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

II. FINALIDAD:

Regular el procedimiento interno del manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, a fin de lograr la mejor calidad de la prestación del servicio público con mayor eficiencia y eficacia, velando por su derecho de una atención adecuada y oportuna.

III. AMBITO DE APLICACIÓN:

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación obligatoria por todos los órganos, unidades orgánicas y áreas de la Municipalidad Distrital de Carabayllo; así como por todos los funcionarios y servidores, independientemente de su régimen laboral o relación contractual con la Entidad, participan directa o indirectamente en la atención a los usuarios y/o administrados.

IV. BASE LEGAL:

- 4.1 Constitución Política del Perú.
- 4.2 Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- 4.3 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.4 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 4.5 Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 4.6 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 4.7 Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 4.8 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.9 Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 4.10 Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 4.11 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las Entidades de la Administración Pública.
- 4.12 Ordenanza N° 428-MDC “Ordenanza que aprueba la nueva Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.



	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

4.13 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

V. APROBACION, VIGENCIA Y ACTUALIZACION:

La presente Directiva será aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal, su vigencia es permanente hasta su actualización por mejoras de simplificación o por nuevas normativas asociadas al procedimiento.

VI. RESPONSABILIDADES:

6.1 El Sub Gerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, es responsable de la recepción, atención y seguimiento de los reclamos interpuestas por los administrados ante la Municipalidad de Carabayllo y de mantener actualizado la base de datos de reclamos en el ámbito de su competencia y se encarga que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan.

6.2 La Subgerencia de Imagen Institucional, es responsable de elaborar el diseño del aviso virtual del Libro de Reclamaciones.

6.3 La Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística, es responsable de brindar soporte en la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones Virtual y publicar la presente Directiva en el Portal web institucional de la entidad, así como la Resolución de Gerencia Municipal aprobatoria.

6.4 Quien incumpla con atender los reclamos en los plazos establecidos y con el procedimiento regulado en la Presente Directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normativa de la materia.

6.5 Todas las unidades orgánicas y/o áreas de la Entidad son responsables de atender los reclamos de acuerdo a su competencia, según las disposiciones de la presente Directiva.

6.6 La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental es responsable de capacitar y difundir entre todo el personal de la Entidad la presente Directiva, a fin de promover su adecuada comprensión, compromiso y responsabilidad en su ejecución.

VII. DISPOSICIONES GENERALES:

7.1 El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Carabayllo es designado/a por el Gerente Municipal mediante Resolución de Gerencia Municipal.

7.2 La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental informara trimestralmente a la secretaria General sobre la cantidad de reclamos recibidos y las medidas adoptadas.



	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

7.3 El registro del reclamo y su trámite es de carácter gratuito no generando costo alguno al administrado que lo presenta.

7.4 El encargado del Libro de Reclamaciones es el/la servidor/a delegado/a por el Responsable del Libro de Reclamaciones, que brinda atención directa al usuario que presenta un reclamo, orientando sobre el registro y las acciones que se tomaran ante el caso presentado.

7.5 El encargado/a del Libro de Reclamaciones coordina, requiere y recopila los reportes mensuales; asimismo, lleva un registro de reclamos presentados por los usuarios, conforme al Anexo N° 3: FORMATO DEL SISTEMA DE REGISTRO DE RECLAMOS.

7.6 El encargado del Libro de Reclamaciones brinda atención directa al usuario que presenta el reclamo, informando adecuadamente los protocolos de atención de reclamos, orientando sobre el registro del reclamo y las acciones que se tomaran ante el caso presentado.

7.7 El/la responsable de cada unidad orgánica y/o área de la Entidad propone e implementa soluciones ante el reclamo generado, así como aplica medidas correctivas o mejoras para brindar una atención de calidad a los usuarios.

7.8 El Libro de Reclamaciones físico debe estar ubicado en todas las sedes de la Municipalidad Distrital de Carabayllo en un lugar visible, de fácil acceso y señalizado con un aviso según el Anexo N° 02: AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FISICO, durante el horario de atención al público.

7.9 El plazo máximo de respuesta del reclamo presentado es de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido el reclamo en su versión física o digital.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

8.1 Libro de Reclamaciones físico:

a.- El Libro de Reclamaciones físico deberá ser proporcionado por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Palacio Municipal, Agencias Municipales y mesa de partes del Estadio Ricardo Palma, que contara con tres (03) copias, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será entregado obligatoriamente al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo, la segunda copia quedara en posesión de la Municipalidad de Carabayllo y la tercera copia será remitido cuando sea solicitada al Órgano de Control Institucional – OCI.

b.- Las hojas de Reclamaciones, deberán contener la información consignada en el formato de hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones del Anexo N° 01: HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES de la presente Directiva, asimismo, a fin de dar trámite al reclamo el usuario deberá consignar como mínimo su nombre, Documento Nacional de Identidad, domicilio o correo electrónico, número de teléfono, fecha del reclamo y el detalle del mismo, en caso no consigne la información detallada se considerara como no presentada.



	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

8.2 Libro de Reclamaciones Virtual:

El Libro de Reclamaciones Virtual estará a disposición de los usuarios en el portal web institucional de la Entidad, www.municarabayllo.gob.pe

- a.- El reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones Virtual, del portal Institucional de la Entidad, deberá ser completada de manera personal por cada usuario.
- b.- La información registrada por el usuario deberá contener como mínimo los datos señalados en el Anexo N° 01, a excepción de la firma; asimismo, tendrá que indicar la sede o establecimiento del cual hace su reclamo.
- c.- Se deberá indicar al usuario que el plazo de respuesta al reclamo es de treinta (30) días hábiles; esta antes que culmine el registro del mismo.
- d.- El encargado del Libro de Reclamaciones Virtual deberá revisar diariamente la plataforma a fin de atender los reclamos de los usuarios.
- e.- El procedimiento y plazos para el registro, derivación a la unidad orgánica o área reclamada y emisión de respuesta será el mismo que el de Libro de Reclamaciones físico.

8.3 Registro del reclamo:

- a.- Las personas tienen derecho a registrar el reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física de manera presencial en alguna de las sedes de la Municipalidad de Carabayllo (Palacio Municipal, Agencias Municipales y Estadio Ricardo Palma) y de manera no presencial a través del formato virtual del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional de la Municipalidad de Carabayllo (www.municarabayllo.gob.pe), independientemente de si el incidente fue o no solucionado.
- b.- El encargado del Libro de Reclamaciones entrega al usuario una copia de la Hoja de Reclamación e informa el plazo máximo de respuesta.

8.4 Contenido del Reclamo:

Los reclamos presentados por el usuario contiene la siguiente información:

- a.- Fecha del reclamo.
- b.- Nombre y apellidos.
- c.- Dirección del Domicilio.
- d.- Numero de Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) o número de carne de extranjería (en caso de ser extranjero) o Registro Unico de Contribuyente R.U.C. (en caso de ser persona jurídica).
- e.- Número de teléfono.
- f.- Correo electrónico.
- g.- Descripción o detalle del reclamo.
- h.- firma del usuario.

	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

El Responsable del Libro de Reclamaciones o el encargado de recepción, se encargara de atender, orientar y brindar el Libro de Reclamaciones al usuario para la presentación de su reclamo, además de verificar que la hoja de reclamo contenga la información mínima antes descrita. En caso que el usuario no consigne algunos de los datos se deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la parte de observaciones de la hoja de reclamación.

8.5 Procedimiento para la atención del reclamo presencial:

8.5.1 Recepción del Reclamo.- El Responsable del Libro de Reclamaciones o el personal de recepción del reclamo coordinara con la unidad orgánica una respuesta previa la misma que se consignara en la hoja de reclamo junto con su firma y se entregara una copia al usuario.

El personal de recepción, dentro del mismo día de haberse puesto el reclamo, remitirá al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Carabayllo la Hoja de Reclamación conforme a lo dispuesto en el artículo 143° numeral 1 del TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

Conforme a lo dispuesto en el numeral 2 del Artículo 143 del TUO de la Ley N° 27444, el Responsable del Libro de Reclamaciones realizara las siguientes acciones dentro de los tres (03) días hábiles de recepcionado la hoja de reclamación:

a.- Verificar que la Hoja de Reclamación cuente con la información necesaria requerida de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.4 de la presente Directiva, en caso que la Hoja de Reclamación no contenga la información completa se archivara el reclamo.

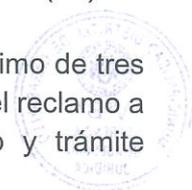
b.- Se remitirá la Hoja de Reclamación a la unidad orgánica correspondiente, en un plazo de tres (03) días hábiles contados desde la recepción de la Hoja de Reclamación.

8.5.2 Tratamiento del reclamo y emisión de respuesta:

8.5.2.1 El Encargado del Libro de Reclamaciones deriva el reclamo al Responsable del Libro de Reclamaciones en el plazo máximo de un (01) día hábil.

8.5.2.2 El Responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo máximo de tres (03) días hábiles, después de haber recibido el reclamo, remite el reclamo a la unidad orgánica o área reclamada para su conocimiento y trámite correspondiente.

8.5.2.3 En caso de determinar que no se cuenta con información suficiente para atender el reclamo, se otorga al usuario dos (02) días hábiles de plazo para



	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

que subsane la omisión, de incumplir con el plazo el reclamo quedara archivado.

8.5.2.4 La unidad orgánica o área reclamada, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados desde la recepción de la Hoja de Reclamación, remitirá al Responsable del Libro de Reclamaciones un informe detallando lo siguiente:

- a.- Descripción del reclamo
- b.- Explicación de lo ocurrido
- c.- Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro
- d.- Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicaran las acciones adoptadas al respecto y se remitirá el expediente a la Secretaria Técnica de los Procedimientos Administrativos de la Municipalidad de Carabayllo.

8.5.2.5 La unidad orgánica o área reclamada puede solicitar, si lo considera necesario, al Responsable del Libro de Reclamaciones la ampliación de la información para la evaluación del reclamo.

8.5.2.6 El Responsable del Libro de Reclamaciones, en caso sea necesario, se comunicara con el usuario a fin de solicitar mayor información o la presentación de documentación adicional para la evaluación del caso.

8.5.2.7 El Responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo máximo de tres (03) días hábiles de recibida el informe de parte de la unidad orgánica o área reclamada, elaborara la carta de respuesta al reclamo que será enviada al usuario.

8.5.2.8 El Responsable del Libro de Reclamaciones deberá notificar la respuesta al usuario al día siguiente de que esta sea expedida a su domicilio que haya sido consignado, indicando las acciones adoptadas para que la Entidad mejore sus procedimientos. En caso el usuario haya señalado que se le podía notificar vía correo electrónico o mensaje de texto, se deberá realizar el mismo día.

8.5.2.9 En el caso que la notificación sea en la sede de la Entidad, el usuario tiene plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta contada desde el día siguiente del vencimiento del plazo de atención.

8.6 Procedimiento para la atención del reclamo virtual:

El responsable del Libro de Reclamaciones, verificara diariamente los reclamos ingresados a través del Libro de Reclamaciones Virtual, de encontrar el registro de un reclamo seguirá el procedimiento conforme a lo dispuesto en el numeral 8.5 de la presente Directiva.

8.7 Supuestos de no atención:

- * El reclamo no será atendido si la información solicitada no es detallada por el usuario o es discordante con los datos de los archivos de la Entidad.

	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

* En el caso que no sea claro la materia o servicio del cual se hace el reclamo o si su contenido no responde a la naturaleza del mismo

Cuando se detecte uno de los supuestos mencionados el Responsable del Libro de Reclamaciones comunicara de tal hecho al usuario otorgándole un plazo de dos (02) días hábiles como máximo, contados desde la notificación, para la subsanación de las observaciones brindadas. En el caso del vencimiento del plazo otorgado sin respuesta del usuario, el reclamo se considerara como no presentado y se procederá a su archivo, poniendo de conocimiento al usuario a través de los medios correspondientes.



8.8 Atención fuera de plazo establecido o no atención:

Si la unidad orgánica o área reclamada no responde en el plazo establecido y/o ampliación para la atención del reclamo, el Responsable del Libro de Reclamaciones remitirá un reiterativo otorgando el plazo de 48 horas, bajo responsabilidad funcional, para que emitan la respuesta, en caso de no cumplir en remitir el informe requerido se comunicara a la Gerencia Municipal, para la identificación de responsabilidades administrativas por incumplimiento de plazos de atención.



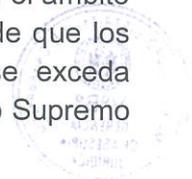
8.9 Vigencia, actualización y difusión:

- 8.9.1 La presente Directiva entrara en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal
- 8.9.2 Esta Directiva será modificada, ampliada, derogada o sustituida por otra Directiva, siempre que cuente con el debido sustento técnico, previa evaluación de la necesidad institucional.
- 8.9.3 La Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística deberá publicar la presente directiva en el portal web institucional, a modo que sea de utilidad como documento de consulta para su aplicación por las unidades orgánicas y áreas de la Municipalidad.
- 8.9.4 La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental conducirá las acciones de difusión, capacitación y/o asistencia técnica a las unidades orgánicas involucradas en la aplicación de la misma.



IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

- 9.1 El Subgerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en el ámbito de su competencia se encargara, bajo responsabilidad funcional, de que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan, y que no se exceda en ningún caso el plazo establecido en el Artículo N° 14 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- 9.2 Los Reclamos presentados a través del Libro de Reclamaciones no constituyen el inicio de un procedimiento administrativo, por lo que no resultan



	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

aplicables los procedimientos administrativos previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

9.3 Dentro de los primeros quince (15) días calendario el Subgerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documental deberá informar a la Secretaria General sobre los reclamos atendidos sobre el primer trimestre anterior.

9.4 El Subgerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documental mantendrá el archivo de los reclamos y/o quejas, así como los documentos que se hayan generado en relación a los mismos por el periodo de dos (02) años desde la fecha de su interposición, transcurrido el periodo en mención se adoptaran las acciones necesarias a fin de que se trasladen al archivo central de la Municipalidad de Carabayllo.

9.5 La Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística brindara el soporte necesario en la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones Virtual.

9.6 El Subgerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documental debe emitir al Órgano de Control Institucional los reportes a los que se refieren los Anexos N° 01 “Reporte de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM” y Anexos N° 02 “Reporte de reclamos presentados ante la Entidad Pública”, obligaciones establecidas en el Literal g) del numeral 6.1 de la Directiva N° 018-2015-CG, “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”, aprobado con Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, correspondiente a los Anexos N° 04 y 05 de la presente Directiva, de forma semestral de acuerdo al siguiente cronograma:

Periodo reportado	Fecha de reporte
Enero – Junio	Primera quincena de Julio
Julio – Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al periodo reportado

DEFINICIONES Y CONCEPTOS:

10.1 Servicio a la Ciudadanía.- las entidades se organizan para responder mejor a las necesidades de la ciudadanía asegurando una prestación ágil, oportuna, efectiva y de calidad para lograr resultados que impacten positivamente en el bienestar de la ciudadanía y el desarrollo del país.

10.2 Reclamo.- es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad, a través de una hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones (virtual o física), ante la Municipalidad Distrital de Carabayllo respecto de un servicio de atención brindada. El reclamo no da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye denuncia, consulta, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, toda vez que



	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

estas acciones están sujetas a las disposiciones previstas en el TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

10.3 Libro de Reclamaciones.- documento físico o virtual en el cual los administrados de la Municipalidad Distrital de Carabayllo formulan sus reclamos. El Libro de Reclamaciones se encuentra a disposición de los usuarios en cada sede de la Entidad, así como en el portal institucional.

10.4 Hoja de Reclamación.- documento que forma parte del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos dentro del marco de ley.

10.5 Aviso del Libro de Reclamaciones.- es el aviso mediante el cual se indica la existencia y disponibilidad del Libro de Reclamaciones, ya sea físico o virtual, y el derecho de los usuarios a solicitarlo y registrar su reclamo.

10.6 Usuario.- personal natural o jurídica que acude a la Municipalidad de Carabayllo a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

XI. ANEXOS:

- ANEXO N° 01: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.
- ANEXO N° 02: Aviso del Libro de Reclamaciones.
- ANEXO N° 03: Formato del Sistema de Registro de Reclamos.
- ANEXO N° 04: Reporte de Cumplimiento de Obligaciones.
- ANEXO N° 05: Reporte de Reclamos presentados ante la Entidad Pública.
- ANEXO N° 06: Flujograma del proceso de recepción, registro, derivación, respuesta y archivo de los reclamos de los usuarios en el Libro de Reclamaciones.





DIRECTIVA
LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC

ANEXO N° 01: HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN
N° 000001

FECHA	DIA	MES	AÑO
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZON SOCIAL DE LA PERSONA JURIDICA			
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES			
RUC DEL PROVEEDOR		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE:			
DOMICILIO:			
DNI/RUC/CE:		TELÉFONO/E-MAIL:	
PADRE O MADRE: (para el caso de menores de edad)			DNI:
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO			
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:		
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:		
DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		RECLAMO ₁	QUEJA ₂
DETALLE:			
PEDIDO:			
			CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
			FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA
			DIA MES AÑO
			PROVEEDOR



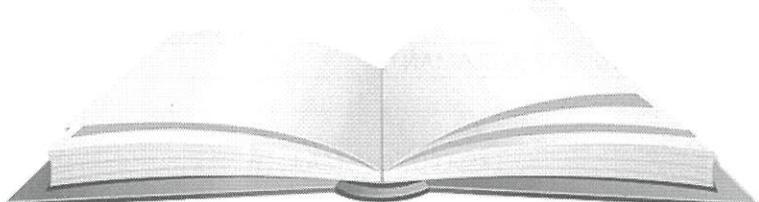
1. RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios
 2. QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; malestar o descontento respecto a la atención del público
 -La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante INDECOPI.
 -El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones. DS: 007-2020-PCM

	DIRECTIVA	Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	

**ANEXO N° 02:
AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.**



LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme al D.S N° 007-2020-PCM, este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar el reclamo que tengas.

Plazo de atención: Art. 14 de D.S 007-2020-PCM. El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

Atención de LUNES a VIERNES de 8:00 am a 4:00 pm
TELEFONO: 7170500 – ANEXO: 314



	<p align="center">DIRECTIVA</p> <p align="center">LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO</p>	<p align="center">Código: N° 001-2021-SACGD-SG/MDC</p>
--	---	--

**ANEXO N° 03:
FORMATO DEL SISTEMA DE REGISTRO DE RECLAMOS**

N° Hoja de Reclamación	Fecha de recepción	Usuario	Área	Memorándum N°	Informe N°	Enviado	Carta N°	Asunto	Fecha de respuesta al usuario	Medida adoptada



	DIRECTIVA	CODIGO :
	QUE ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	001-2021-SACGD-SG/MDC

ANEXO N° 04:
Reporte de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo 007-2020-PCM

Reporte de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el D.S. 007-2020-PCM				
Entidad: Municipalidad Distrital de Carabayllo – Palacio Municipal				
Periodo:				
Fecha:				
N°	Rubro	SI	N O	Comentarios
1.	Cuenta con Libro de Reclamaciones			
2.	Libro de Reclamaciones (Físico o Virtual)	N/A *	N/A *	(Especificar si es físico, virtual o ambos)
3.	Se ha designado mediante resolución del titular de la Entidad al responsable del Libro de Reclamaciones			(Señalar el número de Resolución)
4.	El Libro de Reclamaciones se encuentra en lugar visible y de fácil acceso			
5.	Existen avisos en lo que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente			
6.	N° total de reclamos en el periodo (Julio – Diciembre 2020)	N/A *	N/A *	N°
7.	N° de usuarios a los que se proporcionó copia o constancia de su reclamo	N/A *	N/A *	N°
8.	N° de reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días hábiles o no atendidos	N/A *	N/A *	N°

N/A* No Aplica

(Firma del Responsable del Libro de Reclamaciones o del titular de la entidad en caso no existir responsable designado)



	DIRECTIVA	CODIGO :
	QUE ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	001-2021-SACGD-SG/MDC

**ANEXO N° 05:
 REPORTE DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA ENTIDAD PÚBLICA**

Reporte de Reclamos presentados ante la Entidad Publica					
Entidad	Municipalidad Distrital de Carabayllo				
Periodo verificado					
Fecha					
N° de Hoja de Reclamación	Fecha de recepción	Usuario	Asunto	Fecha de respuesta al usuario	Medida adoptada



 (Firma del Responsable del Libro de Reclamaciones o del titular de la entidad en caso no existir responsable designado)



	DIRECTIVA	CODIGO :
	QUE ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	001-2021-SACGD-SG/MDC

ANEXO N° 06: Flujoograma de recepción, registro, derivación, respuesta y archivo de los reclamos de los usuarios en el Libro de Reclamaciones

