

MLV

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA E INFORMÁTICA

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

DIRECTIVA: GENERAL

Formulado por: Gerencia de Administración Documentaria e Informática  MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA E INFORMÁTICA ABOG. AMELIA PATRICIA CARRILLO RISCO GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA E INFORMÁTICA CAI No 27596 Fecha:	Revisado por: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA Sra. ROSA RENGIFO LINGAN Gerente de Planeamiento y Presupuesto Fecha:	Aprobado por: Alcaldía  MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA Arg. Alberto Sánchez Aizcorbe C. ALCALDE Fecha:
---	---	---

CÓDIGO : D29.0 - 2012 - GADEI / MLV
VERSIÓN : 0
FECHA : 04-09-2012.

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. FINALIDAD
3. BASE LEGAL
4. ALCANCE
5. VIGENCIA
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS
7. NORMAS GENERALES
8. MECÁNICA OPERATIVA
9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
10. PROCEDIMIENTO
11. RESPONSABILIDADES
12. ANEXOS



Código: D29.0 -2012- GADEL/MLV
Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 2 -

TABLA DE CONTROL

VERSION	MODIFICACIONES	FECHA
Original	0	



Código: D290-2012-6ADEI/MLV.
Fecha: 04-08-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

1. OBJETIVO

La presente Directiva tiene por objetivo asegurar la correcta administración del Libro de Reclamaciones, en aspectos que guarden relación con los servicios que brinda La Municipalidad de La Victoria al público.

2. FINALIDAD

La finalidad de la presente directiva es establecer normas básicas y procedimientos a seguir para la adecuada atención a los reclamos efectuados en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de La Victoria.

3. BASE LEGAL

- ❖ Constitución Política del Perú – Artículo 2° numeral 20.
- ❖ 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.
- ❖ Ley N° 28716, Ley del Control Interno de las Entidades del Estado.
- ❖ Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- ❖ Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.
- ❖ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un “Libro de Reclamaciones”.
- ❖ Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- ❖ Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.
- ❖ Directiva N° 01.1-2008-GPP/MLV, Normas Técnicas para la formulación, aprobación y actualización de Directivas.

4. ALCANCE:

La presente directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio de todas las unidades orgánicas de la Municipalidad de La Victoria.

5. VIGENCIA:

La presente Directiva entrará en vigencia a partir de su aprobación.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Para el estricto cumplimiento de la presente Directiva, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

- ❖ **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de La Victoria, a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la

Código: D29.0-2012-6ADET/MLV
Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 4 -



Ley N° 27444 y/o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza el gobierno local.

- ❖ **Reclamo:** para efectos de la presente directiva, constituye expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindada por entidad, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444. El reclamo no versa sobre un defecto de tramitación incurrido en un procedimiento administrativo que se encuentre en trámite ante la Municipalidad de La Victoria, pues para presentar dicho defecto el administrado dispone de la queja administrativa. El procedimiento y plazos para absolver la reclamación se regula en la presente directiva.
- ❖ **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física provisto en el cual los usuarios pueden registrar sus reclamaciones sobre los servicios que presta la Municipalidad Distrital de La Victoria, en cada sede institucional.
- ❖ **Queja Administrativa:** Remedio procesal a través del cual los administrados hacen de conocimiento a la administración los defectos de tramitación que incurran los funcionarios o servidores de la Municipalidad de La Victoria, en los procedimientos administrativos sometidos a consideración, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, con la finalidad de obtener su corrección antes de la culminación del procedimiento. Debe indicarse al administrado o administrada que la queja se presenta por escrito en la subgerencia de trámite documentario. Sin importar a quien esté dirigida, se remitirá al superior jerárquico del quejado, para que dé respuesta directamente, siguiendo los procedimientos previstos en el artículo 158° de la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Debido a que el plazo máximo para responder al quejoso es de tres (03) días hábiles, los servidores y funcionarios intervinientes en la absolución de la queja deben ser sumarísimos, bajo responsabilidad administrativa.
- ❖ **Denuncia:** Comunicación de hechos contrarios al ordenamiento que presenta el administrado o administrada, sin necesidad de sustentar si tiene o no derecho o interés legítimo, o sin constituir sujeto de algún procedimiento. La Denuncia debe exponer claramente los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, así como el presunto autor; debe además aportar evidencia o dar la descripción de éste para su ubicación
- ❖ **Falta Administrativa:** Quebrantamiento de obligaciones en los procedimientos administrativos en caso a: negarse a recibir injustificadamente solicitudes, recursos, o expedir constancia sobre ellas, no entregar, dentro del término legal, documentos recibidos a la autoridad que deba decidir u opinar sobre ellos; demorar injustificadamente la remisión de datos, o expedientes solicitados para resolver un procedimiento o la producción de un acto procesal



Código: D29.0-2012-6ADEI/MLV
Fecha: 04-04-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 5 -

sujeto a plazo; resolver sin motivación algún asunto sometido a su competencia, ejecutar un acto sin estar expedito para ello, dilatar el cumplimiento de mandatos superiores o administrativo o contradecir sus decisiones, intimidar de alguna manera a quien desee presentar queja administrativa; incurrir en ilegalidad manifiesta; difundir de cualquier modo o permitir acceso a información confidencial; y las demás previstas en la Ley de la materia.

La comunicación de una falta administrativa será remitida al jefe inmediato superior de quien la habría cometido, para los fines del procedimiento administrativo sancionador, en caso corresponda.

- ❖ **Petición:** Escrito por el que el administrado o administrada requiere que la Municipalidad de La Victoria le otorgue o realice alguna acción.

El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular, de realizar solicitudes en interés general, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.

Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal.

7. NORMAS GENERALES:

7.1 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

De la Duración, Ubicación y Custodia.-

El Libro anualmente se apertura en cada una de las sedes de la Municipalidad de La Victoria, deberá estar visible en cualquiera de las sedes, y el funcionario designado es responsable de su custodia.

Las Hojas de Reclamación de los libros físicos tendrán identificación numérica correlativa y año de registro de la reclamación según formato "N° 00000X-20XX".

Se podrá agregar un número de serie relacionado con la ubicación física del Libro de Reclamaciones "Serie XXX".

La distribución de las Hojas de Reclamación es la siguiente:

- 01 Original, para el responsable del Libro de Reclamaciones.
- 01 Copia, para el Usuario.
- 01 Copia, para derivar a la Unidad Orgánica responsable de atender 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.



Código: D29.0-2012-6ADES/MLV
Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 6 -

Exhibición del Aviso.-

Corresponde al funcionario responsable la exhibición, deberá estar en un lugar visible y fácilmente accesible al usuario. Asimismo, los avisos del Libro de Reclamaciones estarán en cada uno de los locales de la Municipalidad de La Victoria.

Los Avisos se realizarán de acuerdo al Formato "Aviso de Libro de Reclamaciones".

Se procederá a su difusión en la Página Web de la Municipalidad de La Victoria y del Estado.

Conservación del Libro.-

El Libro y/o hojas del "Libro de Reclamaciones", deberán conservarse debidamente foliados, durante un (01) año desde la fecha del registro de la queja y/o reclamo, así como todo lo actuado en archivadores especiales, los cuales deberán entregarse al Archivo Central de la Municipalidad.

Formas de acceder al Libro de Reclamaciones.-

Se puede acceder de modo presencial, acercándose a las siguientes sedes institucionales:

SEDES INSTITUCIONALES

Av. México N° 230 – La Victoria

Gerencia de Administración Documentaria e Informática

Parque Unión Panamericana S/N – Urbanización Balconcillo – La Victoria

Gerencia de Rentas

Pérdida del Libro de Reclamaciones.-

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o 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.

Anulación de Hoja de Reclamación.-

En caso de que el funcionario responsable advirtiera que una Hoja de Reclamación se encuentre en "blanco", procederá a anular en el momento la respectiva Hoja de Reclamación.

Reencauzamiento de Hoja de Reclamación.-

En el caso que el documento señalado en la presente Directiva haya sido derivado erróneamente a una determinada área que no tiene competencia para su resolución y/o atención, ésta deberá reencauzarlo el mismo día en que le fue derivado, remitiendo directamente al área competente, asimismo pondrá sobre aviso al área responsable.

Código: D29.0-2012-65DET/MLV

Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 7 -



7.2 DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE

De acuerdo a lo señalado en el Artículo 5° D.S. N° 042-2011-PCM, mediante Resolución de Alcaldía se designa al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, quien deberá velar por su correcto uso. Igualmente, proveerá los libros físicos a las sedes de la Municipalidad de La Victoria.

Funciones del responsable del Libro de Reclamaciones.-

El Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones tiene como funciones:

- ❖ El registro de los reclamos presentados, por sede institucional, materia y unidad orgánica responsable de la atención.
- ❖ Derivar la Hoja de Reclamación a la(s) unidad(es) orgánica(s) involucrada(s) en el reclamo, a fin que cumpla(n) con dar atención; así como, de ser el caso, adopte(n) las medidas pertinentes para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.
- ❖ Efectuar el seguimiento de los reclamos presentados, a fin de garantizar que los mismos se atiendan en los plazos establecidos en la presente Directiva.
- ❖ Brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados por el usuario –reclamante, sobre la base de lo informado por las unidades orgánicas involucradas, respecto de las acciones adoptadas por la Municipalidad para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro de acuerdo a lo señalado en el artículo 4° del D.S. N° 042-2011-PCM.
- ❖ Agregar los actuados a las Hojas de Reclamación, estas deberán conservarse en un archivador especial.
- ❖ Llevar la estadística de los reclamos presentados y del plazo de atención de los mismos.
- ❖ Reportar mensualmente a la Gerencia Municipal, sobre los reclamos presentados y los plazos de atención.
- ❖ Reportar al Órgano de Control Interno, las estadísticas sobre los reclamos efectuados y atendidos.

Capacitación del personal sobre los alcances de la presente Directiva.-

El funcionario responsable capacitará periódicamente al personal de las sedes del corporativo sobre los procedimientos contenidos en la presente Directiva, poniendo mayor énfasis en los datos que deberá contener el documento presentado, a efectos de darles el trámite que corresponda a su mérito.

8. MECÁNICA OPERATIVA

8.1 LUGAR DE INTERPOSICIÓN DEL RECLAMO

La presentación del reclamo se realizará en las sedes institucionales de la Municipalidad de La Victoria, señaladas anteriormente.

Código: D29.0-2012-6NDEI/MLV
Fecha: 04-9-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 8 -



8.2 HORARIO DE ATENCIÓN EN LAS SEDES

Los documentos que se hacen referencia en la presente Directiva serán presentados por los interesados en el horario de atención de las sedes de la institución, de Lunes a Viernes de las 8:30 a 16:45 horas (horario corrido), salvo días feriados.

La atención se realizará a los usuarios en estricto orden de llegada. Para estos efectos, se entregará a cada uno de ellos una numeración, culminando la atención con el último usuario compareciente dentro del horario señalado.

8.3 ASESORAMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Si el personal presentara dudas sobre el trámite, podrá comunicarse con un representante del área a la que presumiblemente se dirige el documento, para su esclarecimiento y trámite respectivo antes de su recepción.

Para estos casos, cada área del Corporativo deberá designar a un representante titular y a un representante alterno, cuyos nombres y apellidos deberán ser comunicados al área responsable del Libro de Reclamaciones. Asimismo, el área enviara algún número telefónico y/o celular de absolución de consultas directas a los representantes.

8.4 ÁREA ENCARGADA DE LA RECEPCIÓN / PERSONAL RESPONSABLE ENCARGADO DE LA RECEPCIÓN

- ❖ La Gerencia de Administración Documentaria e Informática, es el área encargada de la recepción de los reclamos, la que tendrá como personal responsable de dicha actividad a los que se indican líneas abajo.

SEDE INSTITUCIONAL	ÓRGANO ENCARGADO DE LA RECEPCIÓN	PERSONAL RESPONSABLE
Av. México N° 230	Gerencia de Administración Documentaria e Informática	Personal Asignado
Parque Unión Panamericana S/N – Urbanización Balconcillo	Gerencia de Rentas	Personal Asignado por Responsable Libro de Reclamaciones

- ❖ Anualmente se abre un Libro de Reclamaciones que contiene los reclamos presentados en las sedes institucionales (Av. México N° 230 y Parque Unión Panamericana S/N – Urbanización Balconcillo), estos deberán ser colocados en archivadores especiales y foliados en forma correlativa por cada sede, los mismos que serán custodiados y verificados periódicamente por el Responsable del Libro de Reclamaciones.

Código: D29.0-2012-6ADEZ/MLV
Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 9 -



9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

9.1 SANCIONES

- ❖ El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, constituyen faltas disciplinarias, contempladas en la “Ley de Bases de la Carrera Administrativa”, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiera lugar.
- ❖ En caso que el trabajador se encuentre laborando bajo Contratación Administrativa de Servicios, se evaluará el incumplimiento y se sancionará de acuerdo a las normas contenidas en el Decreto Legislativo N° 1057, su reglamento y modificatorias.

10. PROCEDIMIENTO

10.1 RECEPCIÓN DEL RECLAMO

El personal responsable realizará lo siguiente:

- ❖ Cuando un ciudadano o ciudadana exprese su intención de formular un reclamo en el Libro de Reclamaciones, el servidor o funcionario que lo atiende le proporcionará información sobre la ubicación en la sede respectiva.
- ❖ La instancia a cargo de la recepción de las reclamaciones informará sobre el procedimiento del llenado de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.
En caso, no se trate de una reclamación y sea una denuncia, una queja, una falta administrativa o un pedido, instruirá al ciudadano y ciudadana de la naturaleza de su requerimiento, para que lo tramite según dispone la ley que lo regula.
Acto seguido se le proporcionará el Libro de Reclamaciones al ciudadano o ciudadana, para que redacte su reclamación en la “**Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones**”, de la sede de la Municipalidad de La Victoria, en el que consignará el reclamo respectivo.
Verifica que el usuario haya llenado todos los ítems de la “Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones” (fecha de presentación del reclamo; nombres y apellidos completos, domicilio, número de documento nacional de identidad o carné de extranjería y firma o huella digital del reclamante; y descripción de la atención brindada por la Municipalidad de La Victoria que motiva el reclamo).
- ❖ Se proporcionará una hoja autocopiativa de manera inmediata al usuario del reclamo efectuado.



Código: D29.0-2012-615DEC/MLV
Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 10 -

- ❖ El personal responsable no puede negarse a recibir al usuario – reclamante.
- ❖ El personal responsable no deberá emitir opinión con relación al resultado del reclamo.
- ❖ Informar oportunamente al usuario sobre la situación final de su reclamo.

10.2 ATENCIÓN DEL RECLAMO

El funcionario responsable realizara lo siguiente:

- ❖ El funcionario responsable responde el reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, desde su registro en el Libro de Reclamaciones, previo traslado al área o servidor sobre el cual pudiera recaer el reclamo, mediante un Informe y/o Memorándum, en el que acompañara copia autocopiativa de la Hoja de Reclamación, a fin de que presente el informe de descargo que estime conveniente así como la atención correspondiente al usuario reclamante.
- ❖ Los plazos para la atención de los reclamos son los siguientes:

RESPONSABILIDAD	ACTIVIDAD	PLAZO
Personal responsable de la Unidad Orgánica encargada de la recepción. (Gerencia de Rentas)	Recepción del reclamo	Inmediato
	Remisión del reclamo al funcionario responsable.	En el día, con la única excepción de aquellos que ingresen dentro de las dos últimas horas de atención al público.
Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones.	Derivación a la Unidad Orgánica responsable de atender el reclamo.	01 día hábil (contado a partir de la recepción del reclamo).
Unidad Orgánica responsable de atender el reclamo.	Atención del reclamo al usuario –reclamante y/o adoptar medidas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.	Máximo 07 días hábiles.
	Informe al funcionario responsable.	

Código: D29.0-2012-6ADEL/MLV

Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- 11 -



Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones	Respuesta al usuario.	Máximo 03 días hábiles.

- ❖ En cualquier momento del procedimiento si la entidad advirtiera que el reclamo interpuesto no tiene datos consignados y/o falseados, el funcionario responsable remitirá al área correspondiente para la atención y procederá a dar por concluido el reclamo.
- ❖ Excepcionalmente, en los casos que sea difícil de atender el reclamo y/o adoptar las medidas para evitar acontecimientos de hechos similares en el futuro, la unidad orgánica responsable de atender el reclamo, antes del vencimiento del plazo siete (07) días hábiles, comunicará al usuario y al Funcionario responsable que va a ser uso de un plazo ampliatorio máximo de cuatro (04) días hábiles, para formular su informe respectivo.
- ❖ De ser el caso, en la respuesta al reclamo informará acerca de las medidas adoptadas por la entidad para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro.
- ❖ La respuesta al reclamo podrá ser brindada por correo electrónico, si hubiera sido solicitado expresamente por el usuario reclamante.

10.3 COMUNICACIÓN REITERATIVA EN CASO DE NO ATENCIÓN DEL RECLAMO

De no mediar respuesta de la unidad orgánica en los plazos previstos para la atención del reclamo y/o el de su ampliación automática, el funcionario responsable cursa un reiterativo de atención, otorgando un plazo perentorio de 48 horas, bajo responsabilidad. Sin perjuicio de ello, se informará a la Gerencia Municipal para las acciones sancionatorias a que hubiere lugar.

11. RESPONSABILIDADES

DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE Y UNIDADES ORGÁNICAS

Es responsabilidad del funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, velar por el cumplimiento de la presente Directiva.

Es responsabilidad de los Gerentes y Subgerentes de la Municipalidad de La Victoria, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente, así como hacer el seguimiento, control, supervisión y fiscalización posterior en el ámbito de sus competencias.

Asimismo, es su deber atender con eficiencia, ética y eficacia los trámites, procedimientos y pedidos iniciados o formulados por los ciudadanos y

Código: D29.0-2012-6ADEI/MLV
Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 12 -



ciudadanas, además en su contacto con el público usuario, deben de prestar servicio con cordialidad, calidad y amabilidad.

12 ANEXOS

- ❖ Anexo N° 01.- Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. (Sede Av. México N° 230 - La Victoria)
- ❖ Anexo N° 02.- Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. (Sede Parque Unión Panamericana S/N – Urbanización Balconcillo – La Victoria)
- ❖ Anexo N° 03.- Formato de Aviso de Libro de Reclamaciones.
(Sede Av. México N° 230-La Victoria)
(Sede Parque Unión Panamericana S/N – Urbanización Balconcillo – La Victoria)



Anexo N° 01

LIBRO DE RECLAMACIONES		Hoja de Reclamación
FECHA:		001 N° 000201 2011
MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA AV. MEXICO 230 - LA VICTORIA		
1. Identificación del Usuario		
Nombre:		
Domicilio:		
DNI/CE:	Teléfono/e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada:		
Descripción:		
..... Firma del Usuario		
3. Acciones adoptadas por la Entidad		
Detalle:		

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA



Código: 029.0-2012-62062/MLV
Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

Anexo N° 02

LIBRO DE RECLAMACIONES		Hoja de Reclamación 002 N° 000201 2011	
FECHA:			
MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA PARQUE UNIÓN PANAMERICANA S/N. URBANIZACIÓN BALCONCILLO - LA VICTORIA			
1. Identificación del Usuario			
Nombre:			
Domicilio:			
DNI/CE:		Teléfono/e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada:			
Descripción:			
..... Firma del Usuario			
3. Acciones adoptadas por la Entidad			
Detalle:			

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA

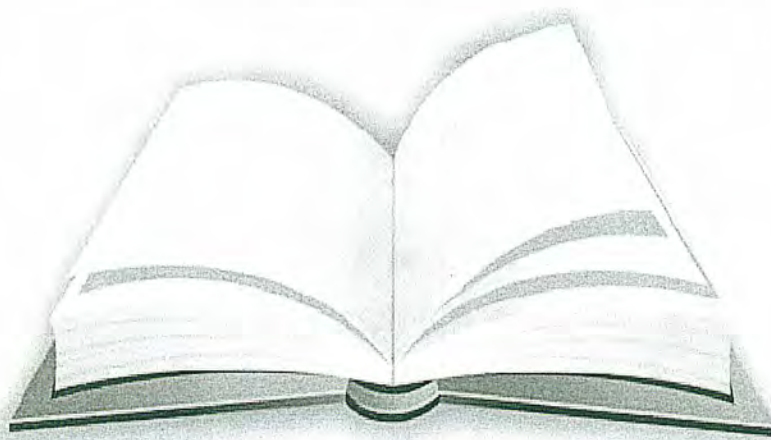


Código: D29.0 - 2012-GADEI/MLV
Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

Anexo N° 03

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición.

Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.



Código: D29.0-2012-6ADET/MLV
Fecha: 04-09-2012

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES

- 16 -