

"Decenio de la igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC
DISTRITO TURÍSTICO

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 004 -2019-MDP/GM

Pachacámac, 14 de Febrero del 2019

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACAMAC

VISTO:

El Informe N° 001-2019-MDP-GM-GR de fecha 08 de enero del 2019 de la Gerencia de Rentas, el Informe N°24-2019-MDP/GM/GPP de fecha 31 de Enero de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N°038-2019-MDP/GAJ de fecha 13 de Febrero de la Gerencia de Asesoría Jurídica, sobre la aprobación del **proyecto de Directiva N°001-2019-MDP/GM "Normas y Procedimientos para el Uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pachacámac"**.

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, en sus artículos 194 y 195, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales son órganos de Gobierno Local, promotoras del desarrollo y la economía, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, la Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, determina las competencias y atribuciones de los gobiernos locales, estableciendo en los artículos IV y VIII del Título Preliminar, que estas promueven la adecuada prestación de los Servicios Públicos locales, así como el desarrollo de su circunscripción.

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, teniendo como finalidad, la mejora de la gestión pública y la construcción de un estado al servicio del ciudadano;

Que, el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", señala que los administrados están facultados a proporcionar la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos, para obtener un pronunciamiento;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, regula que las entidades a las que alude el artículo I del Título Preliminar de la Ley 27444, entre ellas los Gobiernos Locales, se encuentran obligadas a poner a disposición de los administrados el Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, debiendo consignar la información relativa a su identidad y aquella que resulte necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, mediante Informe N°001-2019-MDP-GR, la Gerencia de Rentas, remite a la Gerencia Municipal, el proyecto de directiva "Normas y Procedimientos para el Uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pachacámac", con el objeto de establecer los lineamientos generales que regulen la recepción, registro, atención, seguimientos, elaboración de respuesta, supervisión e informes de estadística de los reclamos formulados por los ciudadanos usuarios de servicios, en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pachacámac.;

Que, a través del Informe N°24-2019-MDP-GM-GPP, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, precisa que la estructura y diseño propuesto, se ajusta al modelo estándar de directiva institucional, razones por las que opinan a favor de su aprobación.

Que, con Informe N° 038-2019-MDP/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica recomienda aprobar la propuesta, por encontrarse la misma enmarcada en los alcances del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.



"Decenio de la igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC

DISTRITO TURÍSTICO

Que, estando a lo expuesto, con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; y de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades y la Ordenanza Municipal N°001-2015-MDP/C, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones 2015.

SE RESUELVE:

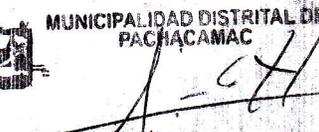
ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 001-2019-MDP/GM sobre "Normas y Procedimientos para el Uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pachacamac", la misma que se anexa a la presente y que forma parte integrante de la misma.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Sub Gerencia de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución y Directiva en la Página Web del Portal institucional de la Municipalidad Distrital de Pachacamac y la difusión a todo el personal.

ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la directiva, a todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad.

ARTICULO CUARTO.- La Directiva, entrara en vigencia desde el día siguiente de su aprobación.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PACHACAMAC

Lc. ROMY LAVADO TUCTA
GERENTE MUNICIPAL

	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC	Versión N° 01
		RGM N° 001-2019-MDP/GM
Elaborado por:		Gerencia de Rentas

DIRECTIVA N° 001 -2019-MDP-GM

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DE PACHACAMAC

I. OBJETO

Establecer los lineamientos generales que regulen la recepción, registro, atención, seguimiento, respuesta, supervisión e informes de estadísticas de los reclamos formulados por los ciudadanos usuarios de servicios, en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pachacamac.

II. FINALIDAD

Determinar los procedimientos que se utilizarán para la ejecución de la reclamación como mecanismo de participación ciudadana, para lograr la eficiencia de la municipalidad y salvaguarda de los derechos de los usuarios, frente a la atención de los servicios que presta la municipalidad, en el marco de la Ley Orgánica de Municipalidades.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la Municipalidad de Pachacamac, que brinda atención o tiene contacto directo con el público usuario.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General".
- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública y su modificatoria.
- Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, TUO de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG- aprueba la Directiva N° 018-2015-CG-PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

DEFINICIONES.

Para efectos de la presente Directiva, entiéndase por:

- a. **Área Competente:** Unidad orgánica que por su especialidad, es la encargada de evaluar y proponer soluciones de ser el caso, para la reclamación presentada.
- b. **Hoja de Reclamación:** Folio donde el usuario deja consignado el reclamo.



	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC	Versión N° 01
		RGM N° 042019-MDP/GM
Elaborado por: Gerencia de Rentas		

- c. **Informes de Estadística:** Datos numéricos que contienen información sobre la cantidad de reclamos y el nivel de atención sobre los mismos.
- d. **Libro de Reclamaciones Físico:** Libro físico en el que se registrarán los reclamos formulados por el usuario.
- e. **Coordinador de sede institucional:** Encargado de dar operatividad a los reclamos presentados por los usuarios en cada sede institucional.
- f. **Reclamo:** expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado, respecto de un servicio de atención brindado por la Municipalidad Distrital de Pachacamac, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley 27444.
- g. **Usuario:** Persona natural o jurídica que formula una reclamación a través del registro en el libro pertinente.

VI. DISPOSICIONES GENERALES.

6.1 Del Responsable: El Responsable Institucional del Libro de Reclamaciones, deberá ser designado mediante Resolución del Titular de la Entidad. La respuesta expresa a los ciudadanos, será otorgada de manera exclusiva por el funcionario designado, al que se hace referencia en el párrafo anterior.

6.2 Ubicación del Libro de Reclamaciones

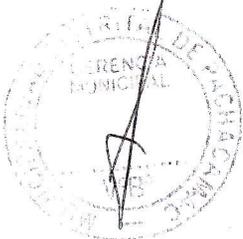
Se colocará un aviso que señalará la ubicación del Libro de Reclamaciones, en lugar visible en cada una de las sedes, con el fin de que el usuario lo requiera para hacer uso del mismo; los libros se ubicaran en las siguientes sedes:

LOCALES INSTITUCIONALES	DIRECCION
PALACIO MUNICIPAL	JR. PARAISO N° 206 / Telf. 231-1644
LOCAL MUNICIPAL	JR. GRAU N° 368 / Telef. 231-1311
AGENCIA MUNICIPAL DE HUERTOS DE MANCHAY	CALLE 63 MZ. Q4, LOTE 02 RINCONADA ALTA / Telef. 512-7855
SUCURSAL AGENCIA DE MANCHAY	CALLE 36, MZ. N, LOTE 11-A / Telef. 345-5421
AGENCIA MUNICIPAL JOSE GALVEZ	JR. IQUITOS N° 165 / Telef. 412-7877
EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	JR. PARAISO S/N COLISEO CERRADO PAUL POBLET.

6.3 Razones para desestimar el Reclamo:

Se desestimará el reclamo cuando:

- a) Se presente sin la información necesaria.
El Responsable del Libro de Reclamaciones cotejará que el contenido del reclamo, cumpla con la información requerida en el formato de la Hoja de Reclamación, del Libro de Reclamaciones: Anexo del D.S. N° 042-2011-PCM, de no ser así se deberá disponer su archivo; con el fin de que este anote la no atención del reclamo y las causas por las cuales no se realizó.
- b) Su contenido no corresponda a un reclamo.



	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC	Versión N° 01
		RGM N° 04-2019- MDP/GM
Elaborado por: Gerencia de Rentas		

El Responsable Institucional, luego de recibir la reclamación derivada por el Coordinador de cada sede institucional, determinará el archivo o redireccionamiento del pedido planteado.

c) Contenido del Libro de Reclamaciones.

El Libro de Reclamaciones contará con:

- Hojas desglosables, autocopiativas e identificación numérica correlativa, sigla.
- La fecha del reclamo.
- El nombre y dirección de la Sede en donde se realizó.
- Nombre, domicilio, número de DNI, teléfono y correo electrónico del usuario.
- Descripción al detalle de la reclamación.

Las tres (03) hojas autocopiativas que contiene el Libro, serán distribuidas:

1. La primera hoja: será obligatoriamente entregada al usuario, al momento de dejar constancia del reclamo.
2. La segunda y tercera hoja: quedará en posesión de la Municipalidad Distrital de Pachacamac.

VII DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

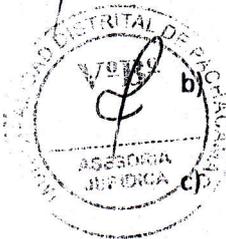
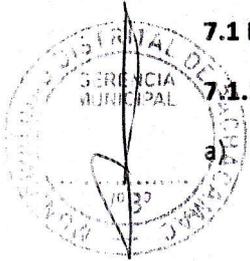
7.1 DEL PROCEDIMIENTO DEL RECLAMO

7.1.1 Recepción:

- a) El Usuario podrá acceder al "Libro de Reclamaciones" si se encuentra en alguna de las sedes institucionales detalladas en el punto 6.2). Realizará el registro pertinente de manera individual o requerirá de considerarlo, la orientación por parte del personal de la sede institucional de la Municipalidad de Pachacamac, en la que se encuentre.
- b) En los locales que se encuentre implementada la Plataforma de Atención, los operadores de la Gerencia de Rentas, facilitarán el acceso al Libro de Reclamaciones (de lunes a sábado). En aquellos locales que no se cuente con operadores de la Gerencia de Rentas, el personal de Seguridad Interna, facilitará el Libro de Reclamaciones.

7.1.2 Remisión y Seguimiento:

- a) El Coordinador de la Sede Institucional, remitirá en el plazo de dos (2) días hábiles, bajo responsabilidad administrativa, la reclamación formulada por el usuario, alcanzando una copia de la Hoja de Reclamación, al Responsable Institucional.
- b) El Responsable Institucional, en el plazo de dos (2) días hábiles, determinará si el pedido califica como un reclamo en observancia a lo señalado en el punto 6.4.
- c) El Responsable Institucional, implementará un registro de control y/o información de uso interno pertinente. En este se consignará la información necesaria de la reclamación presentada por el Usuario.



 MUNICIPALIDAD DE PACHACÁMAC	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC		Versión N° 01
			RGM N° 06-2019- MDP/GM
Elaborado por:		Gerencia de Rentas	

- d) El Responsable Institucional podrá derivar a las áreas competentes, para que conozcan, absuelvan y dispongan las acciones pertinentes, sobre el particular. El plazo para esta derivación será de dos (02) días hábiles, después de recepcionada la documentación.
- e) El Área competente a la que se le consulte y/o tenga a su cargo resolver u absolver, por su especialidad, la Reclamación del Usuario, tendrá un plazo de hasta cinco (5) días hábiles, bajo responsabilidad administrativa, para presentar al Responsable Institucional, un informe de las acciones adoptadas y recomendaciones que resuelvan y/o absuelvan la Reclamación del Usuario.
- f) El Responsable Institucional, dará seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos y evaluará la coherencia y pertinencia de las acciones, aportes y soluciones presentadas por el Responsable del Libro de Reclamaciones y de las áreas involucradas de la Municipalidad.
- g) El Responsable Institucional, podrá devolver los actuados por las áreas involucradas, para que en un plazo de dos (02) días hábiles, replanteen sus informes, con el fin de lograr la efectividad y eficiencia en la absolución y/o atención de la Reclamación del Usuario.
- h) El Responsable Institucional, informará al día siguiente el incumplimiento o vencimiento de los plazos establecidos, así como de lo señalado en los literales e) y g) del punto 7.1.2.

7.1.3 Comunicación de respuesta

- a) El Responsable Institucional, remitirá por medio digital o con un documento físico, la respuesta al usuario. Dicha respuesta contendrá una breve descripción del reclamo, la forma de conclusión del mismo y las medidas adoptadas y/o absolución que corresponda.
- b) El Responsable Institucional, no deberá de exceder de treinta (30) días hábiles para dar respuesta al usuario respecto a la reclamación presentada, teniendo presente también el literal f) del numeral 7.1.2 de la presente Directiva.
- c) Culminado el procedimiento respectivo, el Responsable Institucional del Libro de Reclamaciones, consignará en el registro implementado, la condición de atendido y archivo del caso.

7.2 MEDIDAS DE MEJORA

El responsable de control, seguimiento y cumplimiento de las acciones, compromisos o medidas propuestas o recomendadas, serán los funcionarios de las áreas competentes para resolver y/o adoptar las acciones correctivas, orientadas a evitar se repitan las circunstancias que motivaron la Reclamación del Usuario.

7.3 DE LA CONSERVACION DE LAS HOJAS DE RECLAMACION.

- a) El responsable del Libro de Reclamaciones tendrá a su cargo la custodia de las Hojas de Reclamaciones Física, así como de sus actuados, siendo remitidos al Archivo Central de la Municipalidad, en el plazo previsto para ello.

	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC	Versión N° 01
		RGM N° 01-2019- MDP/GM
Elaborado por: Gerencia de Rentas		

- b) En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el responsable del Libro de Reclamaciones deberá comunicar por escrito y forma inmediata al responsable Institucional, a fin de que se disponga las acciones que sean pertinentes.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 El responsable institucional, velará por el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva, así como realizar el control y supervisión del Libro de Reclamaciones.
- 8.2 Los servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pachacamac, tienen el deber de atender con eficiencia, eficacia y ética al usuario, brindando calidad de los servicios a su cargo, con cordialidad y amabilidad.
- 8.3 El incumplimiento de los plazos previstos en la presente directiva, por parte de los funcionarios, llamados a absolver la Reclamación del Usuario, será informado al Despacho de la Gerencia Municipal, con la finalidad que realice las acciones que correspondan.

IX. PUBLICACION

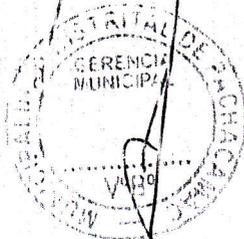
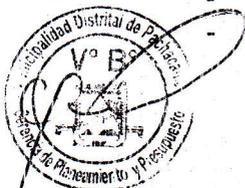
La Sub Gerencia de Estadística e Informática, deberá publicar la presente Directiva en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Pachacamac.

X. VIGENCIA

Entrará en vigor, al día siguiente de su publicación en el Portal Institucional.

XI. ANEXOS.

- Anexo I: Publicación en el Portal Institucional.
- Anexo II: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
- Anexo III: Aviso del Libro de Reclamaciones.



 MUNICIPALIDAD DE PACHACÁMAC	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC	Versión N° 01 RGM N° 001-2019- MDP/GM
	Elaborado por:	Gerencia de Rentas

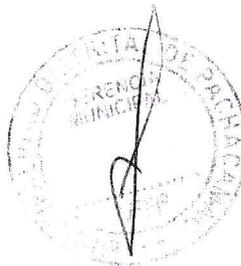
ANEXO I

"LIBRO DE RECLAMACIONES"

Municipalidad Distrital de Pachacamac



Estimado ciudadano, si desea formular una reclamación, será necesario que acuda a cualquiera de las siguientes sedes institucionales:



LOCALES INSTITUCIONALES	DIRECCION
PALACIO MUNICIPAL	JR. PARAISO N° 206 / Telf. 231-1644
LOCAL MUNICIPAL	JR. GRAU N° 368 / Telef. 231-1311
AGENCIA MUNICIPAL DE HUERTOS DE MANCHAY	CALLE 63 MZ. Q4, LOTE 02 RINCONADA ALTA / Telef. 512-7855
SUCURSAL AGENCIA DE MANCHAY	CALLE 36, MZ. N, LOTE 11-A / Telef. 345-5421
AGENCIA MUNICIPAL JOSE GALVEZ	JR. IQUITOS N° 165 / Telef. 412-7877
EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	JR. PARAISO S/N COLISEO CERRADO PAUL POBLET.



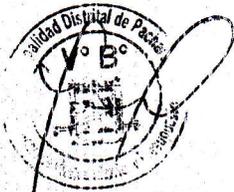
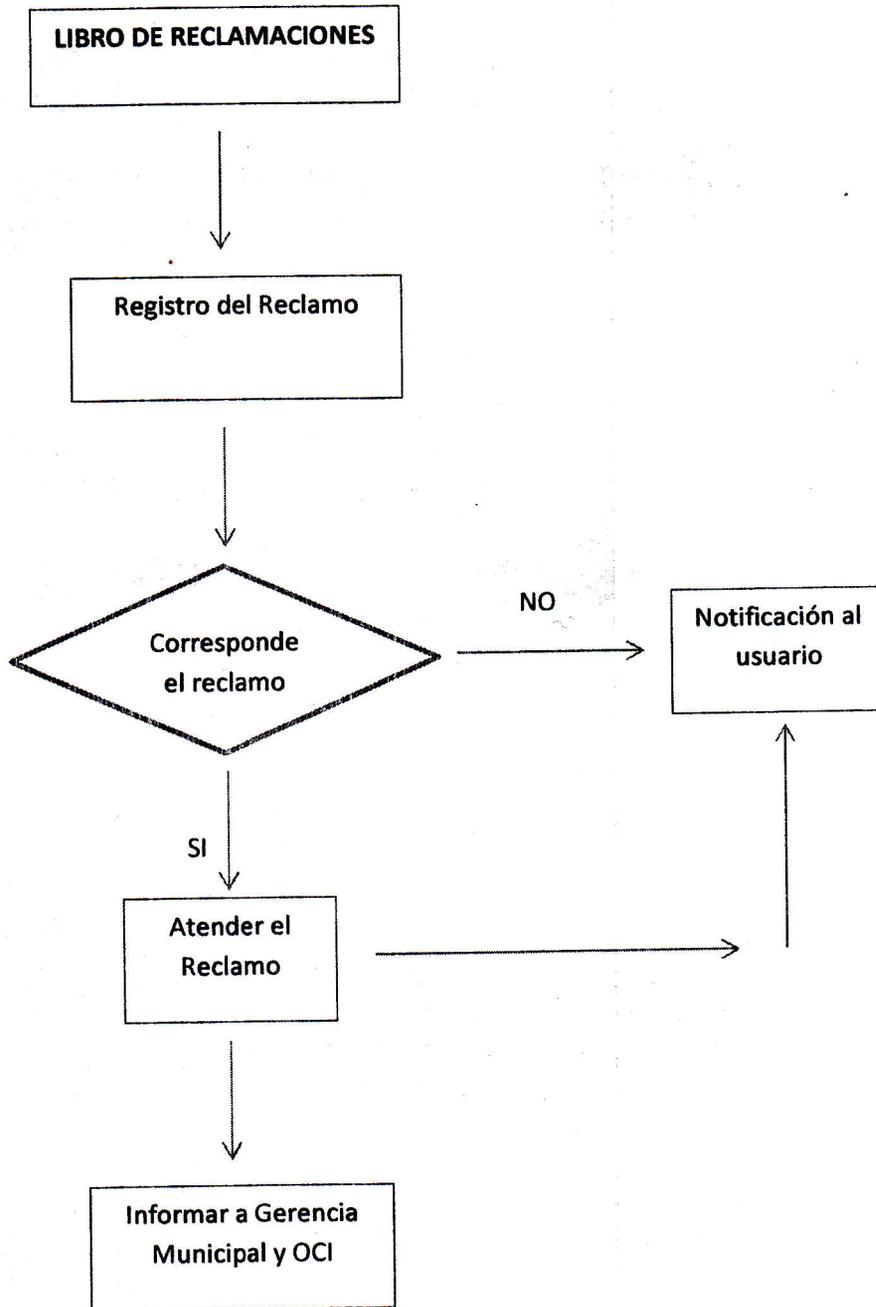
Usted podrá expresar su DISCONFORMIDAD y/o INSATISFACCION RESPECTO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA MUNICIPALIDAD DE PACHACAMAC. El plazo de trámite es de 30 días hábiles, de acuerdo con los dispuesto al artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Cabe precisar, en caso hubiese iniciado un procedimiento ante la Municipalidad de Pachacamac, ante un eventual incumplimiento de plazos en el desarrollo del mismo, corresponderá presentar ante Mesa de Partes de la Corporación Municipal, una QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN, según lo establece la Ley N° 27444 – "Ley del Procedimiento Administrativo General"; no correspondiendo el "Libro de Reclamaciones".

 <p>MUNICIPALIDAD DE PACHACÁMAC</p>	<p>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC</p>	<p>Versión N° 01</p>
		<p>RGM N° 01-2019-MDP/GM</p>
<p>Elaborado por: Gerencia de Rentas</p>		

ANEXO II

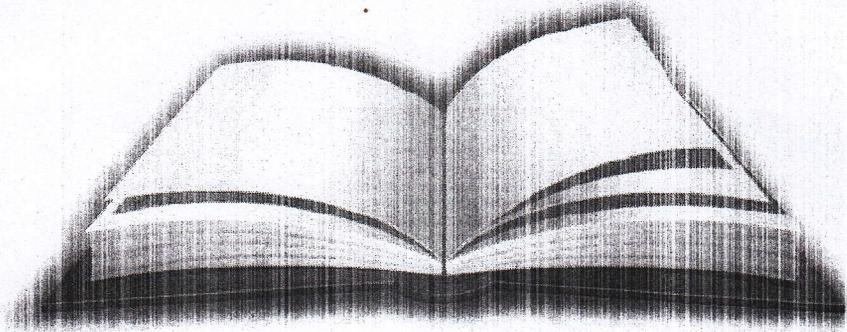
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



 MUNICIPALIDAD DE PACHACÁMAC	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC	Versión N° 01
		RGM N° 01-2019- MDP/GM
Elaborado por:		Gerencia de Rentas

ANEXO III

Libro de Reclamaciones



Este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones en físico a su disposición

El reclamo no constituye denuncia por "defectos de trámite". En tal caso, su formulación debe realizarse a través de la presentación de un documento por Mesa de Partes de la Municipalidad de Pachacamac, de conformidad con el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS Texto Único Ordenado de la ley N° 27444, "Ley del Procedimiento Administrativo General" y su formulación.

