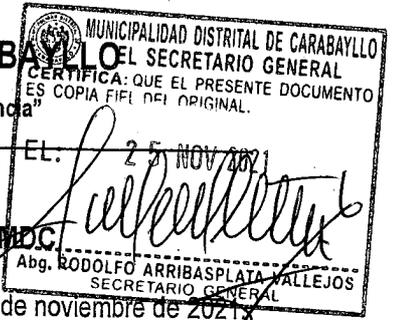




MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 584-2021-GM/MDC

Carabayllo, 17 de noviembre de 2021

VISTO:

El Informe Legal N° 280-2021-GAJ/MDC de la Gerencia de Asesoría Jurídica; Informe N°179-2021-GPPCI/MDC de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional; Informe N°087-2021-SACGD-SG/MD de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; Informe N°392-2021-GPPCI/MDC de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional; Informe N°196-2021-SGTIE-GM/MDC de la Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística; Informe N°100-2021-SACGD-SG/MDC de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; Informe N°151-2021-GPPCI/MDC de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional y demás actuados sobre proyecto de Directiva denominado **"LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"**;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 194°, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos de Gobierno Local y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; todo ello concordante con lo que establece la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo II del Título Preliminar;

Que, cabe destacar que el artículo 65° de la **Carta Magna**, establece que el Estado defiende el **interés de los usuarios**. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado;

Que, de acuerdo a la Ley N°27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, con la cual se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, y que tiene por finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficacia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando el uso de los recursos públicos. Siendo que, el objeto es alcanzar un Estado: **a) Al servicio de la ciudadanía. b) con canales efectivos de participación ciudadana. c) Descentralizado y desconcentrado. d) Transparente en su gestión. e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. f) Fiscalmente equilibrado;**

Asimismo, se colige de la citada Ley y de su artículo 5-A, que el sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de bienes y servicios; entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública;

Que, el artículo 57° del Decreto Supremo N°044-2019-JUS aprueba el T.U.O de la Ley N°27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General, en el cual señala que la Presidencia de Consejo de Ministro está facultada para establecer mecanismos de participación de la Ciudadanía, entre otros. Por su parte, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N°29571, que aprobó el **Código de Protección y Defensa del Consumidor**,





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
 EL SECRETARIO GENERAL
 CERTIFICA: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

EL: 25 NOV 2021

[Firma]

SECRETARIO GENERAL

señala por finalidad que los **consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección**, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y economía social de mercado establecido en la constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor;



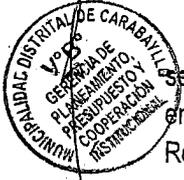
Que, respecto al tema de análisis, a través del **Decreto Supremo N°011-2011-PCM y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**, el cual establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública. En lo sucesivo, mediante **Decreto Supremo N°123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública**, se preceptúa en el artículo 8° que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Las cuales están dirigidas, según corresponda, a conocer la necesidad de las personas a las que atiende la Entidad, a ampliar o asociar canales de atención, a establecer estándares de calidad, **a utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;**



Que, el artículo 4° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM estipula que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la Entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o un servicio. De manera, enunciativa e reclamo puede versar en aspectos como el trato profesional durante la atención, información; tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios; resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad ante las personas, entre otros. Igualmente, se reafirmó el hecho, que es la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaria de Gestión Pública, quien conduce, implementa y despliega el proceso de gestión de reclamos: **administra la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"; y propone** aprueba según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el decreto Supremo citado. Asimismo, en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto, se preceptúa que la secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite las normas complementarias que aprueban los formatos de registro de los reclamos en versión física y digital;



Que, por su parte, mediante la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP se aprobó la Norma Técnica N°001-2021-PCM -SGP, para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, a fin que se implemente la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM, no obstante, a las realidades de las diversas Entidades Públicas, la norma en mención ha previsto la implementación de una plataforma digital estandarizada, simple y accesible que permita conocer las necesidades y expectativas de los/las ciudadanos /as a nivel nacional y por consiguiente mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades públicas;



Que, estando al marco normativo señalado, nos corresponde como Gobierno Local implementar las medidas correctivas para optimizar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la entidad, así como la calidad de servicios públicos que presta; para tal efecto, la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental mediante el Informe N°087-2021-SACGD-SG /MDC de fecha 05.08.2021 elabora el proyecto de Directiva denominado: **"LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"**; señalando la necesidad tener un soporte de reclamos, y que permita el



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
 EL SECRETARIO GENERAL
 CERTIFICA: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.
 EL: 25 NOV 2021
 [Firma]
 SILVIA VALLEJOS
 SECRETARIA GENERAL

registro de reclamos y seguimiento por parte de los ciudadanos, el cual tiene por finalidad el procedimiento interno del manejo de la plataforma Digital del libro de reclamaciones de la Municipalidad de Carabayllo;



Que, con el Informe N°392-2021-GPPCI/MDC de fecha 09.08.2021, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Interinstitucional, solicita opinión técnica a las áreas competentes; es por ello que la Subgerencia de Imagen Institucional, mediante Informe N°021-2021-SII-SG/MDC de fecha 19.08.2021 informa que elaboro el diseño virtual del Libro de Reclamaciones en las fechas establecidas y subidas a la página web de la Entidad, asimismo emite opinión favorable al proyecto de directiva en análisis;

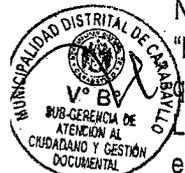
Que, a través del Informe N°196-2021-SGTIE-GM/MDC de fecha 25.08.2021, la Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística; señala que se ha brindado soporte en la implementación y mantenimiento de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones en la web institucional de la Municipalidad, precisando que no puede realizar modificaciones y/o soporte directo a dicha plataforma, dado que es una herramienta de información estandarizada e integral que se encuentra administrada por la Presidencia del Concejo del Ministros, por lo que si bien, su acceso es a través del link <http://www.municarabayllo.gob.pe> en el rubro superior donde se consigan al libro de reclamaciones, luego de darle click con el cursor, este se vincula con el Libro de Reclamaciones de la Plataforma GOB.PE, siendo la **Secretaria de Gobierno Digital de la PCM, la responsable del soporte y buen funcionamiento de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones**. No obstante, la Unidad Orgánica en mención, señala que se encargara de la publicación del proyecto de Directiva y su Resolución aprobatoria;



Que, en este sentido la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión a través del Informe N°100-2021-SACGD-SG/MDC de fecha 31.08.2021 remite el levantamiento de observaciones de la Directiva materia de opinión legal; el mismo que ha sido atendido por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Interinstitucional mediante Informe N°151-2021-GPPCI/MDC de fecha 14.09.2021 emitió Opinión Favorable y solicitando la opinión legal, a fin que sea aprobado mediante acto resolutorio por Gerencia Municipal. Asimismo, con el Informe N°179-2021-GPPCI/MDC de fecha 11.11.2021 la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Interinstitucional (...) remite la versión final visada del proyecto de directiva con su numeración respectiva, para posterior acto resolutorio;



Empero, cabe precisar, que a la fecha se encuentra vigente la Resolución de Gerencia Municipal N°164-2021-GM/MDC de fecha 06.04.2021, se aprobó la Directiva N°001-2021-SACGD-SG/MDC sobre "Lineamiento para manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Carabayllo" el mismo que deberá ser dejado sin efecto, dado que la implementación y funcionamiento de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones consignados en el nuevo proyecto de Directiva, se encuentra opuesto con lo establecido por la Directiva anterior;



Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante el Informe Legal N°280-2021-GAJ/MDC, opina favorablemente a la aprobación de la directiva "LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO", dado que cuenta con base legal prevista en la normativa citada en el presente informe, siendo legal y permitido su aprobación materia de opinión legal, la misma que debe ser aprobado mediante acto resolutorio por el gerente municipal conforme se ha dispuesto en el ROF vigente de la entidad en su artículo 13°, literal m) sobre "aprobar directivas internas, respecto a los asuntos de competencia de cada gerencia o subgerencia, que no supongan reglamentos de alcance general ni constituyan normas reglamentarias, previo visto bueno de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional";





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Que, estando a lo expuesto y conforme al marco legal citado, resulta necesario aprobar el Proyecto de Directiva presentado por la Gerencia Municipal y contando con las atribuciones conferidas por el artículo 13º literal m) del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por la Ordenanza N° 428-MDC;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 002-2021/SACGD-SG/MDC denominada "LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"; norma que consta de diez (10) artículos y seis (06) Anexos, que forma parte integrante de la presente Resolución.



ARTÍCULO SEGUNDO. - DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Gerencia Municipal N°164-2021-GM/MDC de fecha 06.04.2021, que aprobó la Directiva N°001-2021-SACGD-SG/MDC sobre "Lineamiento para manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Carabayllo", conforme a los fundamentos expuestos en la presente Resolución

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a la Subgerencia de de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional, el cumplimiento de la Directiva N°002-2021/SACGD-SG/MDC.



ARTÍCULO CUARTO.- 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 QUINTO. - ENCARGAR a la Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística, efectuar la publicación de la presente Resolución, así como de la Directiva N°002-2021/SACGD-SG/MDC, en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Carabayllo (www.municarabayllo.gob.pe).



REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
Mg. Abgd. **JOHNNY ROGER TOMA JAIMES**
GERENTE MUNICIPAL



RF/cc



DIRECTIVA

Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC

LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

FECHA DE APROBACION

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
 EL SECRETARIO GENERAL
 CERTIFICA: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.

25 NOV 2021

Rodolfo Arribasplata Vallejos

Abd. RODOLFO ARRIBASPLATA VALLEJOS
 SECRETARIO GENERAL

**LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE
 RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y
 ADMINISTRADOS/AS ANTE 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 de la Plataforma Digital 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.





DIRECTIVA

LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC

FECHA DE APROBACION

DIRECTIVA N° 002-2021-SACGD-SG/MDC

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
 EL SECRETARIO GENERAL
 CERTIFICA: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.

7 NOV 2021

[Signature]
 Abg. RODOLFO ARRIBAS PLATA VALLEJOS
 SECRETARIO GENERAL

QUE ESTABLECE LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE 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 DPC. YERSON MIULER ESPINOZA REYES GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL			
APROBADO			
GERENCIA MUNICIPAL			
FECHA:			

	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION:

INDICE



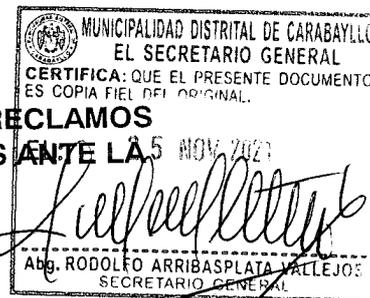
I.- OBJETIVO.....
II. FINALIDAD.....
III. AMBITO DE APLICACIÓN..... 4
IV. BASE LEGAL..... 4
V. APROBACION, VIGENCIA Y ACTUALIZACION..... 5
VI. RESPONSABILIDADES..... 5
VII. DISPOSICIONES GENERALES..... 5
VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS..... 7
8.1 Del registro del Reclamo..... 7
8.2 De la atención y respuesta del Reclamo..... 9
IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS..... 11
X. 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: Procedimiento para la atención de Reclamos en la Municipalidad de Carabayllo..... 18



	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION

DIRECTIVA N° 002-2021-SACGD-SG/MDC

“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO”



I. OBJETIVO:

Establecer disposiciones y procedimientos que regulan la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos que interpongan los/las administrados/as y/o usuarios/as presentados 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/as y/o administrados/as.

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.



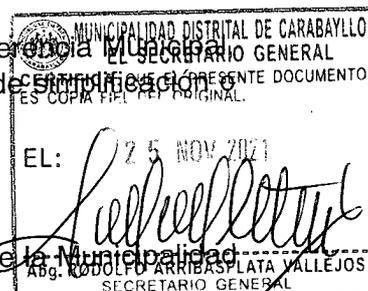
	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION

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.

3.14 Norma Técnica N° 001-2021-PSC-SGP “Norma Técnica para la gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública”

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:

Los funcionarios a cargo de las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, tienen las siguientes responsabilidades:

6.1 El Sub Gerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, es responsable de la recepción, atención y seguimiento de los reclamos interpuestos por los administrados ante la Municipalidad de Carabayllo 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 de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones 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 De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, el Gerente Municipal mediante Resolución de Gerencia Municipal designara al Responsable Titular del Libro de Reclamaciones, quien



	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION

deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen presentados.

7.2 El Responsable alterno del Libro de Reclamaciones es designado por el funcionario responsable de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

7.3 La tramitación de los reclamos que formulen los/as administrados/as usuarios/as contra las unidades orgánicas de la Municipalidad de Carabayllo se realizan de forma gratuita.

7.4 Definición de Términos.

Para efectos de la presente Directiva, los términos utilizados deben entenderse bajo las siguientes definiciones:

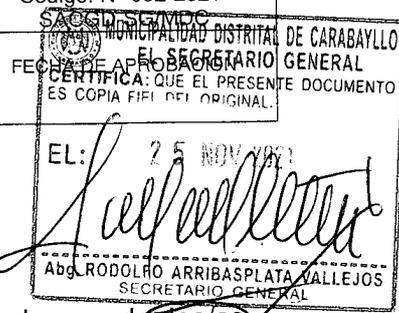


- a) Administrado/a. Es toda persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo.
- b) Usuario/a. Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad de Carabayllo a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.
- c) Libro de Reclamaciones. Es la Plataforma Digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas publicas efectuar la gestión de reclamos, la información detallada y estadística para la toma de decisiones de la alta Dirección.
- d) Queja por defecto de Tramitación. Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el/la administrado/a por los efectos de tramitación de sus trámites presentados ante la Municipalidad de Carabayllo, las cuales se encuentran reguladas por el Art. N° 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.
- e) Reclamo. Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del/la usuario/a respecto de un servicio de atención brindado por la Municipalidad de Carabayllo, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplado en el TUO de la Ley N° 27444.

El Reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos

- i) Trato profesional durante la atención.
- ii) Información.
- iii) Tiempo de atención.
- iv) Acceso a la prestación de los bienes y servicios.
- v) Resultado de la gestión o atención.



	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	 SACO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO EL SECRETARIO GENERAL FECHA DE APROBACION: 25 NOV 2021 CERTIFICA: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL. Abg. RODOLFO ARRIBASPLATA VALLEJOS SECRETARIO GENERAL

vi) Confianza de la entidad ante las personas.

7.5 De los principios para la atención de reclamos.

El trámite de los procedimientos para la atención de reclamos de los/as administrado/as y/o usuarios/as, se rige por los siguientes principios:

- a) **Principio de Celeridad.** Los reclamos de los/as administrado/as y/o usuarios/as deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos.
- b) **Principio de simplicidad.** Los procedimientos de reclamos de los/as administrado/as y/o usuarios/as deberán ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas, evitando cualquier tipo de complicaciones y/o exigencias innecesarias.
- c) **Principio de informalismo.** Las normas del procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los/as administrados/as, de modo que no se afecten derechos e intereses por la exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento.

7.6 Del Registro de los Reclamos.

El registro de los Reclamos se efectúa a través de la Plataforma Digital que soporta el Libro de Reclamaciones la misma que es administrada por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Municipalidad Distrital de Carabayllo y se encuentra ubicada en la siguiente dirección electrónica: www.municarabayllo.gob.pe.

7.7 Verificación del ingreso de los Reclamos.

La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental verifica de Lunes a Viernes durante el horario de 8.30 am a 16.30 pm los reclamos que los administrados/as y/o usuarios/as hayan registrado en los formularios electrónicos de reclamos del porta institucional de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, a fin de derivar el reclamo a la unidad orgánica competente para su respectiva atención, los reclamos ingresados los sábados y domingos se atienden el primer día útil de la semana.

VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

8.1 Del Registro del Reclamo.

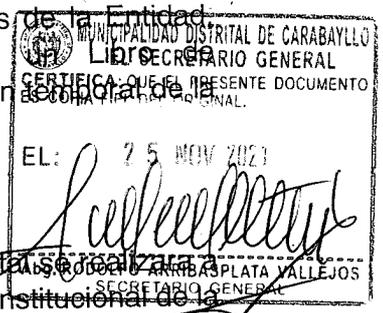
8.1.1 Del Libro de Reclamaciones.

De conformidad a la normatividad vigente la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental administra la Plataforma del Libro de Reclamaciones, siendo la unidad orgánica responsable de gestionar y



	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION

garantizar la disponibilidad del Libro de Reclamaciones de la Entidad, debiendo asegurar, a manera de respaldo, con Reclamaciones en formato físico, en caso de suspensión de la plataforma digital.



8.1.2 Formas de presentación del reclamo.

El acceso al Libro de Reclamaciones en su formato digital se realiza a través de la Plataforma Digital ingresando al portal web institucional de la Municipalidad de Carabayillo; www.municarabayllo.gob.pe y a través de la Plataforma Digital Única del Estado: Plataforma GOB.PE: www.gob.pe

En atención a lo señalado el usuario/a puede presentar su reclamo en cualquiera de las siguientes modalidades:

- a) En forma presencial.
De manera excepcional el/la usuario puede presentar su reclamo de manera física, según el Anexo N° 01: *Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones*, siempre que las condiciones, al momento del registro, no permita la utilización de la Plataforma Digital, para su posterior incorporación en la Plataforma Digital a efectos de asegurar la gestión del reclamo presentado de manera física.
- b) En forma virtual mediante el Portal Institucional de la Municipalidad de Carabayllo o Plataforma Digital Única del Estado.

El/la usuario/a debe presentar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones de la Plataforma Digital ubicado en la web de la Municipalidad de Carabayllo: www.municarabayllo.gob.pe o Plataforma GOB.PE: www.gob.pe.

La publicación del aviso de la Plataforma Digital deberá estar publicado en todas las sedes de la Municipalidad de Carabayllo, según el Anexo N° 02: *Aviso del Libro de Reclamaciones*.

Culminado el registro del reclamo en la Plataforma Digital, el sistema genera el código del reclamo el cual es comunicado al/la usuario/a.

El reclamo, en forma presencial será presentado en el horario de atención de mesa de partes (lunes a viernes de 8:00 hasta las 16:30 horas), de forma virtual se podrá presentar el reclamo las 24 horas del día, en caso el reclamo presentado a través de la Plataforma Digital, haya sido ingresado en horarios y/o días distintos al de la atención de mesa de partes, serán atendidas a partir del día hábil siguiente en el horario de atención de mesa de partes.

El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.

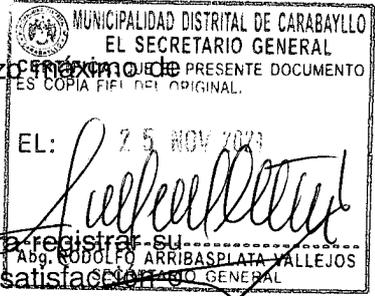
En caso de recibir un reclamo registrado en un medio distinto al Libro de Reclamaciones a través de la Plataforma Digital, corresponde que



	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION

el Responsable del proceso de gestión de reclamos traslade de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en la Plataforma Digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.

El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo.



8.1.3 Oportunidad en la presentación de un reclamo

El/la usuario/a tiene hasta treinta (30) días calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.

8.2 De la atención y respuesta del Reclamo.

Consiste en realizar las acciones necesarias para analizar la información respecto al reclamo recibido, así como brindar respuesta a la persona conforme a los hallazgos y conclusiones a las que se ha llegado.

8.2.1 Del plazo máximo de atención y respuesta del reclamo.

El reclamo de los/as usuarios/as deberá ser atendido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.

8.2.2 De la verificación de la hoja de reclamación.

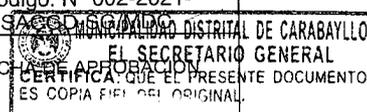
El/la responsable del proceso de gestión de reclamos verificara el contenido de la hoja de reclamación evaluando los siguientes aspectos:

- a) Competencia: se verificara si el reclamo es competencia de la Municipalidad de Carabayllo, en caso de que no lo fuera se efectuara la derivación externa a las entidades o empresas competentes para que continúe con su atención, notificando del trámite al usuario/a que presente el reclamo.
- b) Si corresponde a las disposiciones del DS N° 007-2020-PCM: se verificara si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo y continúa con su trámite.

En caso se determine que no es un reclamo (queja, denuncia u otros) se realiza la derivación a la unidad orgánica competente para su atención de acuerdo a la normativa correspondiente.

- c) Información necesaria y/o suficiente: se verificara que la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir que la descripción del hecho así como los datos estén



	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	 EL SECRETARIO GENERAL CERTIFICA QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.

EL: 25 NOV 2021
 Abg. RODOLFO ARRIBASPLATA VALLEJOS
 SECRETARIO GENERAL

completos y claros permitiendo el entendimiento y atención del reclamo.

En caso que el reclamo no cuente con la información necesaria notificara al usuario/a que presento el reclamo, para que, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles subsane la información omitida o precise la descripción de los hechos, mientras tanto se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con dicho plazo establecido se archiva el reclamo y se notifica del hecho, pudiendo el usuario/a interponer nuevamente el reclamo con la información completa.

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos, cuenta con un plazo de tres (03) días hábiles, a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación a la unidad orgánica competente.

8.2.3 De la derivación y elaboración de respuesta del reclamo.

Admitido el reclamo, la SACGD deriva a la unidad orgánica involucrada, citándose la disconformidad respecto a la atención y/o servicio prestado, para que elabore la respuesta correspondiente.

La unidad orgánica involucrada de elaborar la respuesta al reclamo es la responsable de aclarar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo presentado, siendo la respuesta emitida al titular de la Unidad Orgánica para su respectiva evaluación y firma.

La respuesta determina si el reclamo ha sido aceptado o denegado, tomando en cuenta lo siguiente:

- * Aceptado: Cuando el reclamo presentado es acogido, en este caso se señalan las medidas correctivas a adoptar identificando la causa que originó el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones a fin de evitar que vuelva a ocurrir.
- * Denegado: Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por el/la usuario.

De estar conforme el reclamo el titular de la unidad orgánica deriva la respuesta a la SACGD para su posterior notificación al/la usuario/a, en caso contrario devuelve a la unidad orgánica responsable para su correspondiente subsanación.

La derivación de la respuesta de la unidad orgánica a la SACGD no podrá exceder de quince (15) días hábiles de admitido el reclamo, de no recibir la respuesta dentro del plazo establecido la SACGD, reitera el pedido a la unidad orgánica involucrada, para la atención del reclamo, informando el hecho a su superior jerárquico.

Municipalidad Distrital de Carabayllo
 Subgerencia de Asesoría Jurídica
 V° B°
 Municipalidad Distrital de Carabayllo
 Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
 V° B°
 Municipalidad Distrital de Carabayllo
 Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística
 V° B°
 Municipalidad Distrital de Carabayllo
 Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional
 V° B°

	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	



8.2.4 De la notificación de la respuesta del reclamo.

8.2.4.1 Comunicación de la respuesta.

La respuesta será remitida por el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, observando la modalidad de notificación solicitada por el/la usuario/a, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de admitido el reclamo.

- * **Domicilio físico:** se realizara a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez.

En el caso que no haya completado la dirección o no exista, se toma en cuenta aquella que figura en el DNI o carne de extranjería.

La notificación en domicilio fiscal puede ser recibida por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.

El término de la distancia para la notificación en el domicilio no está incluido dentro de los treinta (30) días hábiles señalado en el Art. 14 del D.S. N° 007-2020-PCM.

- * **Sede de la Entidad:** Se realizara a partir del día siguiente de expedida la respuesta, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo señalado en el D.S. N° 007-2020-PCM.

- * **Correo electrónico:** Se realizara el mismo día de expedida la respuesta.

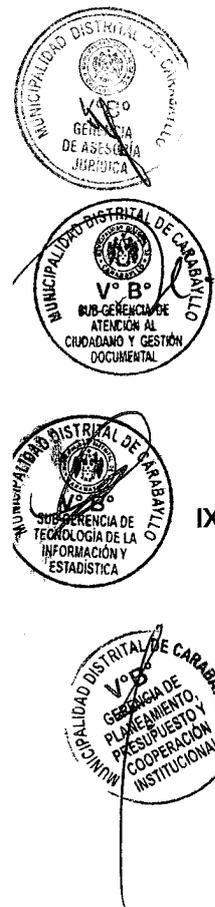
- * **Servicio de mensaje (SMS):** Se realizara el mismo día de expedida la respuesta.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

9.1 La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en un plazo no mayor a siete (07) días hábiles posteriores a la aprobación de la presente Directiva requerirá a todas las unidades orgánicas de la Municipalidad de Carabayllo la designación de un/a servidor/a responsable titular y alterno encargado de la gestión de los reclamos en dicha unidad orgánica.

9.2 Para el seguimiento, análisis y mejora en la gestión de reclamos de la Municipalidad de Carabayllo se aplica lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobado mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP.

9.3 La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en el ámbito de su competencia se encargara, bajo responsabilidad funcional, de que los plazos



	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION

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.

9.4 Los reclamos presentados a través del Libro de Reclamaciones no constituyen el inicio de un procedimiento administrativo, por lo que no resultan aplicables los procedimientos administrativos previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

9.5 La Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística brindara el soporte técnico, Nivel I – Entidad, necesario para el funcionamiento de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.

9.6 De conformidad a lo dispuesto en el Art. N° 20 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, es rol de la Contraloría General de la Republica a través de su Órgano de Control Institucional de cada entidad, verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea en su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como, la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo. Por tanto, el Órgano de Control Institucional velara por el estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

9.7 El Subgerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documental deberá emitir al Órgano de Control Institucional el Formato del Sistema de Registro de Reclamos (Anexo N° 03) y los reportes a los que se refieren los Anexos N° 01 “Reporte de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el D.S. N° 042-2011-PCM” y Anexo N° 02 “Reporte de reclamos presentados ante la Entidad Publica”, 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



X. ANEXOS:

- Anexo N° 1: Formulario Físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.
- Anexo N° 2: Aviso del Libro de Reclamaciones.
- Anexo N° 3: Formato del Sistema de registro de Reclamos
- Anexo N° 4: Reporte del Cumplimiento de Obligaciones.
- Anexo N° 5: Reporte de Reclamos presentados ante la Entidad Pública.
- Anexo N° 6: Flujograma del procedimiento para la atención de Reclamos.



DIRECTIVA

Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC

LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

FECHA DE APROBACION

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

HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO Libro de Reclamaciones (D.S. N° 007-2020-PCM)

N° de hoja de reclamación.....

Nombre de la sede Dirección de la sede Fecha de registro

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACION

Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información

I. CUENTAMOS ¿QUE SUCEDIÓ?

1.- ¿El problema ocurrió de manera presencial?

() SI NO - () Teléfono () Pagina Institucional () Correo electrónico
 () Chat () Red social

2.- ¿Cuándo ocurrió la situación
Que origino el presente reclamo?...../...../.....

3.- ¿Aproximadamente a
qué hora sucedió?

4.- Descríbenos ¿Qué sucedió?
Cuéntanos cual fue el problema que ocasiono que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.

II. INFORMACION ADICIONAL

1.- Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones.

Trato profesional en la atención: ()
(La persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada)

Tiempo: ()
(Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste)

Procedimiento: ()
(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)

Información: ()
(La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa)

Resultado: ()
(No se puede obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención de servicio)

Confianza: ()
(Ocurrió una situación que afecto la confianza y credibilidad de la entidad)

Disponibilidad: ()
(El medio de atención (virtual, presencial o telefónica) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos)

Infraestructura: ()
(el ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no está en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro)

Otro:

2.- ¿Trataron de darte una solución previa al registro del Reclamo? SI () NO ()

III. DATOS PERSONALES

1.- Tipo de documento DNI () Carne de extranjería () Pasaporte ()

2.- N° de documento 3.- Nombres y Apellidos

4.- Envío de la respuesta
Seleccione como quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

() Quiero recoger una copia en sede
 () Quiero que una copia sea enviado a mi domicilio
 () Quiero recibir por celular
 () Quiero recibir por correo electrónico

5.- Notificaciones del avance (opcional)
Seleccione como quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

() Correo electrónico
 () Mensaje de texto

Firma del Ciudadano

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
EL SECRETARIO GENERAL
 CERTIFICA: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.

EL: 25 NOV 2021

Rodolfo Arribasplata Vallejos
Abg. RODOLFO ARRIBASPLATA VALLEJOS
 SECRETARIO GENERAL

-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° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION

ANEXO N° 02: AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

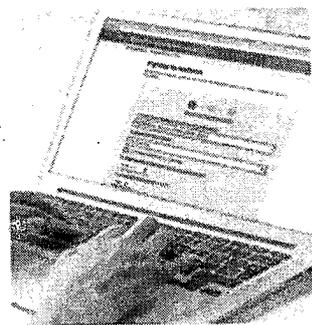


COMUNICADO.

**Implementación de Plataforma Digital
"Libro de Reclamaciones"**

La Municipalidad de Carabayllo, con el apoyo de la PCM, pone en Disposición la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones" para Gestionar los Reclamos que se presenten en la entidad, la cual se encuentra establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.

La Plataforma "Libro de Reclamaciones" permite realizar el Registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos ingresando a la página web: www.municarabayllo.gob.pe.



- 
- 
- 
- 

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
EL SECRETARIO GENERAL

CERTIFICA: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.

EL: 26 NOV 2021


 Abg. RODOLFO ARRIBAS PLATA VALLEJOS
SECRETARIO GENERAL



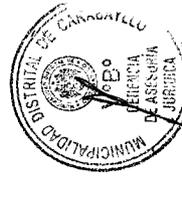
DIRECTIVA

Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC

LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

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



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
 EL SECRETARIO GENERAL
 CERTIFICA: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.
 EL: 25 NOV 2021
Rodolfo Arribas Plata Vallejos
 Abg. RODOLFO ARRIBAS PLATA VALLEJOS
 SECRETARIO GENERAL



	DIRECTIVA	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION

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

Anexo N° 01

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	NO	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	Código: N° 002-2021-SACGD-SG/MDC
	LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/A. ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO	FECHA DE APROBACION

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

ANEXO N° 02

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)



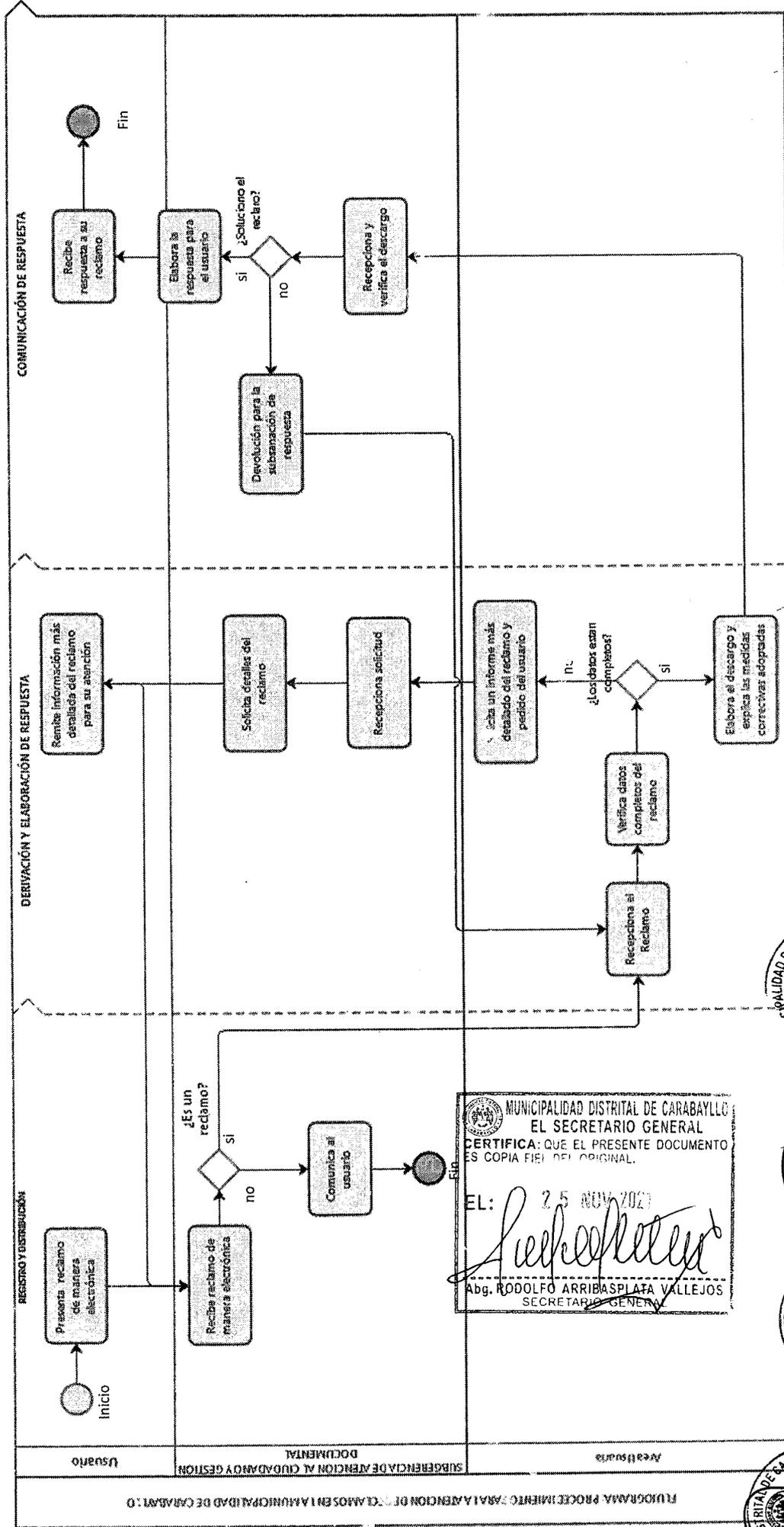


DIRECTIVA

Código: N° 002-2021-
SACGD-SG/MDC

LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS
INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS/AS Y ADMINISTRADOS/AS ANTE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO

ANEXO N° 6 FLUJJOGRAMA: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
 EL SECRETARIO GENERAL
 CERTIFICA: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL.
 EL: 25 NOV 2021
Rodolfo Arribasplata Vallejos
 Abg. RODOLFO ARRIBASPLATA VALLEJOS
 SECRETARIO GENERAL

