



**RESOLUCION DE ALCALDIA N° 907-2013-A-MPI**

Ilo, 25 de Octubre del 2013

**VISTO:**

El Informe Técnico N°078-2012-GM-GPE-SGPP-JBL-MPI e Informe Técnico N°040-2013-GM-GPE-SGPP-JBL-MPI;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú, modificada por la Ley de Reforma Constitucional, Ley N° 27680, establece en el artículo 194°, concordante con el Art. II del Título preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades 27972, que las Municipalidades tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107 de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento, u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, en la actualidad los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos;

Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad en la Municipalidad Provincial de Ilo cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada en el ejercicio de su función administrativa;

Que, de conformidad con el Artículo N° 177° de la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que cada entidad tiene su unidad general de trámite documentario o mesa de partes, a través de los cuales los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispuso que las entidades del Sector Público señaladas en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones para que los usuarios puedan formular sus reclamos;

Que, mediante Informe Técnico N°078-2012-GM-GPE-SGPP-JBL-MPI e Informe Técnico N°040-2013-GM-GPE-SGPP-JBL-MPI, el Especialista en Racionalización II, eleva el Proyecto de Directiva denominada "DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO";

Que, mediante Ordenanza N° 389-2011-MPI, se aprobó la Estructura Orgánica y Funcional y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF);

Estando a las atribuciones conferidas por el artículo 42 y el numeral 6 del artículo 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;





Estando a las atribuciones conferidas por el artículo 42 y el numeral 6 del artículo 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

**SERESUELVE:**

Artículo 1°.- Aprobar la "DIRECTIVA N° 06 -2013-A-MPI, QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO", el mismo que consta de IV Capítulos, XXV Rubros, cinco (05) Disposiciones Complementarias y Finales y seis (06) Anexos, que forman parte de la presente Resolución y cuyo texto íntegro será publicado en la página web de la corporación edil: [www.mpi.gob.pe](http://www.mpi.gob.pe)

Artículo 2°.- Encargar a la Secretaría General que en coordinación con la Sub Gerencia de Informática y Estadística publiquen la Directiva aprobada en el Portal Institucional.

Artículo 3°.- Disponer que la Secretaría General e Imagen Institucional ingrese la presente Resolución en el Archivo Institucional y remita copia, a todo los Órganos y Unidades Orgánicas conformantes de la Institución, para conocimiento y fines pertinentes.

**REGISTRESE, PUBLIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO  
Abog. Eloy Z. Anco Huanca  
I.C.A.T. N° 1082  
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO  
Prof. Jaime A. Valencia Ampurro  
ALCALDE



# DIRECTIVA N° 06 -2013-A-MPI

Ilo, 05 de 02 del 2013

## DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

### CAPITULO I

#### OBJETIVOS, FINALIDAD, MARCO LEGAL, ALCANCE Y VIGENCIA

##### I. DE SUS OBJETIVOS

Brindar al usuario una herramienta para poder presentar sus reclamos, quejas administrativas, denuncias ciudadanas desde que son presentados por los usuarios a la Municipalidad, en el Libro de Reclamaciones, hasta su atención oportuna por parte de la dependencia competente, en la oportunidad que ocurren los hechos, y a su vez otorgar a la Municipalidad la posibilidad de solucionarlo de manera inmediata.

##### II. DE LA FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad implementar el Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la Municipalidad, y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que se les brinda.

##### III. MARCO LEGAL

- ❖ Constitución Política del Perú.
- ❖ Ley N° 27972. "Ley Orgánica de Municipalidades".
- ❖ Ley N° 27783. "Ley de Bases de la Descentralización".
- ❖ Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General". Artículo N° 177°
- ❖ Ley N° 27806 y Decreto Supremo N° 043-2003-PCM. Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ❖ Ley N° 29715 Código de Defensa y Protección del Consumidor.
- ❖ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM. Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ❖ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con Libro de Reclamaciones.
- ❖ Decreto Legislativo N° 276 y Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM. "Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones".
- ❖ Ordenanza N° 417-2008-MPI. Se aprueba el TUPA y Modificaciones.
- ❖ Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG. Normas de Control Interno para el Sector Público.
- ❖ Ordenanza N° 389-2007-MPI. Se aprueba la Estructura orgánica y el ROF.

##### IV. ALCANCE

La presente directiva constituye norma de observancia obligatoria para todos los responsables de los Órganos y Unidades Orgánicas Administrativas de la Municipalidad Provincial de Ilo.

##### V. VIGENCIA

El presente documento entra en vigencia al día siguiente de su aprobación, mediante Resolución de Alcaldía hasta que sea objeto de derogación o modificación tácita o expresa por parte de una ley o norma de igual o mayor jerarquía.



## CAPITULO II DEFINICIONES

### VI. PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTE DIRECTIVA, SE TENDRÁ EN CUENTA LAS SIGUIENTES DEFINICIONES:

- a) **Formato de Libro de Reclamaciones.-** Es el formulario físico (Anexo N° 03) o virtual (Anexo N° 06) que permite registrar y realizar el seguimiento de los reclamos, para su atención oportuna.
- b) **Responsable del Libro de Reclamaciones.-** Mediante Resolución de Alcaldía se designa al responsable institucional del Libro de Reclamaciones (Jefe de la Oficina de Secretaría General) encargado de responder ante los usuarios por los reclamos y quejas presentadas; así mismo se designaran a los servidores responsables de llevar el Libro de Reclamaciones los cuales están ubicados físicamente en los puntos de atención y son responsables de orientar al usuario sobre el llenado correcto de la hoja de reclamaciones y también designar al responsable del Libro de Reclamaciones vía – web, los cuales iniciaran el trámite del reclamo o queja presentada por el usuario por mesa de partes.
- c) **Libro de Reclamaciones.-** Libro de naturaleza física o virtual provisto por la Municipalidad, en el cual los administrados pueden registrar sus reclamos a través de los formatos de las Hojas de Reclamaciones. Asimismo es un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Gobierno Local y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se le brinda, el mismo que se ubicará en un lugar visible o accesible con su respectiva señalización. (Anexo N° 04).
- d) **Usuario.-** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Provincial de Ilo, a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza la entidad.
- e) **Reclamo.-** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444. Los reclamos podrán involucrar temas de calidad en el servicio de atención, maltrato, trámites engorrosos, instalaciones y servicios existentes, etc. (Anexo N° 03, 04, y 05).



## CAPITULO III DISPOSICIONES GENERALES

- VII. Los reclamos formulados al amparo de la presente directiva no serán considerados en ningún caso como procedimientos administrativos, ni sancionadores o recursos.
- VIII. La presente directiva no contempla las quejas por defectos en la tramitación de un procedimiento administrativo, establecidas en el Art. 158° de la Ley N° 27444. Ley de Procedimiento Administrativo General.
- IX. De presentarse bajo la forma de reclamo o una queja administrativa por defectos de tramitación, el responsable de llevar el Libro de Reclamaciones, orientará al usuario la forma correcta de presentar dicho reclamo o queja.
- X. Los reclamos presentados por los usuarios deben atenderse en un plazo que no exceda ocho (08) días hábiles contabilizados a partir de la presentación del reclamo.
- XI. Las modalidades, plazos y responsabilidades para la atención de los reclamos, se regulan por la presente Directiva.



- XII.** En cualquiera de las modalidades, si el reclamo o sugerencia no fuera procedente, el responsable del Libro de Reclamaciones, lo archivará, indicando previamente al usuario las razones de tal situación.
- XIII.** El Área de Trámite Documentario, a través de mesa de partes, tanto del Palacio Municipal como de las oficinas periféricas, señaladas en el inciso "d" del rubro VI, del Capítulo II de la presente Directiva recibirá, canalizará todos los reclamos que se presenten.

## CAPITULO IV DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### XIV. PUNTOS DE ATENCION

Tenemos la sede principal que es el Palacio Municipal y las oficinas periféricas externas a la sede principal de la Municipalidad, donde se brinda atención al usuario y donde se implementara el Libro de Reclamaciones; los usuarios pueden presentar su reclamo o queja en cualquiera de los puntos de atención que a continuación se indican:

- 1) **Palacio Municipal:** Malecón Costero N° 1200-1202.
- 2) **Oficinas Meylan:** Barrio Episa.
- 3) **Oficinas de Mirave:** Antiguo Palacio Municipal.
- 4) **Agencia Municipal:** Pampa Inalámbrica.
- 5) **Casa de la Cultura:** Calle Miramar S/N.

### XV. CARACTERÍSTICAS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- 1) El Libro de Reclamaciones como documento físico, estará ubicado preferentemente en la Mesa de Partes del Palacio Municipal del Área de Trámite Documentario y en las oficinas periféricas con la condición de puntos de atención; los Libros de Reclamaciones contarán con hojas desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas y a cargo de un responsable designado para llevar y presentar el Libro de Reclamaciones. (Anexo N° 3).
- 2) El Libro de Reclamaciones Vía – Web (documento digital), estará ubicado en el portal Web Institucional y generará un reporte por cada reclamo, recibiendo el usuario la constancia de la presentación de su reclamo o queja en su correo electrónico. (Anexo N° 6).

### XVI. CARACTERÍSTICAS DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN

- 1) La hoja del Libro de Reclamaciones, como documento físico, está conformado por tres (03) hojas autocopiativas, la primera (color blanco) de las cuales será la constancia del reclamo, la segunda (color verde) será entregada al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo y la tercera (color celeste) será remitida en un expediente de reclamación al órgano y/o unidad orgánica correspondiente para su atención. (Anexo N° 3).
- 2) La hoja del Libro de Reclamaciones, deberá contener como mínimo la siguiente información:
  - a) Identificación de la Hoja de Reclamación.
  - b) Numeración correlativa.
  - c) Fecha del reclamo o queja.
  - d) Nombre de la Entidad y Dirección donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
  - e) Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del usuario reclamante.
  - f) Identificación de la atención brindada.
  - g) Descripción de la reclamación.
  - h) Firma del usuario, en caso del Libro de Reclamaciones virtual no se requerirá la firma.



- i) Acciones adoptadas por la Entidad.
- j) Detalle.
- k) Firma del órgano responsable de la respuesta.

## XVII. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES (Anexo N° 01)

- 1) Cuando un usuario solicita el Libro de Reclamaciones, este debe ser entregado inmediatamente para que se consigne la reclamación en la hoja blanca (Anexo N°03). Concluido ello, se le entregará la segunda hoja color verde, como constancia de la presentación de la reclamación.
- 2) El responsable de llevar el Libro de Reclamaciones o el responsable del libro de reclamaciones – vía web, calificará lo consignado en el Libro de reclamaciones físico o en el aplicativo del libro de reclamaciones – vía web correspondientemente, para establecer si, en efecto, se trata de una reclamación. De ser así, dentro del mismo día de presentado el Reclamo o Queja el responsable de llevar el Libro de Reclamaciones o el responsable del libro de reclamaciones – vía web, elaborara un expediente de reclamación (el cual contendrá la hoja celeste desglosable o la impresión del reclamo o queja del aplicativo libro de reclamaciones – vía web), dicho expediente se ingresara por mesa de partes el cual será derivado al órgano y/o unidad orgánica correspondiente, para su atención y con copia a Secretaría General para su conocimiento. En el caso que el Reclamo hecho por el usuario no califique como tal el responsable de llevar el Libro de Reclamaciones hará el trámite correspondiente para comunicar al usuario la improcedencia del mismo, dentro del plazo señalado en el rubro XX de esta Directiva.
- 3) Una vez recibido el expediente de reclamación por el Jefe del órgano y/o unidad orgánica correspondiente, inicia la atención de la reclamación o queja remitida, disponiendo la participación del servidor técnico entendido en la materia y derivándole a este el expediente de reclamación, a efectos de poderla atender.
- 4) El servidor técnico entendido en la materia del órgano y/o unidad orgánica correspondiente, evalúa y prepara el informe técnico con la propuesta de medidas correctivas en atención del reclamo o queja en cuestión, dicho informe técnico será adjuntado al expediente de reclamación y elevado al jefe del Órgano o Unidad Orgánica.
- 5) El Jefe del Órgano o Unidad Orgánica evalúa el informe, de ser procedente se aprobara y dispondrá la implementación de las medidas correctivas, de no ser procedente el Jefe de Órgano o Unidad Orgánica remitirá nuevamente el expediente al servidor técnico en la materia para la corrección correspondiente, una vez aprobado el expediente debe ser enviado a Secretaría General para iniciar el trámite correspondiente.
- 6) El Jefe de Oficina de Secretaría General, cursara un oficio al usuario, en el plazo establecido en el Rubro XX, de presentado el reclamo o queja, en el cual se informará al usuario de las medidas correctivas dispuestas para la atención de su reclamo o queja, mediante carta o correo electrónico correspondientemente, además el Jefe de Oficina de Secretaría General dispondrá que se inserte en la Hoja de Reclamaciones las medidas correctivas adoptadas por la Entidad, donde el responsable de llevar el libro de reclamaciones o el responsable del libro de reclamaciones – vía web coloque la respuesta en el Libro de Reclamaciones (físico o vía web correspondientemente) y archivando el expediente de reclamación, Llevando de esta manera un adecuado control y orden del Citado Libro.

## XVIII. MODALIDADES PARA PRESENTAR UN RECLAMO O QUEJA

### a) Reclamo personal en el libro de reclamaciones ubicados en los puntos de atención:

Los Usuarios pueden apersonarse y presentar sus Reclamos o Quejas en cualquiera de los puntos de atención de la institución el cual se regirá por el procedimiento presentado anteriormente literal XVII de la presente directiva.



**b) Reclamo en el libro de reclamaciones del portal de la web de la MPI (anexo n° 02):**

El aplicativo informático "Libro de Reclamaciones Vía - Web, es un instrumento para la presentación de un reclamo o queja, el cual se podrá utilizar desde el Portal Web Institucional de la Municipalidad: "www.mpi.gob.pe". Cuando el usuario (ya sea vecino u orientador de la central de llamadas telefónicas) utilice el aplicativo informático: "Libro de Reclamaciones Vía - Web", para el ingreso de su reclamo o queja debe llenar los espacios especificados en el formato digital (Anexo 06) correctamente.

**c) Reclamos vía telefónica:**

El usuario podrá llamar por teléfono y exponer su reclamo o queja al orientador de la central de llamadas telefónicas, quien en el momento de atención recibirá y registrará el reclamo o queja en el aplicativo: "Libro de Reclamaciones - Vía Web", esta operación telefónica será grabada y registrada para mayor seguridad del usuario y de la entidad.

**d) Horario de atención del Libro de Reclamaciones (físico y vía telefónica):**

El horario de atención para efectuar los reclamos, en forma presencial y telefónica, será de acuerdo al horario de atención de trámites documentarios de la entidad.



**XIX. DE LAS RESPONSABILIDADES**

**a) Responsable Institucional del Libro de Reclamaciones (Secretario General):**

1. Dar respuesta por escrito o por correo electrónico a los reclamos o quejas presentados por los usuarios, dentro de los plazos establecidos en la presente directiva.
2. Mantener actualizada la relación de los responsables de llevar el Libro de Reclamaciones (en los puntos de atención y el de vía web) en la Institución.
3. Disponer las medidas para que en el Libro de Reclamaciones (físico o digital) sean insertadas las respuestas en atención a los reclamos y quejas presentadas por los usuarios.
4. Mantener actualizado el registro de atención de reclamos.

**b) Responsables de llevar el Libro de reclamaciones (en los puntos de atención y el de vía web):**

1. Proporcionar y orientar en el llenado del Libro de Reclamaciones según formato especificado en el Anexo 03 y 06 físico y digital respectivamente.
2. Elaborar un expediente por cada reclamación o queja hecha por los usuarios.
3. Dar trámite a los reclamos y quejas presentados por los usuarios a los Órganos y Unidades Orgánicas respectivas, por mesa de partes, y remitir una copia en ese instante a secretaria general.
4. Realizar el seguimiento y monitoreo permanente de los reclamos presentados por los usuarios, cumpliendo los plazos establecidos en el rubro XX.

**c) Responsable de Orientar vía telefónica a los usuarios para la recepción de su reclamo:**

1. Recibir los datos del usuario y registrar el detalle del reclamo o queja respectiva en el aplicativo: "Libro de Reclamación - Vía Web",
2. Avisar al usuario que la llamada por motivo de reclamo está siendo grabada por motivo de seguridad.
3. Deberá remitir un reporte de reclamos realizados en el día al Responsable de llevar el libro de reclamaciones vía web, para su conocimiento.



**d) Responsable de Mesa de Partes:**

1. Recibir, registrar y derivar los expedientes de reclamación a los órganos o unidades orgánicas correspondientes.

**e) Es responsabilidad de los Jefes de órganos y unidades orgánicas:**

1. Atender los reclamos de forma inmediata en los plazos señalados en el rubro XX.
2. Designar al servidor técnico entendido en la materia, como responsable de la atención de los reclamos y quejas del Libro de Reclamaciones de su respectivo órgano o unidad orgánica.
3. Supervisar la atención oportuna de los reclamos derivado al responsable técnico entendido en la materia.
4. Recibir el expediente de reclamación incluyendo el informe técnico de reclamación elevado por el servidor designado para la atención de la misma.
5. Elevar el informe en atención del reclamo o queja a la Gerencia Municipal para la aprobación e implementación de las medidas correctivas.
6. Recibir de Gerencia Municipal el informe de aprobación o desaprobación de las medidas correctivas. Si el informe fuese desaprobatoria debe derivarse nuevamente el expediente al servidor designado para la atención del reclamo.
7. Derivar a Secretaría General el expediente de reclamación con el informe técnico en atención del Reclamo o Queja sobre las medidas correctivas aprobadas por Gerencia Municipal para ser comunicadas al Usuario.
8. Implementar las medidas correctivas aprobadas por Gerencia Municipal en atención a los Reclamos o Quejas presentadas por los Usuarios (máximo 20 días calendarios de remitido el expediente a Secretaría General).
9. Evaluar periódicamente el motivo de los reclamos, analizando sus causas y adoptando las medidas correctivas correspondientes a fin de evitar que se vuelva a presentar.
10. Informar trimestralmente al Secretario General, Gerente Municipal y al despacho de Alcaldía, sobre las estadísticas de los reclamos presentadas por los órganos y unidades de la Institución, su atención oportuna y las acciones para la reducción de los reclamos o en qué medida se implementaron, indicando las razones del caso.

**f) Responsabilidad del Servidor técnico entendido en la materia del Órgano o Unidad Orgánica:**

1. Atender los reclamos dentro de los plazos señalados en la presente directiva.
2. Recibir expediente de reclamación, revisar y registrar los Reclamos o Quejas derivados por el Jefe del Órgano o Unidad Orgánica, en atención a los Reclamos o Quejas presentados por los Usuarios.
3. Analizar, estudiar y coordinar las acciones con los servidores que estén vinculados con el Reclamo o Queja, para la atención oportuna.
4. Elaborar el informe técnico con la propuesta de medidas correctivas en atención del Reclamo o Queja y anexarla al expediente técnico.
5. Elevar el expediente técnico de reclamación incluido el informe técnico con la propuesta de medidas correctivas al jefe de Órgano o Unidad Orgánica, para el trámite correspondiente.

**XX. ACTIVIDADES Y PLAZOS DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS**

En el siguiente cuadro se precisan responsables, actividades y plazos para la atención de los reclamos:

Recepción de reclamo.	Responsable de llevar el Libro de Reclamaciones	Inmediato.
-----------------------	---	------------





Dar el trámite respectivo por mesa de partes del expediente de reclamación.	Responsable de llevar el Libro de Reclamaciones	El mismo día de recibido el Reclamo o Queja.
Derivación del expediente al Órgano Unidad Orgánica para la Atención del Reclamo o Queja y Elevar copia a Secretaría General para su conocimiento.	Responsable de Mesa de Partes.	El mismo día de recibido el Reclamo o Queja.
Derivación del expediente al servidor Técnico entendido en la Materia en el órgano o unidad orgánica responsable de atender el Reclamo o Queja.	Jefe de Órgano o unidad orgánica responsable de atender el reclamo.	1 día hábil (contado a partir de la recepción del reclamo).
Elaborar Informe técnico con propuesta de medidas correctivas y elevar el expediente al jefe de Órgano o Unidad Orgánica responsable.	Servidor Técnico entendido en la Materia dentro del Órgano o Unidades Orgánicas	Máximo 4 días hábiles.
Evaluación de informe técnico con las medidas correctivas, si es procedente disponer la implementación y derivar el expediente al Secretario General para el trámite correspondiente, si no es procedente derivar nuevamente al servidor entendido en la materia para la corrección del informe en aplicación del rubro XXI.	Jefe de Órgano o unidad orgánica responsable de atender el reclamo.	1 día hábil (contado a partir de la recepción del informe técnico presentado por Servidor Técnico entendido en la Materia).
Dar respuesta del Reclamo o Queja presentado por el Usuario, en base al informe técnico presentado por el jefe de Órgano o Unidad Orgánica, y disponer la inclusión en el libro de reclamaciones las acciones adoptadas (libro físico o en el formato del aplicativo informático) por la entidad y archivar expediente.	Responsable institucional del Libro de Reclamaciones (Secretario General)	Máximo 8 días Hábiles de presentado el Reclamo o Queja por el Usuario. Exceptuando los casos que se presente ampliación
Implementación de medidas correctivas en atención al Reclamo o Queja.	Jefe de Órgano o unidad orgánica responsable de atender el reclamo.	Máximo 20 días calendario de remitido el expediente de reclamación a Secretaría General.

#### XXI. AMPLIACIÓN AUTOMÁTICA DE PLAZO PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO

Excepcionalmente, en casos que sea difícil atender el reclamo y/o adoptar medidas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, la unidad orgánica responsable de atender el reclamo, antes del vencimiento del plazo de cuatro (04) días hábiles, comunicará al Secretario General que va a ser uso de un plazo ampliatorio máximo de cuatro (04) días



hábiles, para formular su informe respectivo, (para ello este plazo deberá ser comunicado al usuario).

## XXII. 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 responsable de llevar el Libro de Reclamaciones cursara un reiterativo de atención, otorgando un plazo perentorio de cuarenta y ocho (48) horas, bajo responsabilidad. Sin perjuicio de ello, se informará a la Secretaría General para las acciones sancionatorias a que hubiere lugar.

## XXIII. EXHIBICIÓN DE AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Corresponde a la Oficina de Secretaría General la exhibición en un lugar visible y fácilmente accesible al usuario el Aviso del Libro de Reclamaciones, en todos los puntos de atención de los locales de la Municipalidad en la que se brindan servicios.

Los Avisos se realizan de acuerdo al Formato Aviso de "Libro de Reclamaciones" (Anexo N° 04), con un tamaño mínimo de una Hoja A3, con las siguientes características: Logo: Libro de Reclamaciones en colores blanco y azul; Leyendas: 1) "LIBRO DE RECLAMACIONES" en mayúsculas y cada una de las letras con un tamaño mínimo de 2 x 1 centímetros; y 2) "Solicítelo en Mesa de Partes" cursiva y en tipo título y cada una de las letras mayúsculas con un tamaño mínimo de 2 x 1 y las minúsculas con un tamaño mínimo de 1 x 1 centímetros. Asimismo, se procederá a su publicación en el portal de Internet de la Municipalidad

## XXIV. CONSERVACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

La Municipalidad Provincial de Ilo, conserva las hojas de reclamaciones registradas por los usuarios por el lapso de dos (02) años desde la fecha de registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones. (Anexo N° 03).

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, la Municipalidad Provincial de Ilo debe comunicar esta circunstancia a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

## XXV. ERRORES SUBSANABLES

En cualquier momento del procedimiento si la Entidad advierte que el reclamo interpuesto por el usuario no tiene todos los datos y/o documentación sustentatoria, el jefe de la Oficina de Secretaría General, deberá notificar al usuario para que dentro de un plazo no menor de tres (03) días hábiles subsane o acredite la aparente omisión. El plazo otorgado para la subsanación no suspende el plazo para la respuesta del reclamo por parte de la Entidad ni, el plazo para la aplicación del silencio administrativo.

## XXVI. INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN, IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y PLAZOS ESTABLECIDOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Los Órganos y Unidades Orgánicas que no atiendan, no levanten o no implementen las medidas correctivas en los plazos establecidos en la presente directiva en respuesta a algún reclamo, como consecuencia Secretaría General recomendará a la Subgerencia de Recursos humanos las opciones de sanción correspondiente, observando la gradualidad de las sanciones establecidas en las normas vigentes.



### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

**Primera.-** La Sub Gerencia de Informática y Estadística, implementará el aplicativo: "Libro de Reclamaciones – Vía Web".

**Segunda.-** El responsable de llevar el Libro de Reclamaciones, supervisará y hará el seguimiento respectivo para la atención del reclamo dentro del plazo legal, de igual forma el responsable de llevar el libro de reclamaciones – vía web, supervisará y hará el seguimiento respectivo para la atención del reclamo dentro del plazo legal, informando permanentemente con el Secretario General.

**Tercera.-** El incumplimiento de la atención de los reclamos presentados por los usuarios, por cualquier Órgano y/o Unidad Orgánica de la Institución, dará lugar a las sanciones administrativas correspondientes, de acuerdo a la gradualidad de la responsabilidad.

**Cuarta.-** Al tercer día hábil de cada mes, el responsable de llevar el Libro de Reclamaciones de cada punto de atención remitirá a la Oficina de Secretaría General, un reporte de los reclamos presentados en el mes anterior, así como informará de las deficiencias manifestadas por los usuarios en el servicio de atención por parte de los órganos y unidades orgánicas, con la finalidad de que se implementen las medidas y mejoren dicho servicio.

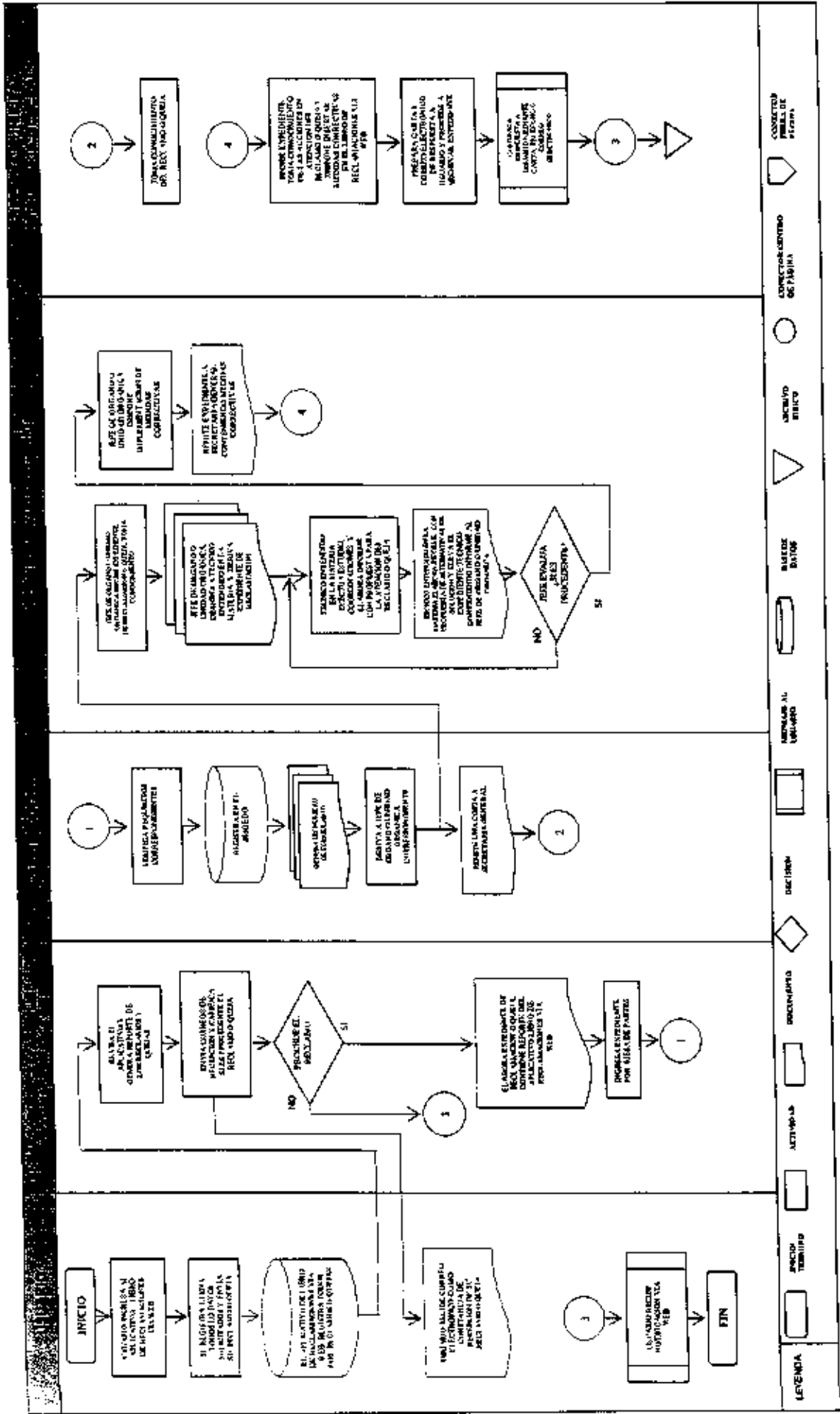
**Quinta.-** El Jefe de la Oficina de Secretaría General, como responsable institucional del libro de reclamaciones, dispondrá la impresión del Libro de Reclamaciones, con hojas autocopiativas, conforme lo señala el Rubro XVI, la cantidad suficiente para la distribución en los puntos de atención señalados en el Inciso "d" del Rubro VI del Capítulo II de la presente Directiva.





Anexo N° 02

**ANEXO N° 02 (LIBRO DE RECLAMACIONES VIA WEB)**





ANEXON° 03

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN		
FECHA:	DIAS	MESES	ANOS		
NOMBRE DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE: DOMICILIO DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE:					
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
ONI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [REDACTED]					
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>					
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN:				
SERVICIO					
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN</b>			RECLAMO <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>	
DETALLE:					
					FIRMA DEL CONSUMIDOR
<b>4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>					
DETALLE:					
					FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			<sup>2</sup> QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos e servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		



Anexo N° 04

# Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor esta Institución cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.

Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.



Anexo N° 05

CONSULTA  
WEB



atencionalciudadano@mpi.gob.pe

**"RECLAMOS"**  
**Teléfono: 481141**



*Reclamos*

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO



**"RECLAMOS"**



ATENDERLO CON EFICIENCIA Y PRONTITUD  
ES NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO





Registro en Libro de Reclamaciones

Fecha de Registro:  
24/05/2013

ANEXO N° 06

Hoja de Reclamación:  
Nro: 75 - 2013



MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE ILO

1. IDENTIFICACION DEL USUARIO RECLAMANTE

Local de Reclamo:

Tipo de Persona:  Natural  Jurídica

Nombres:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Domicilio:

Tipo Documento:  DNI  CE  RUC      Número:

Teléfono:

Correo Electrónico:

Menor de Edad:  No  Si

DATOS DEL APODERADO

Nombres:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

2. IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA

Seleccione Tipo:  Producto  Servicio

3. DETALLE DE LA RECLAMACION

Seleccione Tipo:  Reclamo  Queja

4. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Código de Verificación

RDRCT I

Enviar Reclamo/Queja



**RESOLUCION DE ALCALDIA N° 907-2013-A-MPI**

Ilo, 25 de Octubre del 2013

**VISTO:**

El Informe Técnico N°078-2012-GM-GPE-SGPP-JBL-MPI e Informe Técnico N°040-2013-GM-GPE-SGPP-JBL-MPI;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú, modificada por la Ley de Reforma Constitucional, Ley N° 27680, establece en el artículo 194°, concordante con el Art. II del Título preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades 27972, que las Municipalidades tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107 de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, en la actualidad los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos;

Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad en la Municipalidad Provincial de Ilo cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada en el ejercicio de su función administrativa;

Que, de conformidad con el Artículo N° 177° de la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que cada entidad tiene su unidad general de trámite documentario o mesa de partes, a través de los cuales los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispuso que las entidades del Sector Público señaladas en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones para que los usuarios puedan formular sus reclamos;

Que, mediante Informe Técnico N°078-2012-GM-GPE-SGPP-JBL-MPI e Informe Técnico N°040-2013-GM-GPE-SGPP-JBL-MPI, el Especialista en Racionalización II, eleva el Proyecto de Directiva denominada "DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO";

Que, mediante Ordenanza N° 389-2011-MPI, se aprobó la Estructura Orgánica y Funcional y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF);

Estando a las atribuciones conferidas por el artículo 42 y el numeral 8 del artículo 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;



Estando a las atribuciones conferidas por el artículo 42 y el numeral 6 del artículo 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

**SERESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar la "DIRECTIVA N° 06 -2013-A-MPI, QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO", el mismo que consta de IV Capítulos, XXV Rubros, cinco (05) Disposiciones Complementarias y Finales y seis (06) Anexos, que forman parte de la presente Resolución y cuyo texto íntegro será publicado en la página web de la corporación edil: [www.mpi.gob.pe](http://www.mpi.gob.pe)

**Artículo 2°.-** Encargar a la Secretaría General que en coordinación con la Sub Gerencia de Informática y Estadística publiquen la Directiva aprobada en el Portal Institucional.

**Artículo 3°.-** Disponer que la Secretaría General e Imagen Institucional ingrese la presente Resolución en el Archivo Institucional y remita copia, a todo los Órganos y Unidades Orgánicas conformantes de la Institución, para conocimiento y fines pertinentes.

**REGISTRESE, PUBLIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO  
Abog. Eloy Z. Anco Huanca  
I.C.A.T. N° 1082  
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO  
Prof. Jaime A. Valencia Ampuero  
ALCALDE

*[Handwritten mark]*