



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA
GERENCIA MUNICIPAL



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 196-2022-MDY-GM

Puerto Callao, 19 de julio de 2022

VISTO:

El Trámite Interno N° 00069-2022 que contiene el Informe N° 053-2022-MDY-GPPyR-SGPyR de fecha 21 de junio del 2022, de la Sub Gerencia de Planeamiento y Racionalización, el Informe Legal N° 228-2022-MDY-GAJ de fecha 30 de junio del 2022, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, sobre aprobación de la “DIRECTIVA PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA”; y demás recaudos;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 194° de la Constitución Política del Estado, en concordancia con lo estipulado en el Art. II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú, establece para las municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico, con la finalidad de organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad;

Que, según lo dispuesto en el TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en su artículo IV, numeral 1.1 “Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas”;

Que, en el numeral 6, del Artículo 66° de la misma Ley antes mencionada, se muestra como derecho de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, “Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad”;

Que, las directivas dentro de una Entidad Edil, la Ley Orgánica de Municipalidades - LEY N° 27972; en el ARTÍCULO 39°. - NORMAS MUNICIPALES, en el tercer párrafo señala: Las gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de resoluciones Y DIRECTIVAS;

Que, de la revisión de la Directiva que busca aprobarse, **TIENE COMO FINALIDAD Y OBJETIVO** lo siguiente:

- Establecer los procedimientos normativos que permitan la atención de reclamos por parte de los usuarios, hace los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Yarínacocha, que tiene por finalidad lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios, salvaguardando sus derechos, en relación a la atención y/o servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Yarínacocha.

Que, de acuerdo a lo establecido en el numeral 15.1 del artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, “Las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por la entidad (...);



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA GERENCIA MUNICIPAL

Que, mediante Trámite Interno N° 00069-2022, se emitió el Proveído N° 019-2022-MDY-ALC-SG, de fecha 05 de enero del 2022, Secretaria General, remite el Proyecto de "DIRECTIVA PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA";

Que, mediante Informe N° 053-2022-MDY-GPPyR-SGPyR, de fecha 21 de junio del 2022, la Sub Gerencia de Planeamiento y Racionalización, remite a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, el Proyecto de "DIRECTIVA PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA", a efectos de ser elevado a las instancias respectivas para su posterior aprobación;

Que, derivado a la Gerencia de Asesoría Jurídica, como órgano de asesoramiento, encargado de emitir opiniones legales en asuntos de carácter técnico legal a la administración; a través del Informe Legal N° 228-2022-MDY-GAJ de fecha 30 de junio del 2022, opinó que: resulta legalmente viable aprobar el Proyecto de la **DIRECTIVA N° 007-2022-MDY-GPPYR-SGPYR**, denominada "**Directiva para la Atención Preferencial en las Instalaciones de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha**", todo ello amparado en el numeral 15.1 del artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, "*Las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamos en su versión física o digital, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por la entidad (...)*";

Que, estando a las consideraciones expuestas y en merito a la Resolución de Alcaldía N°317-2021-MDY, de fecha 13 de julio del año 2021, la misma que delega las facultades administrativas y resolutivas propias del Despacho de Alcaldía a la Gerencia Municipal;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la **DIRECTIVA N° 007-2022-MDY-GPPYR-SGPYR**, denominada "**DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA**", la misma que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Gerencia de Administración y Finanzas, a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, y la Sub Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución; así como a los órganos y unidades orgánicas que intervendrán en las actuaciones, conforme así lo expone la Directiva en materia de aprobación.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a Secretaria General, la distribución y/o notificación de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR a la Sub Gerencia de Informática y Estadística la Publicación de la presente Resolución, en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

REGÍSTRESE, CÚMPLASE, COMUNÍQUESE Y, ARCHÍVESE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA

ABG. JANA FRANCIS HUAYLLAWA VILLACREZ
Gerente Municipal

GM/MDY
VB* - JFHV



DIRECTIVA N° 007-2022-MDY-GPPYR-SGPYR

DIRECTIVA PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA.

PUERTO CALLAO - PERÚ

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos normativos que permitan la atención de reclamos por parte de los usuarios, hacia los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

2. FINALIDAD

Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios, salvaguardando sus derechos, en relación a la atención y/o servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- 3.3. Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 3.4. Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo.
- 3.5. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.6. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.7. Ordenanza Municipal N° 012-2019-MDY, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

4. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente directiva son de carácter obligatorio para todos los funcionarios y/o servidores que participan directa e indirectamente en la atención a los usuarios que asisten a las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

5. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. CONCEPTOS BÁSICOS

- a) **Reclamo:** expresión de insatisfacción del usuario por la disconformidad ante una mala atención o un servicio brindado por la entidad.

El reclamo no da inicio a un proceso administrativo y tampoco constituye una denuncia, queja por defecto de tramitación o recursos administrativo, con sujeción a las disposiciones específicas previstas en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- 
- 
- 
- 
- b) **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Yarínacocha a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinde la institución.
- c) **Libro de Reclamaciones:** documento previsto por la entidad, donde los usuarios registran de manera física o virtual sus reclamos, ante algún trámite o servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Yarínacocha.
- d) **Hoja de Reclamaciones:** Documento que forma parte integrante del libro de reclamaciones, en el cual los usuarios registran sus reclamos.

6.2. DE LAS RESPONSABILIDADES

a) De las responsabilidades del encargado del Libro de Reclamaciones

El encargado de la Oficina de Secretaría General, será el responsable del Libro de Reclamaciones, para lo cual deberá ser designado mediante Resolución de Alcaldía, debiendo realizar las siguientes funciones:

- Remitir los reclamos recibidos de manera directa a las áreas involucradas, a fin de que den respuesta al mismo, para su posterior información al usuario.
- Registrar el ingreso de los reclamos presentados por los usuarios en una base de datos.
- Dar respuesta al usuario sobre las acciones adoptadas por la Institución ante el reclamo presentado.
- Dar seguimiento a los reclamos presentados a fin de garantizar su atención en el plazo correspondiente.
- Administrar el Libro de Reclamación de la Entidad.
- Efectuar el seguimiento respectivo a los reclamos a fin de comprobar su atención y mantener el histórico de casos presentados.
- Coordinar con la Sub Gerencia de Informática y Estadística, para asegurar el correcto funcionamiento del libro de reclamaciones virtual, asegurándose que la información vertida en él se traduzca correctamente para su posterior procesamiento.
- informar al órgano de control institucional y a la Gerencia Municipal, respecto al cumplimiento de los dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

- Informar a la Gerencia Municipal sobre las áreas que no cumplan con los plazos de atención establecidas.

b) De las responsabilidades de la Unidad de Trámite Documentario (UTD)

Las responsabilidades del área encargada de la recepción donde se efectuarán los reclamos serán los siguientes:

- Suministrar el Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones a los usuarios que lo soliciten.
- Recepcionar el reclamo del usuario.
- Entregar el cargo de recepción al usuario ante un reclamo presentado.

c) De las responsabilidades de las áreas encargadas de atender los reclamos

- Resolver el reclamo presentado por el usuario.
- Informar dentro del plazo establecido a la Oficina de Secretaría General, sobre las acciones tomadas para subsanar el motivo que generó el reclamo.

6.3. DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

6.3.1. Ubicación del libro de reclamaciones

El libro de reclamaciones se encuentra a disposición de los usuarios, en la sede principal la Municipalidad Distrital de Yarínacochoa, sito en el Jr. 02 de mayo N° 277, primer piso del Palacio Municipal.

Así mismo, se cuenta con la plataforma de reclamos virtual, a la cual se podrá acceder a través de la página web oficial: www.muniyarinacochoa.gob.pe.

6.3.2. Características del Libro de Reclamaciones

- a) El libro de reclamaciones contendrá el histórico de reclamos presentados por los usuarios.
- b) Cada reclamo efectuado estará registrado en el Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones (Anexo N° 01), dicho formato será llenado por el usuario al momento de efectuar el reclamo y por el área responsable del Libro de Reclamaciones al momento de dar respuesta al usuario (cada uno en los campos correspondientes).

En caso el usuario no consigne la información completa solicitada en la hoja de reclamaciones, el reclamo se considerará como no presentado.

- d) El formato de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, deberá contener dos (2) copias adicionales:

- 1 original : Para el responsable del Libro de Reclamaciones
- 1 copia : Cargo para el área que recepciona el reclamo

1 copia : Cargo para el usuario

6.4. DEL AVISO PARA EL FÁCIL ACCESO A LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO

El área encargada de la recepción de los reclamos de la Institución deberá colocar los avisos correspondientes, a fin de dar mayor conocimiento y fácil acceso a la presentación de un reclamo por el usuario, este aviso debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en el Palacio Municipal, y en el caso del libro de reclamaciones virtual debe estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en el portal institucional.

Los avisos deberán ser realizados en el formato correspondiente, "AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES" (Anexo N° 02).

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Formas de presentación del reclamo

- a) **Forma presencial**, el usuario presenta su reclamo de forma presencial en el Libro de Reclamaciones físico de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- b) **Forma no presencial**, a través del libro de reclamaciones virtual, ubicado en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha (<https://www.gob.pe/muniyarinacocha>).

7.2. Contenido del reclamo

Los reclamos presentados por los usuarios deberán contener la siguiente información:

- a) Fecha del reclamo.
- b) Nombres y Apellidos.
- c) Domicilio legal.
- d) Documento Nacional de Identidad, carne de extranjería (en caso de ser extranjero), o Registro Único de Contribuyente RUC. (en caso de ser persona jurídica).
- e) Teléfono.
- f) Correo electrónico.
- g) Descripción o detalle del reclamo.
- h) Firma de la persona que presenta el reclamo.

7.3. Procedimientos para la atención de reclamos

El responsable del libro de reclamaciones, o personal a cargo de la recepción de las reclamaciones, deberá atender, orientar y brindar el libro de reclamaciones al usuario para la presentación de su reclamo, así como verificar que la hoja de reclamación esté debidamente llenada.



El responsable del libro de reclamaciones, en coordinación con la unidad orgánica involucrada, emitirá una respuesta previa, la misma que deberá consignarse en la hoja de reclamación, otorgándole una copia al usuario.

7.4. De los plazos para la atención de los reclamos

a) Los plazos para la atención de los reclamos serán los siguientes:

ACTIVIDAD	ENCARGADO	PLAZO
Comunicación de recepción del reclamo	Unidad de Trámite Documentario	En el día
Derivación al área responsable de atender el reclamo	Secretaría General	03 días hábiles
Atención del reclamo	Área involucrada por el cual el usuario presentó el reclamo	05 días hábiles
Notificación al Usuario	Secretaría General	03 días hábiles contados desde que el área involucrada brinda respuesta.

b) En el caso que el plazo establecido para la atención del reclamo haya vencido y el área involucrada no haya emitido respuesta alguna, a la Oficina de Secretaría General, esta deberá remitir un reiterativo, en un plazo no mayor de 3 días hábiles, informando de ello a la Gerencia Municipal.

c) Una vez recibido el reiterativo, el área involucrada deberá atender el reclamo en un plazo no mayor de 48 horas (2 días).

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- El responsable del libro de reclamaciones mantendrá el archivo de los reclamos y documentos que se hayan generado en relación a los mismos por el periodo de dos (2) años, desde la fecha de su presentación. Transcurrido dicho plazo, adoptará las acciones necesarias a fin de que se traslade la documentación al archivo general de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- Los datos consignados en el libro de reclamaciones físico y virtual, serán establecidos de conformidad con el Decreto Supremo-007-2020-PCM.
- Todo lo no previsto en la presente directiva se regirá por la normativa vigente, sobre la materia que resulte aplicable.
- La presente directiva deja sin efecto toda aquella normatividad de carácter interno que contravenga lo dispuesto en la misma.

9. ANEXOS

Anexo N° 01- Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

Anexo N° 02- Aviso del Libro de Reclamaciones



ANEXO N° 01

Libro de Reclamaciones **LIBRO DE RECLAMACIONES**



DIA: MES: AÑO

N° 000050

HOJA DE RECLAMACIONES:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA

R.U.C. 20154435965

JR. 2 DE MAYO N° 277-YARINACOCHA-CORONEL PORTILLO-UCAYALI

IDENTIFICACION DEL USUARIO RECLAMANTE:

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

DNI/CE: _____ TELEFONO/CELULAR/E-MAIL: _____

PADRE O MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

ASUNTO _____

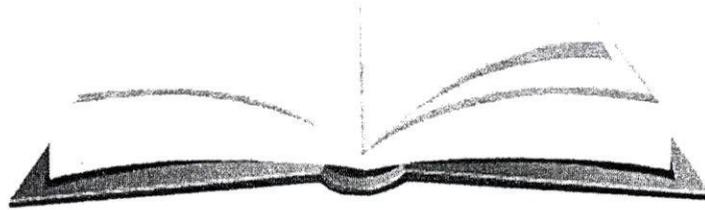
DETALLE DE LA RECLAMACION:

.....
FIRMA DEL USUARIO

ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD:



LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la Municipalidad Distrital de Yarinacocha cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición.

Solicítalo para registrar tu reclamo.

¡Gobernando sin Corrupción!