



Municipalidad Provincial de Casma
Gerencia Municipal

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 001-2021-MPC

Casma, 08 de Enero del 2021

VISTO:

El Informe N° 062-2020-GATR-MPC, de fecha 29 de Diciembre del 2020; emitido por la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas y Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Casma, a través del cual remite el Proyecto de la Directiva Denominada: **"LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA"**,



CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades señala que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; la autonomía que la Constitución Política del Perú vigente, establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativo y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante el artículo 27° de la Ley Orgánica de Municipalidades, dispone que la Administración está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad;

Que, mediante la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado declarar al estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, teniendo como finalidad la mejora de la gestión pública y la construcción de un estado al servicio del Ciudadano con mayores niveles de eficiencia del aparato estatal para lograr una mejor atención a la ciudadanía entre otros alcances;

Que, mediante la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor tiene como 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 prácticas que afecten sus legítimos intereses; en el régimen de economía social de mercado establecido para la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en la Ley;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, se aprueba el reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor precisándose su ámbito de aplicación, procedimientos para la atención de quejas y reclamos de los consumidores, implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones así como la puesta a disposición de canales para su presentación;

Que, mediante a través del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM y el Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, se modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las Entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;





Municipalidad Provincial de Casma
Gerencia Municipal

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 001-2021-MPC

Que, mediante el artículo 10° del Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, establece las medidas que debe observar la ciudadanía en la nueva convivencia social y prorroga el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19 señala que las entidades del Sector Público de cualquier nivel de gobierno desarrollan sus actividades de manera gradual, para lo cual adoptaran las medidas pertinentes para el desarrollo de las mismas y la atención a la ciudadanía salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, priorizando en todo lo que sea posible el trabajo remoto, implementando o habilitando la virtualización de trámites, servicios u otros;

Que, mediante **Informe Legal N° 004-2021-OAJ-MPC-BNSM**, de fecha 05 de Enero del 2021, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, **OPINA** que es **VÍABLE** la Aprobación de la Directiva para el Manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Casma;

Que, cabe precisar que, a través de la Resolución de Alcaldía N° 097-2019-MPC, expedida con fecha 07 de Febrero del 2019, se designa al **Abg. CESAR LEONARDO PEREZ MEJIA**- Gerente de Administración Tributaria y Rentas, como el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Casma, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, las Directivas por su propia característica normativa, tiene por finalidad precisar políticas y determinar procedimiento o acciones que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes;

Que, las Directivas forman parte de las normas municipales que establece el artículo 39 de la Ley Orgánica de Municipalidades Nro. 27972 y que corresponde emitirlas a la Gerencia Municipal mediante Resolución Gerencial;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General; la Gerencia Municipal, de conformidad a las facultades otorgadas en la Resolución de Alcaldía N° 054-2019-MPC, de fecha 09 de Enero del 2019;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la DIRECTIVA N° 002-2020-GM-MPC "LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA, con sus (06) anexos los cuales forman parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER la Ejecución y Aplicación de la presente Directiva a todos los órganos, unidades orgánicas y áreas de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Secretaría General notifique la presente Resolución con las formalidades previstas en la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General, a las instancias administrativas de la Entidad, para su conocimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO CUARTO: DEROGAR o dejar sin efecto cualquier disposición municipal que se oponga a la presente Directiva.



Municipalidad Provincial de Casma
Gerencia Municipal

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 001-2021-MPC

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA

[Firma]
Abg. Daniel Guzmán Huamán Reyes
GERENCIA MUNICIPAL



DIRECTIVA N° 002-2020-GM/MPG

LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA.

I. OBJETO

Establecer lineamientos básicos, mecanismos de atención y procedimientos a seguir para la implementación del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Casma.

II. FINALIDAD

Brindar una oportuna atención a los reclamos presentados por los administrados en el Libro de Reclamaciones a implementarse en la Municipalidad Provincial de Casma.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones .
- Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 006 2014 PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación obligatoria por todos los órganos, unidades orgánicas y áreas de la Municipalidad Provincial de Casma; así como por todo el personal que labore bajo cualquier régimen laboral.

V. RESPONSABILIDADES

5.1 La Gerencia de Administración Tributaria y Rentas es la responsable del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad de Casma; en ese sentido, se encargará de las siguientes funciones:

- a) Conducir, ejecutar y evaluar las disposiciones de la presente directiva.
- b) Designar al(los) encargado(s) del Libro de Reclamaciones físico y virtual en sus respectivas sedes, quien(es) tendrá(n) la custodia de estos.
- c) 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.



5.2 La Unidad de Informática es responsable de las siguientes funciones:

- a) Brindar el soporte para el sostenimiento y funcionamiento del Libro de Reclamaciones Virtual.
- b) Publicar la presente directiva en el Portal de web institucional de la entidad, así como la Resolución de Gerencia Municipal aprobatoria.

5.3 El responsable de cada órgano, unidad orgánica y área de la entidad es el encargado del cumplimiento de la presente directiva en sus respectivos despachos.



VI. DEFINICIONES Y CONCEPTOS OPERACIONALES

Para efectos de la aplicación de la presente directiva se entenderá por:

1. **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Es el aviso en el que se indica la existencia y disponibilidad del Libro de Reclamaciones, ya sea físico o virtual, y el derecho de los usuarios a solicitarlo y registrar su reclamo.
2. **Encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones:** Es el servidor que se le encarga la custodia y gestión del Libro de Reclamaciones Físico, como una labor adicional a sus funciones señaladas en el Manual de Organización y Funciones (MOF); asimismo, se encarga de tramitar las hojas de Reclamación, suscritas por los administrados ante el Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones.
3. **Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones:** Tiene por función resolver o dar respuesta a los reclamos y quejas que presentan los administrados, ya sea en forma física o virtual.
4. **Hoja de Reclamación:** Documento que forma parte del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos dentro del marco de la ley.
5. **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por la Municipalidad Provincial de Casma en el cual los administrados podrán registrar quejas o reclamos sobre los servicios ofrecidos por la Municipalidad.
6. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado respecto a un servicio de atención brindado por la municipalidad, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la Ley N° 27444, para lo cual utilizará la Hoja de Reclamaciones.
7. **Queja:** Manifestación que el administrado realiza en el Libro de Reclamaciones de la municipalidad, mediante el cual expresa su disconformidad al servicio recibido, o su malestar o descontento respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por la municipalidad. La queja no constituye una denuncia y, en consecuencia, no implica un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.
8. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la municipalidad a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Casma es designado/a por el Titular de la entidad mediante Resolución de Alcaldía.
- 7.2 La Gerencia de Administración Tributaria y Rentas verifica que existan las condiciones adecuadas para la recepción, registro, derivación, respuesta y archivo de los reclamos que presenten los usuarios en las sedes de la Municipalidad Provincial de Casma.
- 7.3 El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, coordina, requiere y recopila los reportes mensuales que emite el Encargado del Libro de Reclamaciones; asimismo, lleva un registro de reclamos presentados por los usuarios, conforme al ANEXO N° 04: FORMATO DEL SISTEMA DE REGISTRO DE RECLAMOS.
- 7.4 La Unidad de Trámite Documentario informa trimestralmente a la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas sobre la cantidad de reclamaciones recibidas, su naturaleza y las medidas adoptadas.



- 7.5 El registro de reclamo y su proceso de gestión, es de carácter gratuito y no genera costo alguno al usuario que lo presente.
- 7.6 El Encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones es el/la servidor/a delegado/a por el Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, que brinda atención directa al usuario que presenta un reclamo, informando adecuadamente los protocolos establecidos para la atención de reclamos, orientando el registro del reclamo, así como, las acciones que se tomarán ante el caso presentado.
- 7.7 El/la responsable de cada órgano, unidad orgánica y área de la entidad propone e implementa soluciones ante la insatisfacción generada a los usuarios, así como aplica medidas correctivas o mejoras para brindar un servicio de calidad y la retroalimentación con el personal involucrado.
- 7.8 El Libro de Reclamaciones físico debe estar ubicado en un lugar visible y señalizado con un aviso, según el ANEXO N° 02: AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO, durante el horario de atención al público en la sede de la Municipalidad Provincial de Casma, así como en los demás establecimientos o sedes donde se brinde algún tipo de servicio.
- 7.9 El plazo máximo de respuesta al reclamo presentado es de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido el reclamo. Dicho plazo podrá ser extendido por la misma cantidad de días siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique; esta situación deberá ser puesta en conocimiento del usuario antes de la culminación del plazo inicial.

VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

8.1 Características del Libro de Reclamaciones Físico:

- 8.1.1 Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al usuario al momento de dejar constancia de su queja o reclamo; la segunda copia será la principal que circulará para la atención correspondiente por los órganos, unidades orgánicas y áreas; la tercera copia quedará en el Libro de Reclamaciones y será remitida o entregada a INDECOPI, en caso se solicite.
- 8.1.2 La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de naturaleza física deberá contener como mínimo la información consignada en el formato del ANEXO N° 01: HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES. En caso el usuario no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, el reclamo se considerará como no presentado

8.2 Libro de Reclamaciones Virtual:

El Libro de Reclamaciones Virtual estará a disposición de los usuarios a través del portal web institucional. En este podrán registrar sus quejas o reclamos ante los servicios adquiridos por parte de la Municipalidad Provincial de Casma. Asimismo, se deberá tener en consideración lo siguiente:

- 8.2.1 El Aviso del Libro de Reclamaciones Virtual deberá ser legible y visible de acuerdo al diseño del portal web institucional, según el ANEXO N° 03: AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL.
- 8.2.2 La información registrada por el usuario deberá contener como mínimo los datos señalados en el ANEXO N° 01, a excepción de la firma; asimismo, tendrá que indicar la sede o establecimiento del cual hace su queja o reclamo.
- 8.2.3 Se deberá indicar al usuario que el plazo de respuesta a su reclamo es de treinta (30) días hábiles; esto antes de que culmine el registro del mismo.
- 8.2.4 El Encargado del Libro de Reclamaciones Virtual deberá revisar diariamente la plataforma a fin de atender los reclamos y quejas de los usuarios.
- 8.2.5 El procedimiento y plazos para el registro, derivación al órgano, unidad orgánica o área reclamada y emisión de respuesta es el mismo que el del Libro de Reclamaciones físico.

8.3 Registro del Reclamo:

- 8.3.1 Las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física o virtual, independientemente de si el incidente fue o no solucionado.
- 8.3.2 El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.
- 8.3.3 Se brindará orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo.
- 8.3.4 El usuario puede presentar los medios o documentos que considere pertinentes para facilitar la evaluación del reclamo por parte de la Entidad, el no hacerlo no implica el rechazo del registro.
- 8.3.5 El Encargado del Libro de Reclamaciones entrega al usuario una copia de la Hoja de Reclamación e informa el plazo máximo de respuesta.



8.4 Soluciones ofrecidas en forma presencial:

- 8.4.1 El Encargado del Libro de Reclamaciones, luego de haber escuchado y atendido al usuario en el registro de su queja o reclamo, propone una solución que resuelva su insatisfacción de manera inmediata, quien, brinda su conformidad o inconformidad.
- 8.4.2 Si el usuario manifiesta su conformidad, la propuesta de solución es escrita por el Encargado del Libro de Reclamaciones en la hoja de reclamación detallando las acciones tomadas; para ello, ambos firman en señal de conformidad.
- 8.4.3 El Encargado del Libro de Reclamaciones gestiona la ejecución de la propuesta de solución a favor del usuario a fin de evitar que se produzca una doble insatisfacción por el incumplimiento de la misma.
- 8.4.4 En caso sea necesario, el Encargado del Libro de Reclamaciones se comunica con el responsable de órgano, unidad orgánica o área reclamada a fin de ofrecer una solución inmediata al usuario. De estar ambas partes conformes, se deberá dejar constancia expresa del ofrecimiento en la sección de la Hoja de Reclamación denominada "Acciones Adoptadas por la Entidad" y el usuario prestará su conformidad declarando expresamente "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase que permita dejar constancia indubitable que acepta la propuesta ofrecida para dar por solucionado su reclamo, para lo cual consignarán ambos su firma. Este acuerdo pone fin a la controversia y obliga al responsable del órgano, unidad orgánica o área reclamada a cumplir las prestaciones asumidas en mérito a lo ofrecido, quedando liberado el Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones de emitir la respuesta al usuario.

8.5 Tratamiento del Reclamo y Emisión de la respuesta:

- 8.5.1 El Encargado del Libro de Reclamaciones deriva el reclamo al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones en el plazo máximo de un (01) día hábil.
- 8.5.2 El Responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo máximo de tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el reclamo, remite el reclamo presentado al responsable del órgano, unidad orgánica o área reclamada para su conocimiento y descargo correspondiente.
- 8.5.3 En caso de determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga al usuario un único plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión detallada o aquella información que no sea legible. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva; con potestad a que la persona interponga nuevamente el mismo reclamo con la información completa.
- 8.5.4 En caso de existir un error en la derivación, el órgano, unidad orgánica o área receptora debe encausar el reclamo con el sustento debido al despacho correspondiente para la atención del reclamo con copia al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones.
- 8.5.5 El órgano, unidad orgánica o área reclamada, en el plazo máximo de siete (07) días hábiles, remite al Responsable del Libro de Reclamaciones el descargo, en el cual explique los hechos descritos en el reclamo y, de ser el caso, las medidas correctivas o mejoras que se han implementado para evitar que un hecho similar vuelva a ocurrir. Cuando la implementación de las medidas correctivas o mejoras impliquen coordinaciones y tareas

posteriores a la respuesta del reclamo, el órgano reclamado debe indicar el plazo de implementación, para el seguimiento correspondiente.

- 8.5.6** El órgano, unidad orgánica o área reclamada, si lo considera necesario, puede solicitar al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones la ampliación de la información para la evaluación del reclamo.
- 8.5.7** El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, en caso sea necesario, se comunicará con el usuario a fin de requerir mayor información o solicitar la presentación de documentación adicional para la evaluación de su caso.
- 8.5.8** El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo máximo de tres (03) días hábiles de recibida la comunicación por parte del órgano, unidad orgánica o área reclamada, elabora la carta de respuesta al reclamo que será enviada al usuario.
- 8.5.9** El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones debe notificar la respuesta al usuario al día siguiente de que esta sea expedida, en el caso de que sea a su domicilio. Si el usuario señaló que se le podía notificar vía correo electrónico o por mensaje de texto, se deberá realizar el mismo día.
- 8.5.10** En el caso de la notificación en la sede de la entidad, el usuario tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención.
- 8.5.11** El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por un mismo usuario y que coincidan en la misma sede de la Municipalidad Provincial de Casma, fecha y descripción del evento, independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.
- 8.5.12** Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados por un mismo usuario y en la misma sede de la Municipalidad de Casma, fecha, descripción del evento y motivo del reclamo; ello, siempre que el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, el Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación al usuario en un plazo de cinco (05) días hábiles posterior al archivo.
- 8.5.13** Si el usuario, en el marco de un procedimiento de protección al consumidor, formula un reclamo en queja contra la autoridad, también puede desistirse de la interposición del mismo, siempre que la resolución que pone fin a la instancia, a cargo del órgano quejado, todavía no haya sido notificada a las partes. En este caso, el usuario deberá dejar constancia del desistimiento en la sección "Detalle de la reclamación" de la Hoja de Reclamación y consignar su firma.



8.6 Archivo del Reclamo:

- 8.6.1** La Gerencia de Administración Tributaria y Rentas deberá tener archivo de las quejas y reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en su versión física y virtual.
- 8.6.2** En el caso del Libro de Reclamaciones Virtual, la plataforma digital debe mantener la información de los reclamos tramitados por el plazo de tres (03) años.

8.7 Supuestos de no atención:

- 8.7.1** El reclamo no será atendido si la información solicitada no es detallada por el usuario o es discordante con los datos de archivos de la entidad.
- 8.7.2** En caso que no sea claro la materia o el servicio del cual se hace el reclamo o su contenido no responde a la naturaleza del mismo.
- 8.7.3** Cuando se detecte uno de los supuestos mencionados, el Responsable del Libro de Reclamaciones comunicará de tal hecho al usuario y se otorgará un plazo máximo de dos (02) días hábiles contados desde la notificación, para la subsanación de las observaciones brindadas por aquel. En el caso de vencimiento del plazo sin respuesta del usuario, el reclamo se considerará como no presentado y se procederá a su archivo, lo cual se hará de conocimiento al usuario a través de los medios correspondientes.

8.8 Atención fuera del plazo establecido o no atención:

Si el órgano, unidad orgánica o área reclamada no responde en el plazo establecido y/o ampliación para la atención del reclamo, el Responsable del Libro de Reclamaciones remitirá un reiterativo, otorgando un plazo perentorio de 24 horas, bajo responsabilidad. En caso de no cumplir en remitir el informe requerido, el acto será comunicado a la Gerencia Municipal, para la identificación de responsabilidades administrativas por incumplimiento de plazos de atención.

8.9 Vigencia y actualización:

8.9.1 La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal.

8.9.2 Esta directiva solo podrá ser modificada, ampliada, derogada o sustituida por otra directiva, siempre que cuente con el debido sustento técnico, previa evaluación de la necesidad institucional, en el marco de las normas sustantivas, normas de los sistemas administrativos y normas de aplicación general vigente.



8.10 Difusión y archivos:

8.10.1 La Unidad de Informática deberá publicar la presente directiva en el portal web institucional, a modo de que sea de utilidad como documento de consulta para su aplicación por los órganos, unidades orgánicas y áreas de la Municipalidad.

8.10.2 La Gerencia de Administración Tributaria y Rentas conducirá las acciones de difusión, capacitación y/o asistencia técnica a los órganos involucrados en la aplicación de la misma.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

9.1 Los aspectos no contemplados en la presente directiva serán resueltos por la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas.

9.2 Queda sin efecto las directivas internas, procedimientos, lineamientos y disposiciones referidas a la recepción, registro, derivación, respuesta y archivo de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Casma.

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

9.4 Las disposiciones establecidas en la presente Directiva no serán aplicables a los reclamos presentados ante la Municipalidad Provincial de Casma que se encuentren en trámite, antes de su entrada en vigencia.

9.5 El Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones debe remitir al Órgano de Control Institucional los reportes a los que se refieren los Anexos N° 5 "Reporte del cumplimiento de las obligaciones" y N° 6 "Reporte de reclamos presentados ante la municipalidad", de forma semestral, según indica el 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. DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

10.1 La implementación del Libro de Reclamaciones Virtual se realizará dentro del plazo de treinta (30) días calendario posterior a la aprobación de la presente directiva.

10.2 Dejar sin efecto toda directiva que se oponga a la presente.

XI. ANEXOS

ANEXO 01:	Nº	Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
ANEXO 02:	Nº	Aviso del Libro de Reclamaciones físico.
ANEXO 03:	Nº	Aviso del Libro de Reclamaciones virtual.
ANEXO 04:	Nº	Formato de Reporte de Cumplimiento de Obligaciones
ANEXO 05:	Nº	Formato de Reporte de Reclamos presentados a la municipalidad.



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

Fecha:	(día)	(mes)	(año)	Hoja de Reclamación N° 0000001 - 2020	
Razón Social:  MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA Plaza de Armas s/n - Casma - Ancash.					
1. Identificación del Usuario Reclamante					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:		Teléfono:		E-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada					
Lugar de incidencia:					
Fecha de incidencia:				(día)	(mes)
				(año)	
3. Detalle de la Reclamación: (1) Reclamo (2) Queja					
Pedido:					Firma del Usuario
4. Acciones adoptadas por la Entidad					
Fecha de comunicación de la respuesta				(día)	(mes)
				(año)	
Detalle:					



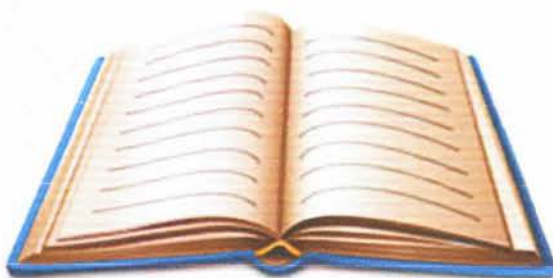
- 1. Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado respecto a un servicio de atención brindado por la municipalidad, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la Ley N° 27444, para lo cual utilizará la Hoja de Reclamaciones.
- 2. Queja:** manifestación que el administrado realiza en el Libro de Reclamaciones de la municipalidad, mediante el cual expresa su disconformidad al servicio recibido, o su malestar o descontento respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por la Municipalidad.

Plaza de Armas s/n - Casma - Ancash - Teléfono 043-412063

www.municasma.gob.pe

geradmtributariampc@gmail.com

ANEXO N° 02: AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO

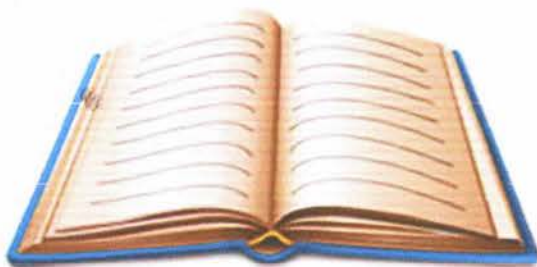


LIBRO DE RECLAMACIONES

Ley N° 29571. Código de
Protección y Defensa del
Consumidor



ANEXO N° 03: AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL



LIBRO DE RECLAMACIONES

Ley N° 29571. Código de
Protección y Defensa del
Consumidor

ANEXO N° 05: REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas				
Entidad : Municipalidad Provincial de Casma				
Periodo :				
Fecha :				
N°	Rubro	SI	NO	Comentarios
1	Cuenta con el 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 los 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 Reclamaciones e el periodo (enero/junio o julio/diciembre)	N/A*	N/A*	N°
7	N° de usuarios a los que se proporcionó copia o constancia de su reclamo			N°
8	N° de reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días hábiles o no atendidas.			N°

*N/A: No aplica



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA

(Firma del Abg. Daniel Germán Huacón Reyes
o del titular de la entidad en caso no existir responsable designado)
GERENCIA MUNICIPAL

