



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 388-2022-MD-MDB-LP

Las Palmas, 22 de diciembre de 2022

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO DAMASO BERAUN - LEONCIO PRADO – HUANUCO

VISTO:

El Informe N° 161-2022-RR.HH/MD-MDB-LP, del Jefe del Área de Recursos Humanos, el Informe Legal N° 127-2022-MD-MDB-LP/ALE, emitido Asesor Legal Externo, sobre aprobación de la **"DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO DÁMASO BERAUN"**, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 194º 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 66º 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, de la revisión de la Directiva que busca aprobarse, **TIENE COMO FINALIDAD Y OBJETIVO** lo siguiente:

- Establecer normas para el correcto manejo del proceso de atención a los usuarios que requieran el Libro de Reclamaciones en forma física o a través del Portal Institucional de la entidad y en las sedes o locales de atención al público de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún.

Que, de acuerdo a lo establecido en el numeral 15.1 del artículo 5º 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 (...);

Que, el D.S. N° 042-2021-PCM, establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones y tiene por finalidad establecer en mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, mediante Informe N° 161-2022-RR. HH/MD-MDB-LP, el jefe del Área de Recursos Humanos de la entidad remite el Proyecto de la DIRECTIVA N° 003-2022-MD-MDB-LP, **"DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO DÁMASO BERAUN"** para ser elevado a las instancias respectivas para su posterior aprobación;





Que, mediante Informe Legal N° 127-2022-MD-MDB-LP/ALE, el Asesor Legal Externo emite opinión: que es procedente la Aprobación mediante Acto Resolutivo la DIRECTIVA N° 003-2022-MD-MDB-LP, "DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO DÁMASO BERAUN"

Por estas consideraciones, estando a las facultades conferidas por el literal 6) del Artículo 20°, concordante con el Artículo 43° de la Ley Orgánica de Municipalidades- Ley N° 27972.

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - **APROBAR** la DIRECTIVA N° 003-2022-MD-MDB-LP, "DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO DÁMASO BERAUN", la misma que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución

Artículo Segundo. - **ENCARGAR** a la Sub Gerencia de Secretaria General, la distribución y/o notificación de la presente Resolución.

Artículo Tercero. - **ENCARGAR** al Área de Imagen Institucional y Protocolo la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Mariano Damaso Beraun.

Regístrese, cúmplase, comuníquese y archívese



MUNICIPALIDAD DIST MARIANO
DÁMASO BERAUN LAS PALMAS

Ricardo Ordoñez Prncip
ALCALDE



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO DÁMASO BERAÚN

1



2022



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

DIRECTIVA N° 003-2022-MD-MDB-LP

**DIRECTIVA DE RPOCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MARIANO DÁMASO BERAÚN**



I. OBJETO

Establecer normas para el correcto manejo del proceso de atención a los usuarios que requieran el Libro de Reclamaciones en forma física o a través del Portal Institucional de la entidad y en las sedes o locales de atención al público de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún.

II. FINALIDAD

Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún.

III. BASE LEGAL

- Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N°004-2019-JUS, TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N°27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N°042-2011-PCM: Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y su modificatoria, Decreto Supremo N°061-2014-PCM.
- Resolución de Contraloría N°367-2015-CG, que aprueba la Directiva N°018-2015-CGIPROCAL. "Verificación del Cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento por los funcionarios y servidores de las distintas unidades orgánicas de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, independientemente de su régimen laboral o relación contractual, participan en la atención de los usuarios y reclamos presentados.



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. De las Definiciones

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

- a) **Usuario.** - Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, para solicitar un servicio, gestionar un trámite o ejercer alguno de los derechos establecidos en el art. 66° del TUO de la Ley N°27444.
- b) **Reclamo.** - Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio de atención brindado por la municipalidad, manifestada en la Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones. El reclamo no da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye una denuncia, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, los cuales se sujetan a las disposiciones contempladas en el TUO de la Ley N°27444.
- c) **Libro de Reclamaciones.** - Documentos de naturaleza física o virtual provisto por la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos sobre los productos y/o servicios ofrecidos en los diversos órganos estructurales de la entidad, así como en el portal institucional.
- d) **Hoja de Reclamaciones.** - Es el documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios registran sus reclamos.
- e) **Responsable del Libro de Reclamaciones.** - Es el servidor de confianza designado mediante resolución, que a nombre de la entidad se encarga de dar respuesta al reclamo realizado por el usuario; asimismo, debe de informar de las medidas adoptadas a fin de evitar acontecimientos de hechos similares en el futuro.
- f) **Encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones.** - Es el servidor designado mediante Resolución que entrega el Libro de Reclamaciones al usuario para que haga su reclamo, asimismo, se encarga tramitar la Hoja de Reclamación detallada y suscrita por este, ante el Responsable del Libro de Reclamaciones.



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

- g) **Sede.** - Es el lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún.

5.2. Del Aviso del Libro de Reclamaciones

- a) El aviso del Libro de Reclamaciones, debe ser ubicado en todos los locales de atención al público de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún: en un lugar visible para el usuario, utilizando el formato establecido en el Anexo N°01 que forma parte integrante de la presente directiva.
- b) El aviso virtual del Libro de Reclamaciones, debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso del portal Institucional de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún. Este aviso debe ser un Link de enlace y acceso al Libro de Reclamaciones Virtual.

5.3. Del Libro de Reclamaciones

5.3.1. De la Ubicación del Libro de Reclamaciones

El libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios en todas las sedes de la Municipalidad y en el Portal Institucional.

5.3.2. Del Libro de Reclamaciones físico y sus características

- a) El encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones, durante el horario de atención al público, entregará el Libro de Reclamaciones físico al público usuario cada vez que sea solicitado: asimismo, verificará que la hoja de Reclamación sea llenado y suscrito por el usuario.
- b) Cada hoja de Reclamación constará de tres (03) hojas autocopiantes. La primera, será entregada de forma inmediata al usuario, la segunda quedará en el Libro de Reclamaciones y la tercera será remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones.
- c) La numeración de las hojas de Reclamaciones físicas consta de seis (06) dígitos, de los cuales son tres primeros, de izquierda a derecha, corresponden a la serie que les asigne y los tres restantes corresponden al número correlativo.
- d) Las series establecidas no podrán variarse ni intercambiarse, asimismo, el número correlativo que sigue a la serie comenzará indefectiblemente y sin excepción en “001” (cero, cero, uno).

5.3.3. Del Libro de Reclamaciones Virtual





“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



a) Cada usuario puede registrar su reclamo en el siguiente link www.gob.pe/munimarianodamasoberaun (libro de reclamaciones), el registro deberá consignar los datos requeridos en el formato para que derive en el usuario la respuesta formal.

b) El Libro de Reclamaciones virtual, consignado en el Portal Institucional de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, deberá cumplir con las siguientes características:

- Contener el formato de la Hoja de Reclamaciones.
- Proporcionar al usuario la opción de imprimir el reclamo, y
- Dar al usuario la opción de recibir una copia de su reclamo en su correo electrónico.



VI. DISPOSICIONES ESPECIALES

6.1. Del Procedimiento para la presentación del Reclamo

6.1.1. De las formas de presentación de los reclamos

El usuario podrá presentar su reclamo de las siguientes formas.

a) En forma presencial

Cuando el usuario presenta su reclamo en el Libro de Reclamaciones de la municipalidad.

b) En forma virtual

Cuando el usuario presenta su reclamo a través del formato virtual del Libro de Reclamaciones en el Libro de Reclamaciones del Portal Institucional de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún:

www.gob.pe/munimarianodamasoberaun.

6.1.2. Del contenido de la Hoja de Reclamación

a) La hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, como documento físico, constará de tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiantes, la original será entregada al usuario, la primera copia quedará en posesión de la municipalidad y la segunda copia será remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones. Contendrá la siguiente información (Anexo N°02):

- Identificación de la Hoja de Reclamación
- Numeración correlativa





“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



- Fecha de reclamo
- Área o local del servicio de la Municipalidad
- Datos del usuario:
 1. Nombres y Apellidos
 2. Domicilio
 3. Número de Identidad
 4. Número de celular de contacto
 5. Correo electrónico
 6. Identificación de la atención brindada (Descripción)
 7. Acciones adoptadas por la Municipalidad (detalle)
 8. Firma del usuario del Libro de Reclamaciones físico

- b) En el formato virtual se incluirá el código de seguridad que ingresará el usuario.
- c) El encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones o quien haga sus veces, debe orientar al usuario respecto a la forma de presentación del reclamo y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima e informando al usuario las consecuencias derivadas de su omisión.

6.2. Del Procedimiento para la atención del Reclamo

6.2.1. De la respuesta al Reclamo

- a) La Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, está obligada a dar respuesta al usuario, empleando medios físicos y electrónicos, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de interpuesto el reclamo.
- b) De la forma y contenido de la respuesta

La respuesta debe realizarse mediante una carta suscrita por el responsable del Libro de Reclamaciones, la cual debe contener:

- El resumen de lo ocurrido.
- El análisis de lo ocurrido.
- Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro, de corresponder; y
- Las medidas adoptadas para brindar un mejor servicio.

6.2.2. Del Procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma presencial



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

- a) El servidor encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones o quien haga sus veces, en el transcurso del día de interpuesto el reclamo por el usuario, registrará la Hoja de Reclamaciones en el Sistema de Trámite Documentario (STD), para efectos del seguimiento y luego lo derivará con el registro STD al Responsable del Libro de Reclamaciones.
- b) El Responsable del Libro de Reclamaciones, dentro de los cinco (05) días hábiles de recibida la hoja de Reclamaciones, realizará las siguientes acciones:
- Verificará si la información contenida en la Hoja de Reclamación contiene la totalidad de la información requerida, conforme lo establece el numeral 6.1.2 de la presente directiva.
 - En caso verifique que la Hoja de Reclamaciones no contiene la información completa, archivará el reclamo.
 - En caso verifique que la información consignada en la Hoja de Reclamación no corresponde a un reclamo o no es consistente, procederá a archivar e informar al usuario de dicha circunstancia.
 - De verificar que la información consignada corresponde a un reclamo que se encuentra bajo el ámbito de competencia de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, comunicará a la unidad orgánica correspondiente el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación para que proceda con el trámite respectivo, informando al usuario dicha circunstancia.
- c) El Gerente o Jefe de la Unidad orgánica involucrada, según corresponda en el plazo de cinco (05) días hábiles, emitirá un informe, detallando lo siguiente:
- Descripción del reclamo.
 - La explicación de lo ocurrido.
 - Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro y;
 - Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicará las acciones adoptadas al respecto.
- d) El Responsable del Libro de Reclamaciones, una vez recibido el informe del Gerente o Jefe de la Unidad Orgánica involucrada, según corresponda en el





“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

plazo de siete (07) días hábiles, la respuesta al usuario y coordinará con el área de Trámite Documentario y Archivo, para remitirlo al domicilio que haya consignado.

- e) Solo en caso que el usuario haya indicado expresamente que se le responda por correo electrónico, la respuesta se le enviará por dicho medio.
- f) En la elaboración de la respuesta del reclamo el responsable del Libro de Reclamaciones, deberá indicar las acciones adoptadas tendentes a que la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, mejore sus procedimientos.

6.2.3. Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma No presencial

El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún con su acceso al aplicativo informático del “Libro de Reclamaciones del Portal Institucional”, verificará diariamente si se han registrado o no reclamos. De encontrar el registro de un reclamo, el procedimiento continuará conforme a lo dispuesto en los literales b), c), d) y f) del numeral 6.2.2 de la presente directiva.

6.3. De la base de datos de los reclamos

El responsable del Libro de Reclamaciones, en una base de datos llevará el registro de reclamos que presenten los usuarios, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda la entidad, dicha base de datos servirá también para informar al Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial del Leoncio Prado.

La base de datos deberá contener:

- Si el reclamo fue presencial o virtual
- El número de Hoja de Reclamación
- Datos del usuario
- Fecha del Reclamo
- Unidad orgánica o área involucrada
- Gerente, Jefe o servidor reclamado
- La fecha de respuesta del usuario, y
- Acciones adoptadas por la entidad.

VII. RESPONSABILIDAD



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

7.1. Del Responsable del Libro de Reclamaciones:

- a) El responsable del Libro de Reclamaciones, tiene la obligación de dar respuesta al usuario del reclamo presentado, sea en la Hoja de Reclamación o en forma virtual, siendo el plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
- b) Supervisar que los encargados de la custodia del Libro de Reclamaciones de las distintas sedes de la Municipalidad, cuenten con los libros de reclamación disponibles y accesibles a los usuarios durante el horario de atención al público; así como verificar si el aviso del Libro de Reclamación se ubica en un lugar visible de la sede institucional.
- c) Informar al Órgano de Control Institucional, conforme a lo dispuesto por el numeral 6.2 de la Directiva N°018-2015-CG/PROCAL, “Verificación del Cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”.

7.2. Del encargo de la Custodia del Libro de Reclamaciones

- a) Colocar en un lugar visible al público del Aviso del Libro de Reclamaciones (Anexo N°01).
- b) Verificar el correcto llenado de la información en la Hoja de Reclamación por el usuario, así como realizar el registro y trámite de dicha hoja en el Sistema de Trámite Documentario (STD), de la Municipalidad.
- c) Entregar el original de la Hoja de Reclamación al usuario y asignarle el número de registro del Sistema de Trámite Documentario (STD) de la Municipalidad.

VIII. ANEXOS

Anexo N°01: Aviso del Libro de Reclamaciones

Anexo N°02: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones





"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Anexo N° 01:

AVISO DE LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES



10

CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO SUPREMO N°042-2011-PCM, ESTA ENTIDAD CUENTA CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES, SOLICITELO PARA REGISTRAR SU QUEJA O RECLAMO.

**TAMBIÉN PUEDE ACCEDER A NUESTRO LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL, A TRAVÉS DE:
www.gob.pe/munimarianodamasoberaun**



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Anexo N° 02:

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

(D.S N°042-2011-PCM)



11

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MARIANO DÁMASO BERAÚN					
LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIONES	N°0001-2022
MES AÑO	DÍA	MES	AÑO		
UNIDAD LOCAL DE SERVICIO		NOMBRE Y/O DIRECCIÓN			
1. Identificación del Usuario					
Nombres y Apellidos:					
Domicilio:					
DNI/CE:		Celular/e-mail:			
2. Identificación de la Atención Brindada					
Descripción:					
Firma del Usuario					
3. Acciones adoptadas por la Entidad					
Detalle:					