



Municipalidad de
Jesús María

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 025-2023-MDJM-GM



Jesús María, 17 de mayo de 2023

VISTOS: El Informe N° 122-2023-MDJM/SG/SGACGDyA del 14 de marzo de 2023; Informe N° 019-2023-MDJM/GPPDI-SGPIMGP del 27 de marzo de 2023; Memorando N° 248-2023-MDJM-GPPDI del 28 de marzo de 2023; Informe N° 162-2023-MDJM/SG/SGACGDyA del 25 de marzo de 2023; e Informe N° 095-2023/GAJRC/MDJM del 27 de abril de 2023 de fecha 27 de abril de 2023 y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por el artículo único de la Ley N° 30305, Ley de Reforma Constitucional, establece que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, de acuerdo con el Artículo II del Título Preliminar Ley N° 29792, Ley Orgánica de Municipalidades, publicada en el diario oficial “El Peruano”, con fecha 27 de mayo de 2003, y modificatorias, la autonomía que la Constitución reconoce a las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativo y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

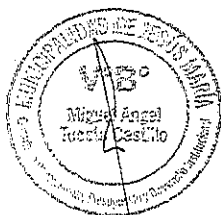
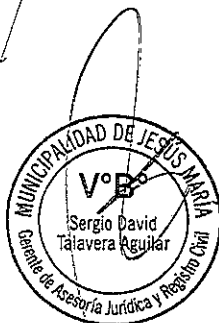
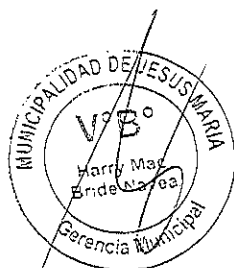
Que, el artículo 27° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala entre otros, que la administración municipal está bajo la dirección y responsabilidad del gerente municipal; mientras que el artículo 20° inciso 20) de la misma norma, establece como una de las atribuciones del Alcalde, la de delegar sus atribuciones administrativas en el Gerente Municipal;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 045-2023-MDJM del 13 de enero del 2023, el Alcalde con arreglo a dicha atribución, delegó en la Gerencia Municipal la facultad de aprobar, modificar o dejar sin efecto directivas que regulen medidas de austeridad y otros instrumentos de gestión inherentes a la función y sistemas administrativos, conforme es de verse del literal c) de su artículo primero;

Que, mediante Ley N° 27444, TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, se establece el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico general;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, tiene por finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, con el objetivo de alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía; con canales efectivos de participación ciudadana; transparente en su gestión, entre otros;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, la cual establece un marco de gobernanza para la implementación del gobierno digital en las entidades que permita la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales,



interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de proceso y prestación de servicios públicos digitales. Asimismo, otorga a las entidades de la Administración Pública, la responsabilidad de implementar mecanismos digitales a favor del proceso de modernización del Estado y de transformación digital para beneficio de los ciudadanos y administrados;

Que, con la dación del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, se establecieron disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo;

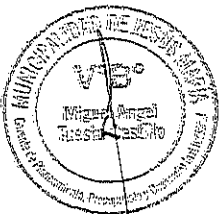
Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las Entidades de la Administración Pública. Esto con la finalidad de establecer disposiciones para la gestión de los reclamos, como parte del modelo para la gestión de la calidad del servicio en las Entidades Públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública, se establece como objetivo, que las entidades cuenten con disposiciones técnicas que permitan la implementación efectiva del proceso de gestión de reclamos, el mismo que está orientado a promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la mejora continua en la Administración Pública, bajo un enfoque centrado en las personas y la generación de valor público;

Que, mediante Resolución N° 219-2020-MDJM/GM se aprobó la Directiva N° 005-2020-MDJM/GM denominada "Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad de Jesús María", la misma que se encuentra desfasada, respecto de las nuevas disposiciones que se han emitido sobre esta materia, por lo que se requiere aprobar una directiva acorde con los lineamientos desarrollados por aquellas;

Que, con Informe N° 122-2023-MDJM/SG/SGACGDyA del 14.03.2023, complementado con Informe N° 162-2023-MDJM/SG/SGACGDyA del 25.04.2023, la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, señala que es necesario emitir una nueva Directiva que actualice y regule dentro de la normativa marco, el uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Jesús María, con el objetivo de optimizar los canales de atención al ciudadano, con lo cual se propone fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos en el Municipio, promoviendo de esta forma una cultura de mejor atención al vecino y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública.

Que, con Memorando N° 248-2023-MDJM-GPPDI del 28.03.2023, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, pone en conocimiento de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil, el Informe N° 019-2023-MDJM-GPPDI-SGPIMGP del 27.03.2023, a través del cual la Subgerencia de Planeamiento, Inversiones y Modernización de la Gestión Pública, opina que la Directiva propuesta se encuentra acorde a las competencias y funciones de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, cumpliendo además con la estructura y contenido establecida en la Directiva N° 001-2023-MDJM/GPDUI "Lineamientos para la Elaboración, Modificación, Actualización y Aprobación de Directivas de la Municipalidad Distrital de Jesús María".



Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil con Informe N° 095-2023/GAJR/MDJM del 27 de abril de 2023, emite opinión legal señalando que la Directiva se encuentra acorde con las normas que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en las entidades de la Administración Pública;

Que, estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en el literal c) del artículo primero de la Resolución de Alcaldía N° 045-2023-MDJM, y contando con el visto bueno de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo; de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional; y de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 03-2023-MDJM/GM y anexos, denominada "*Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María*", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DERÓGUESE la Resolución de Gerencia Municipal N° 219-2020-MDJM/GM del 19 de octubre del 2020, con la cual se aprobó la Directiva N° 005-2020-MDJM denominada "*Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad de Jesús María*".

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR el cumplimiento de la presente Resolución a la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo; la Gerencia de Desarrollo Urbano; la Gerencia de Desarrollo Económico Local; la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas; la Gerencia de Seguridad Ciudadana; la Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano; la Gerencia de Fiscalización; la Gerencia de Sostenibilidad y Servicios a la Ciudad; la Subgerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas; la Subgerencia de Servicios al Contribuyente; la Subgerencia de Gestión del Riesgo de Desastres y la Subgerencia de Serenazgo.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, la notificación de la presente resolución, a las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

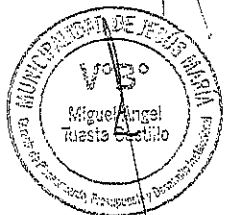
ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR a la Subgerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación, su publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESUS MARIA

HARRY MAC BRIDE NAVEA
GERENTE MUNICIPAL





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA**



Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA N° 03-2023-MDJM/GM

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE JESÚS MARÍA**

ROL	ORGANO	SELLO Y FIRMA
ELABORADA POR	Subgerente de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA MIRTHA ESCAJADILLO CABALLERO Subgerente de Atención al Ciudadano Gestión Documental y Archivo
REVISADA POR	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto, y Desarrollo Institucional	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA EL ANGEL TUESTA CASTILLO Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional
	Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA SERGIO TALAVERA AGUILAR Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil
APROBADA POR	Gerencia Municipal	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA HARRY MAC BRIDE NAVEA GERENTE MUNICIPAL

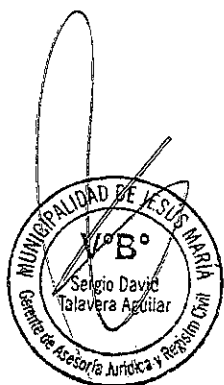


Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA**

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. FINALIDAD.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. BASE LEGAL.....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	6
7. DISPOSICIONES GENERALES.....	7
8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	7
9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	11
10. ANEXO.....	12





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA**

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA**

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para delimitar los roles y responsabilidades de los actores involucrados en el procedimiento para el uso del Libro de Reclamaciones.

2. FINALIDAD

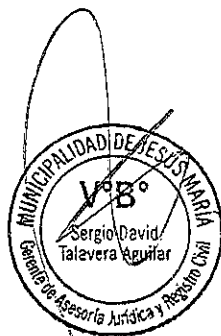
Establecer un instrumento interno normativo que delimite roles, responsabilidades y plazos en el Proceso de Gestión para el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María, utilizando la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones GOB.PE., la cual permite el desarrollo de acciones que propicien el fortalecimiento de capacidades y la mejora continua para la entidad.

3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todo el personal de las unidades orgánicas de la Municipalidad de Jesús María, indistintamente de su nivel jerárquico, régimen laboral o modalidad contractual que participen en la atención de los reclamos interpuestos por las personas.

4. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias.
- 4.2. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, unificado en su Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 4.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por la Ley N° 30039 y el Decreto Legislativo N° 1446.
- 4.4. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733.
- 4.5. Decreto Supremo 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 4.6. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 4.7. Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, aprobado por D. S. N° 007-2020-PCM.
- 4.8. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública.
- 4.9. Ordenanza N° 590-MDJM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María y modificatorias.
- 4.10. Resolución de Gerencia Municipal N° 034-2019-MDJM-GM, que aprueba la Directiva N° 001-2019-MDJM/GPDI, denominada "Lineamientos para la Elaboración, Modificación, Actualización y Aprobación de Directivas de la Municipalidad Distrital de Jesús María".





Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

5. RESPONSABILIDADES

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva por parte de todo aquel funcionario/a o servidor/a indistintamente de su nivel jerárquico, régimen laboral o modalidad contractual que participen en la atención y uso del Libro de Reclamaciones, será comunicado formalmente, mediante informe por el/la Responsable del Libro de Reclamaciones al órgano administrativo que corresponda, a fin que se proceda a deslindar responsabilidades y aplicar las sanciones a que haya lugar.

5.1 GERENCIA MUNICIPAL

- Designar formalmente al servidores como responsable titular y al alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del uso del Libro de Reclamaciones, según literal d) del numeral 5.3.3 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP.
- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva, asegurando para ello los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.

5.2 EL/LA RESPONSABLE DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Gestionar los reclamos interpuesto en el Libro de Reclamaciones, correspondientes a la prestación de los servicios que son competencia de la Municipalidad de Jesús María, coordinar la atención oportuna, así como idoneidad de la respuesta con las unidades orgánicas involucradas.

- Brindar acciones de sensibilización y asistencia técnica a todo el personal de la Municipalidad de Jesús María, respecto al uso del libro de reclamaciones.

5.3 TITULARES DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES SEGÚN SEDE

- Atender los incidentes de forma inmediata de ser posible, y en coordinación directa con el/la Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
- Poner a disposición de las personas, el acceso del Libro de Reclamaciones, en su versión física o digital.
- Brindar información y asistencia técnica a las personas que deseen presentar su reclamo.
- Custodiar el libro de reclamaciones en su versión física
- Atender los reclamos del Libro de Reclamaciones dentro de los plazos dispuestos en el numeral 8.1.2. de las disposiciones generales de la presente Directiva.
- Cautelar el Uso de Libro de Reclamaciones físico, en caso se presenten hojas de reclamación manuscritas.
- Efectúa las acciones, comprende, dilucida los hechos y analiza la información asociada al reclamo que se le ha derivado.



Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

- h) Proyecta respuesta a través de la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones, incluyendo la acción correctiva, en caso que el reclamo sea aceptado.

5.4 SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- a) Asegurar la operatividad, disponibilidad y mantenimiento de la infraestructura tecnológica institucional; así como aquellas condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia de Consejo de Ministros, en adelante PCM.
- b) De presentarse incidentes vinculados con aspectos tecnológicos, durante la etapa de atención y respuesta del reclamo, que dificulten el normal uso y/o funcionamiento de la plataforma digital Libro de Reclamaciones, deberá brindar la atención correspondiente.
- c) En caso que no se haya resuelto el incidente tecnológico, deberá notificar el caso hacia el soporte a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital.

5.5. GERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

Difundir la existencia del Libro de Reclamaciones, en su forma física y digital, y el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo crean conveniente.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- a) **Acción Correctiva.** - Es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.
- b) **Acción Preventiva.** - Es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.
- c) **Incidente.** - Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención y/o prestación del bien o servicio recibido por la persona.
- d) **Libro de Reclamaciones.** - Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención del reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra, así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuve a la mejora continua de los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Asimismo, comprende además, el libro de reclamaciones en su forma física implementados en las sedes de la Municipalidad.

- e) **Reclamo.** - Es el mecanismo de participación de la ciudadanía, a través del cual expresan su disconformidad de un servicio de atención brindado la Municipalidad Distrital de Jesús María.

El reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos:

- i. **Trato profesional durante la atención.** - Son las acciones que asume el/la servidor/a civil y la aptitud que muestra al momento de brindar el servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Municipalidad Distrital de Jesús María.





Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

- ii. **Información.** - Brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega, por lo que el lenguaje deberá ser sencillo, preciso, claro y oportuno.
- iii. **Tiempo de atención.** - Periodo que le toma a la persona recibir un servicio provisto por la Municipalidad Distrital de Jesús María, es decir desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión.
- iv. **Acceso a la prestación de los servicios.** - Conjunto de condiciones que proporciona la Municipalidad Distrital de Jesús María para entregar el servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de los diferentes canales de atención.
- v. **Resultado de la gestión o atención.** - Capacidad de la Municipalidad Distrital de Jesús María de prestar un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente.
- vi. **Confianza de la entidad ante las personas.** - Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la Municipalidad Distrital de Jesús María genera en las personas, es decir, aspectos como la transparencia en los actos del servicio; la integridad alienada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos, entre otros.

f) Persona. - Es el sujeto de derechos y obligaciones ya sea natural o jurídica que acceden a un servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Jesús María.

g) Responsable del uso del Libro de Reclamaciones. - Es el/la servidor/a designado/a por la Gerencia Municipal para gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los servicios dentro del ámbito de competencia de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

h) Responsable del uso del Libro de Reclamaciones por sede. - Es el/la servidor/a designado/a para gestionar de manera oportuna e idónea las acciones que conlleven a la atención del reclamo presentado por la persona, según cada sede de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

7. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 Los reclamos que se presenten ante la Municipalidad Distrital de Jesús María no tienen la naturaleza de recurso administrativo, y su respuesta no amerita la interposición de ningún recurso impugnatorio, ni paraliza los plazos establecidos por la norma de la materia.

7.2 La atención de los reclamos presentados por las personas, se rige por los siguientes principios:

- a) **Principio de Celeridad.** - Los reclamos deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado.
- b) **Principio de imparcialidad y probidad en el uso de recursos públicos.** - Los servidores civiles de la Municipalidad Distrital de Jesús María deben actuar con independencia frente a intereses particulares, para así asegurar que las personas gocen de iguales oportunidades.

3 El Proceso de la Gestión de Reclamos comprende de tres (03) etapas: El registro del reclamo, la atención y respuesta, y la notificación de la respuesta.



Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

- 7.4 El plazo máximo de atención del reclamo son de treinta días (30) hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.
- 7.5 La persona tiene hasta treinta días (30) calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.
- 7.6 El registro de los reclamos se efectúa a través de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones, que se encuentra en el Portal Institucional de la entidad, la misma que es administrada por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM y a nivel institucional por la Municipalidad Distrital de Jesús María, a través de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo.

8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 De la atención de los reclamos presentados en el marco del uso del Libro de Reclamaciones.

8.1.1 Del registro



El acceso al Libro de Reclamaciones en su formato digital, se realiza únicamente a través de la Plataforma Digital Única del Estado GOB.PE denominada Plataforma Digital Libro de Reclamaciones.

Asimismo, los reclamos pueden ser presentados de manera física, estos pueden complementarse con medios o documentos que se estimen pertinentes, no pudiendo ser rechazados por no estar acompañado de la documentación que lo sustente, dicho registro en físico se dará siempre que las condiciones al momento de su registro no permitan la utilización de la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones.

El Responsable de sede cuenta con dos (02) días hábiles para hacer llegar al Responsable del Libro de Reclamaciones la hoja de reclamo presentada.

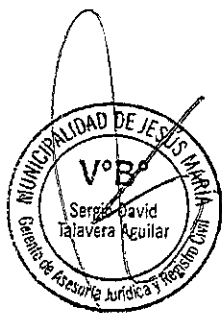
8.1.2 De la atención y respuesta

El/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones cuenta con un plazo de hasta tres (03) días hábiles, para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación interna y/o externa, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo.

En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se le notifica a la persona, a través de la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones, para que en un plazo de dos (02) días hábiles, subsane aquella información omitida o precise la descripción del hecho mientras tanto se suspende el plazo de atención y respuesta, de incumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido, se archiva y se notifica el hecho, pudiendo la persona interponer un nuevo reclamo.

8.1.2.1 Para la atención por parte de El/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones evalúa los siguientes aspectos:

- a) **Competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia de la Municipalidad Distrital de Jesús María. Si no es competencia de la





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA**

Municipalidad Distrital de Jesús María, se efectúa la derivación externa a las entidades o empresas competentes para que continúe con su atención, cumpliendo con notificar ello a la persona que presentó el reclamo.

- b) Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo, si corresponde continua con su trámite conforme a lo señalado en las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

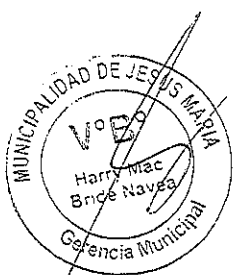
En caso se determine que no corresponde a un reclamo (pudiendo ser una queja por defecto de tramitación, consulta, denuncia, entre otros), se efectúa la derivación mediante la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones a la/las unidades de organización competentes para conocimiento y fines de atención según corresponda; debiendo el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones comunicar a la persona que ingresó dicho documento, que el mismo fue derivado a la/las unidades de organización competentes para su atención, quedando así el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones exento del seguimiento de dicho documento por no encontrarse dentro de los alcances establecidos en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

- c) **De la Información necesaria y/o suficiente:** verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como todos los datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo.
- d) Admitido el reclamo el/la Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos lo deriva a la Unidad Orgánica competente, a través de la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones.

8.1.2.2 El/la funcionario/a titular de la Unidad Orgánica competente de atender el reclamo debe cumplir con lo siguiente:

- a) Recepciona el reclamo canalizado por el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones.
- b) Realiza las acciones necesarias para analizar la información, respecto al reclamo recibido, siendo responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados por la persona y proyectar la respuesta del reclamo.
- c) Proyectar la respuesta del reclamo y remitirla al el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones, en un plazo no mayor de catorce (14) días hábiles, contados al desde el día siguiente hábil de recepcionado el reclamo, asimismo debe determinar claramente si el reclamo ha sido aceptado o denegado.

Para la elaboración del proyecto de respuesta debe tomarse en cuenta lo siguiente:





Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

- **Aceptado:** Cuando el reclamo de la persona de manera sustentada se acoge. En este caso, se debe **señalar adicionalmente las medidas correctivas y preventivas a adoptar.**
 - **Denegado:** Para los casos en los que, después de haber realizado las averiguaciones y analizado los medios aportados se determina que se deniega el reclamo presentado por la persona.
- d) En caso que el proyecto de respuesta sea observado por el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones, deberá subsanar el proyecto de respuesta y remitir nuevamente para su revisión y notificación a la persona, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles.
- e) Deberá mantener comunicación fluida y permanente con el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones Proceso de Gestión de Reclamos, mediante correo electrónico institucional y/o llamadas telefónicas.

8.1.3 De la notificación de la respuesta

La respuesta será remitida por el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones a través de la Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones, que soporta la gestión de los reclamos, observando la modalidad de notificación solicitada por la persona, pudiendo ser por correo electrónico, a su domicilio y por celular.

La persona tiene un plazo de treinta (30) días calendarios, para recoger la respuesta, en caso haya marcado la opción de recoger en sede. Vencido dicho plazo se declara en abandono su reclamo procediéndose a la depuración correspondiente.

8.1.4 Del archivamiento

- a) La Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones, administrada por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, conserva la información de los reclamos tramitados a través de esta vía por el plazo de tres (03) años.
- b) La Municipalidad Distrital de Jesús María mantiene la custodia del Libro de Reclamaciones en su formato físico, la cual se rige por las normas del Sistema Nacional de Archivos o las que resulten aplicables.

8.1.5 Seguimiento, Análisis y Mejora

8.1.5.1 Resultados y análisis de los reclamos

- a) El/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones traslada mediante memorando a la Gerencia Municipal, la relación de los reclamos pendientes de atención por parte de la/las unidades de organización, como mínimo dos (02) veces al mes, a fin de que la Gerencia Municipal exhorte el cumplimiento de los plazos establecidos en la presente Directiva, a los titulares de las Unidades Orgánicas.





Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

- b) La Gerencia Municipal, promueve y participa durante el ciclo de mejora, así mismo difunde los resultados conseguidos, y reconoce los logros alcanzados.

8.1.5.2 Supervisión de la gestión de los reclamos

- a) Para efectos de la supervisión, la Gerencia Municipal remite, a solicitud de la Secretaría de Gestión Pública de acuerdo a lo que establezca, un informe anual de resultados de la gestión de reclamos; el mismo que, según corresponda, debe contener como mínimo la siguiente información:

- ✓ Implementación del Libro de Reclamaciones.
- ✓ Cumplimiento del proceso.
- ✓ Procedimiento interno.
- ✓ Servicios de control posterior
- ✓ Acciones de mejora.

- b) La Secretaría de Gestión Pública remite a la Municipalidad Distrital de Jesús María un informe de cumplimiento con las recomendaciones y conclusiones identificadas. En caso de existir observaciones que subsanar por parte de la Municipalidad Distrital de Jesús María, ésta remite a la Secretaría de Gestión Pública un plan de trabajo para la subsanación de observaciones, lo cual será remito por la Gerencia Municipal, en coordinación con el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones.

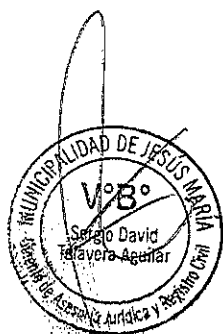


8.1.6 Tipos de incidentes tecnológicos Nivel I

1. Contraseña de red institucional bloqueada.
2. Problemas de conectividad con la red institucional.
3. Problemas con el funcionamiento del equipo de cómputo.

8.1.7 Gestión de incidentes tecnológicos Nivel I

- a) Los Incidentes Tecnológicos Nivel I que se presenten durante el uso de la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones, serán comunicados mediante correo electrónico soportetecnico@munijesusmaria.gob.pe el mismo que está a cargo de la Subgerencia de Tecnología de la Información y Comunicación.
- b) Dada la naturaleza y plazos para la atención de los reclamos, establecidos en marco normativo vigente, la atención del incidente tecnológico Nivel I canalizado a la Subgerencia de Tecnología de la Información y Comunicación, deberá ser priorizada.
- c) Cabe precisar que si bien los incidentes tecnológicos Nivel I serán atendidos teniendo en consideración el presente procedimiento y las disposiciones internas de la Municipalidad Distrital de Jesús María; en caso sea necesario que el incidente tecnológico presentado escale al Nivel II, la Subgerencia de Tecnología de la Información y Comunicación notificará el caso hacia el soporte de Nivel II a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital.





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA**

9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

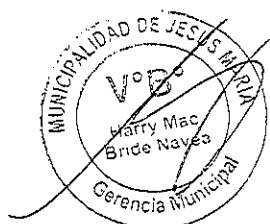
- 9.1 En caso de pérdida o de extravío de una hoja de reclamación o del Libro de Reclamaciones de respaldo (físico), el responsable del mismo deberá interponer la denuncia correspondiente ante la autoridad policial competente, en un plazo no mayor a un (01) día hábil de ocurrido el hecho, e informar el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones con copia a la Gerencia Municipal.
- 9.2 En caso se presente algún reclamo que se encuentre bajo el amparo del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones lo derivará vía correo electrónico a la Unidad Orgánica competente para su atención, debiendo el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones comunicar a la persona que ingresó dicho documento, que el mismo fue derivado para su atención, quedando así el/la Responsable del Uso del Libro de Reclamaciones exento del seguimiento de dicho documento por no encontrarse dentro de los alcances establecidos en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

10. ANEXO

Anexo N° 1 Listado de sedes y responsables.

Anexo N° 2 Aviso del Libro de Reclamaciones.

Anexo N° Formato de registro de reclamos (físico).





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA**

Anexo N° 1 Listado de sedes y responsables

SEDES INSTITUCIONALES MUNICIPALES EN JESÚS MARÍA

N° DE SEDE	NOMBRE DE SEDE	DIRECCIÓN DE SEDE	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE
1	PALACIO MUNICIPAL	Av. Mariátegui N° 850	Subgerencia de Atención al Ciudadano Gestión Documental y Archivo
2	LOCAL CUBA	Av. Cuba N° 749	Gerencia de Desarrollo Urbano
3	LOCAL CENTRO CULTURAL	Av. Horacio Urteaga N° 535	Gerencia de Desarrollo Económico Local
4	PISCINA MUNICIPAL	Av. Salaverry cuadra 17 s/n	Subgerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
5	MÓDULO DE ATENCIÓN (SALAVERRY)	C.C Real Plaza Salaverry. Av. Salaverry N° 2370 Local LS-05 (primer sótano)	Subgerencia de Servicios al Contribuyente
6	CASA DE LA JUVENTUD	Av. Horacio Urteaga cdra. 10 esquina con Av. Santa Cruz	Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
7	CASA DEL ADULTO MAYOR	Av. San Felipe cuadra 3 S/N	Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
8	CASA DEL VECINO	Av. Estados Unidos N° 291	Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
9	CASA DEL VECINO RES. SAN FELIPE	Plaza Ágora N° 117	Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
10	COMPLEJO DEPORTIVO LOS PRÓCERES	Jr. Belisario Flores cdra. 9 s/n	Subgerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
11	ESTADIO MUNICIPAL	Av. Central s/n (Alt. cdra. 6 de Jr. Nazca)	Subgerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
12	LOCAL BASE CENTRAL DE SEGURIDAD CIUDADANA	Jr. Cápac Yupanqui 1520	Gerencia de Seguridad Ciudadana.
13	BASE II DE SEGURIDAD CIUDADANA (SERENAZGO) RES. SAN FELIPE	Edificio Los Eucaliptos	Subgerencia de Serenazgo
14	DEMUNA-OMAPED	Concha Acústica del Campo de Marte, Av. Horacio Urteaga Cdra. 5 s/n	Gerente de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
15	VETERINARIA MUNICIPAL	Av. Salaverry Cdra. 5	Subgerencia de Sanidad
16	COMPLEJO DEPORTIVO "EL OLIVAR"	Av. Horacio Urteaga N° 2011	Subgerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas



Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA

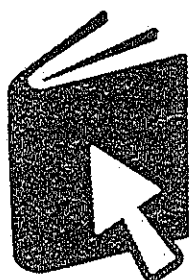
Anexo N° 2 Aviso del Libro de Reclamaciones



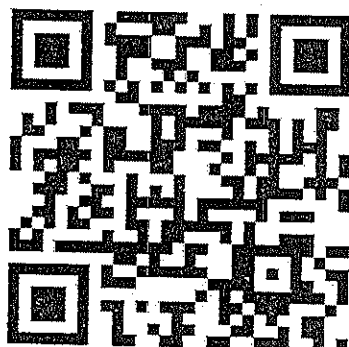
Municipalidad de
Jesús María



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



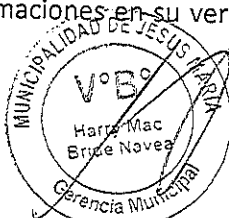
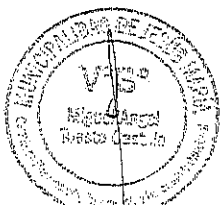
Libro de
reclamaciones
DIGITAL



Estimado Ciudadano, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la "Municipalidad Distrital de Jesús María" cuenta con un Libro de Reclamaciones.

En ese sentido, si usted desea interponer un reclamo, tiene el derecho de solicitarlo y le brindaremos una respuesta en un plazo máximo de 30 días hábiles.

*Aplica para el Libro de Reclamaciones en su versión física en el horario de atención de cada sede.





Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA

Anexo N° 3 Formato de registro de reclamos (físico)





Nombre de la sede

Dirección de la sede

Fecha de registro

/ /

Registro - Hoja de reclamación

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

I. Cuéntanos ¿Qué sucedió?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial? ☐ SÍ ☐ NO Si su respuesta fue "NO", marque una alternativa
☐ Teléfono ☐ Web institucional ☐ Correo electrónico ☐ Chat ☐ Red social

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?

/ /

3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

4. Describenos ¿Qué sucedió? Cuéntenos cuál fue el problema que ocasionó que presente este reclamo, de la manera más detallada posible.

II. Información adicional

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

- ☐ Trato en la atención: La persona que atendió no lo hizo de forma adecuada.
- ☐ Tiempo: Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste
- ☐ Procedimiento: No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- ☐ Información: La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- ☐ Resultado: No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
- ☐ Confianza: Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
- ☐ Disponibilidad: El medio de atención (virtual, presencial o telefónica) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
- ☐ Infraestructura: El ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en sitio inseguro.
- ☐ Otro:

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? ☐ SÍ ☐ NO

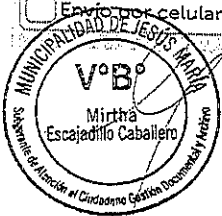
III. Datos personales

1. Tipo de documento ☐ D.N.I. ☐ Carné de extranjería ☐ Pasaporte 2. Número

3. Nombres y apellidos

4. Envío de la copia de la respuesta. Selecciona cómo quieres recibir la respuesta de tu reclamo.

- ☐ Quiero recogerla en Sede ☐ Envío a mi domicilio
- ☐ Envío por celular ☐ Envío a correo electrónico



Firma del ciudadano

