



Municipalidad Provincial de Ayabaca

Resolución de Alcaldía N° 170-2021-MPA-"A"

Ayabaca, 13 de abril del 2021

EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA

VISTO:

El Informe N° 004-2021/04-MPA/GM-Esp.Adm de fecha 07 de abril del 2021, alcanzada por el Especialista Administrativo de la Gerencia Municipal, respecto a la aclaración de la Resolución de Alcaldía N° 061-2021-MPA-"A", de fecha 13 de enero del 2021, se designó como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Ayabaca a la Jefa de Secretaría General Abog. Marian Eliana Albirena Crisanto, con el fin de puntualizar la debida gestión, desde atención, difusión, registro, plazos de respuesta o notificaciones, monitoreo y evaluación de procesos de reclamos, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo II del Título Pr eliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, establece 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 establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

Que, con Proveído de fecha 08 de abril del 2021, el Gerente Municipal, alcanza el presente expediente a la Gerencia de Asesoría Jurídica, para opinión legal al respecto.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, derogándose el Decreto Supremo N° 042-2011-PC.

Que, el inciso d) del Artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la máxima autoridad administrativa de las actividades de la Administración Pública o quien este delegue tiene como una de sus responsabilidades la de: *"Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicado dicha designación a la Secretaria de Gestión Pública de la presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamos@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital".*

Que, la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades– en su artículo 6°, establece que la Alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El Alcalde es el Representante Legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa.

Que, en ese sentido, corresponde aclarar la Resolución de Alcaldía N° 061-2021-MPA-"A", de fecha 13 de enero del 2021, a fin de que se designe tanto al Responsable titular como alterno, y asimismo se puntualice la debida gestión, desde atención, difusión, registro, plazos de respuesta o notificaciones, monitoreo y evaluación de procesos de reclamos, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que, mediante Informe N° 0312-2021-MPA-GAJ, de fecha 12 de abril del 2021, el Gerente de Asesoría Jurídica, emite opinión legal, señalando que, es viable aclarar mediante Resolución de Alcaldía, la Resolución



Municipalidad Provincial de Ayabaca

Resolución de Alcaldía N° 170-2021-MPA-"A"



de Alcaldía N° 061-2021-MPA-"A", de fecha 13 de enero del 2021, designándole tanto al Responsable titular como alerno del proceso de gestión de reclamos, puntualizándose la debida gestión, desde atención, difusión, registro, plazos de respuesta o notificaciones, monitoreo y evaluación de procesos de reclamos, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas en el numeral 6 del Art. 20° concordante con el Art. 43° de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972;

SE RESUELVE:



ARTÍCULO PRIMERO.- ACLARAR la Resolución de Alcaldía N° 061-2021-MPA-"A", de fecha 13 de enero del 2021, designándole tanto al Responsable titular a la Abog. MARIAN ELIANA ALBIRENA CRISANTO - JEFE DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL y como Alerno al Ing. ABELINO MOROCHO CHAMBA - SUBGERENTE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y ESTADÍSTICA; del Libro de Reclamaciones del proceso de gestión de reclamos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Del Responsable del proceso de gestión de reclamos:

II.1. Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente Decreto Supremo.

II.2 De considerarlo pertinente, el Responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.

II.3 Corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alerno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alerno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

ARTÍCULO TERCERO.- De los encargados de la entidad en cada una de sus sedes:

Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.

ARTÍCULO CUARTO.- Deber de atención de reclamos:

Todos los funcionarios y servidores civiles de la entidad pública, de manera conjunta con el Responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.

ARTÍCULO QUINTO.- De la difusión del Libro de Reclamaciones:



Municipalidad Provincial de Ayabaca

Resolución de Alcaldía N° 170-2021-MPA-"A"

V.1. Corresponde a cada entidad de la Administración Pública informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos.

V.2 Se debe difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención, conforme a la señalética aprobada de acuerdo a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo.

ARTÍCULO SEXTO.- De la atención de incidentes:

Cuando una persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, corresponde a las entidades de la Administración Pública procurar su solución, de forma inmediata y de manera previa al registro del reclamo.

ARTÍCULO SETIMO.- De las etapas del proceso de gestión de reclamos:

El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

- a) Del registro del reclamo
- b) De la atención y respuesta del reclamo
- c) De la notificación de la respuesta

ARTÍCULO OCTAVO.- Del plazo de atención:

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

ARTÍCULO NOVENO.- Del registro del reclamo:

IX.1. 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.

El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.

IX.2. El registro del reclamo, y en general todo el proceso de gestión del reclamo, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la persona que lo presente.

IX.3. La entidad debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la presente norma, las entidades comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular.

IX.4. El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo, según el formato de registro en su versión física y digital aprobado conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo.

IX.5. Las personas pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la entidad. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten.

IX.6. Las entidades de la Administración Pública proporcionan de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, a la persona que lo presenta.



Municipalidad Provincial de Ayabaca

Resolución de Alcaldía N° 170-2021-MPA-"A"



IX.7. En el caso que una entidad pública obligada a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto a este, corresponde que el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos traslade de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.

El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.

ARTÍCULO DÉCIMO.- De la atención y respuesta del reclamo:

X.1 De la derivación del reclamo.- El Responsable del proceso de gestión de reclamos cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones:

a) Determinar si el bien o servicio objeto de reclamo se encuentra bajo las disposiciones del presente Decreto Supremo y si la entidad es competente para atender el reclamo.

En caso la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación bajo los alcances del presente Decreto Supremo o la entidad no es competente, se efectúa la derivación interna o externa, según corresponda, y se notifica de dicha situación a la persona que presentó el reclamo. En este último caso, la entidad pública que recibe el reclamo continúa con su trámite, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.

En el caso de que se haya registrado quejas o denuncias en el Libro de reclamaciones en su versión física o digital, la unidad de organización competente de atender quejas o denuncias en la entidad pública, continúa con su trámite bajo el procedimiento legal establecido o que se establezca.

El plazo de treinta (30) días hábiles para que la entidad competente atienda y resuelva el reclamo comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción.

b) En caso la evaluación efectuada determina que corresponde su tramitación en la entidad, debe verificar que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo.

De determinar que se cuenta con la información necesaria, deriva el reclamo a la unidad de organización cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.

De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

c) En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y las Ventanillas Únicas, los reclamos son derivados por la entidad administradora a la entidad pública cuyo bien o servicio es objeto de reclamo.

X.2 De la respuesta del reclamo.- La unidad de organización de la entidad pública cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo.

Dicho proyecto de respuesta es remitido al Responsable del proceso de gestión de reclamos, para su evaluación y posterior notificación a la persona.

En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y las Ventanillas Únicas, dicha



Municipalidad Provincial de Ayabaca

Resolución de Alcaldía N° 170-2021-MPA-"A"

respuesta es proyectada por la entidad pública cuyo bien o servicio es objeto de reclamo, quien la deriva a la entidad administradora para que verifique que la respuesta atiende todos los aspectos del reclamo. La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado:

a) **Aceptado:** Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.

b) **Denegado:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona.

X.3 Durante la atención y formulación de la respuesta, pueden suscitarse las siguientes situaciones:

a) **Acumulación de reclamos en trámite.** - El Responsable del proceso de gestión de reclamos 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 una misma persona que coincidan en la entidad pública y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.

b) **De la duplicidad de reclamos resueltos.** - Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad pública, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención.

En este caso, el Responsable del proceso de gestión procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.

c) **Del desistimiento del reclamo.** - Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación. Ante ello, el Responsable del proceso de gestión procede a archivar el reclamo.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. - De la notificación de la respuesta:

XI.1 El responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos.

En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta.

XI.2 La notificación en el domicilio indicado por la persona, se realiza por única vez. De haberse registrado un domicilio fuera del territorio nacional, la notificación se efectúa al correo electrónico consignado en el formato de registro del reclamo.

En el caso que la persona no haya completado su dirección o que ésta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería.

La notificación puede ser recibida por la persona que consignó el reclamo o por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.

XI.3 En el caso de la notificación en la sede de la entidad, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención señalado en el artículo 15 del presente Decreto Supremo.



Municipalidad Provincial de Ayabaca

Resolución de Alcaldía N° 170-2021-MPA-"A"

XI.4 Las notificaciones distintas a la respuesta, se efectúan al número de teléfono celular indicado por la persona en el formato de registro.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.- Del archivo del reclamo:

XII.1 Las entidades son responsables del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos.

XII.2 En el caso del Libro de Reclamaciones en su versión digital, la plataforma digital mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.- Monitoreo y evaluación del proceso de gestión de reclamos en la entidad pública:

XIII.1 El Responsable del proceso de gestión de reclamos dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la entidad pública.

XIII.2 En caso la entidad pública cuente únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o cuente con un sistema informático propio o particular autorizado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, el Responsable del proceso de gestión de reclamos remite al Titular de la entidad, con copia a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reportes sobre la gestión de los reclamos en forma anual a fin de que dicha información sirva para su evaluación así como para la adopción de mejoras de la prestación de bienes y servicios brindados en el marco del proceso de mejora continua.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.- ENCARGAR a la Sub Gerencia de Sistemas Informáticos y Estadística de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, cumpla con publicar la presente en el portal institucional: www.muniayabaca.gob.pe

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.- NOTIFICAR la presente, a Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Órgano de Control Institucional - OCI, Subgerencia de Recursos Humanos, Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, y a los Responsables para los fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA
Baldomero Marchena Tacure
ALCALDE