



MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL  
DE AREQUIPA

# RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 901-2016 -MPA/GM

Arequipa, 16 de Septiembre del 2016

**VISTO:** El Informe N° 1396-2016-MPA/GPPR de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, a través del cual remite el Proyecto de la Directiva N° 004-2016-MPA/GPPR/SGR denominada: **“NORMAS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA”**, para su aprobación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Municipalidad Provincial de Arequipa, de acuerdo al artículo 194 de la Constitución Política del Estado concordante con el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, es una entidad de Derecho Público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, 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, con Informe Nro. 1396-2016-MPA/GPPR Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, se remite el Proyecto de la Directiva N° 004-2016-MPA/GPPR/SGR denominada: **“NORMAS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA”**, tiene por finalidad brindar una oportuna atención a los reclamos y sugerencias presentadas por los administrados en el libro de reclamaciones y buzón de sugerencias en la Municipalidad Provincial de Arequipa.;

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 emitir las a la Gerencia Municipal mediante Resolución Gerencial;

Que, la Gerencia Municipal, de conformidad a las facultades otorgadas en la Resolución de Alcaldía Nro. 1945-2012-MPA, de fecha 05 de diciembre del 2012;

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva N° 004-2016-MPA/GPPR/SGR denominada: **“NORMAS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA”** remitida por la Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Sub Gerencia de Racionalización en coordinación con la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización la difusión de la Directiva aprobada, a todas las dependencias de la Comuna Provincial.

**ARTICULO TERCERO.- DEROGAR** o dejar sin efecto cualquier disposición municipal que se oponga a la presente Directiva.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

OCM/hbg  
EXP.SGR  
C.c SGSSS  
Archivo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE AREQUIPA  
*Oscar Carrillo Muñoz*  
CPC: Oscar Carrillo Muñoz  
Gerente Municipal



**DIRECTIVA N° 004-2016-MPA/GPPR/SGR****NORMAS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZON DE SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**

Formulado por: SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN

**I. OBJETIVO**

Establecer normas básicas, mecanismos de atención y procedimientos a seguir para la implementación del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en la Municipalidad Provincial de Arequipa.

**II. FINALIDAD**

Brindar una oportuna atención a los reclamos y sugerencias presentados por los administrados en el Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias a implementarse en la Municipalidad Provincial de Arequipa.

**III. BASE LEGAL**

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y su modificatoria Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.
- 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.

**IV. ALCANCE**

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio de todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

**V. DISPOSICIONES GENERALES**

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

- 5.1. **Administrado**, persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad para solicitar un servicio, gestionar un trámite o ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 55° de la Ley N° 27444.
- 5.2. **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.



- 5.3. **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.
- 5.4. **Libro de Reclamaciones**, documento de naturaleza física o virtual provisto por la Municipalidad Provincial de Arequipa en el cual los administrados podrán registrar quejas o reclamos sobre los servicios ofrecidos por la Municipalidad.
- 5.5. **Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones**, conforme al Manual de Organización de Funciones (MOF), el funcionario responsable es el Secretario General de la Municipalidad, que tiene por función resolver o dar respuesta a los reclamos y quejas que presentan los administrados, ya sea en forma física o virtual.
- 5.6. **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.

## VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 6.1. DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO Y VIRTUAL

- 6.1.1. El Libro de Reclamaciones Físico, contará con una Hoja original y dos (02) copias. El original será obligatoriamente entregado al Administrado en el momento de que deje constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión de la Municipalidad y la segunda copia será entregada a INDECOPI cuando sea solicitado por este. (Anexo I)
- 6.1.2. El encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones Físico, verificará del adecuado registro de la información en la Hoja de Reclamación, luego ingresará al Sistema de Trámite Documentario (STD) para registrar el número de expediente; y finalmente colocará en el casillero superior derecho de la Hoja de Reclamación dicho registro para efectos de su seguimiento y control. Si el administrado no completa la información de su queja o reclamo, en la Hoja de Reclamación, el encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones, exigirá al administrado de su llenado completo, en caso contrario no lo admitirá y procederá a su anulación.
- 6.1.3. El Libro de Reclamaciones Físico, se apertura en la sede principal y en las sedes descentralizadas de la Municipalidad, según el Anexo II. El aviso por el cual se indica la ubicación y accesibilidad del Libro de Reclamaciones Físico será exhibida al ingreso de cada sede de acuerdo a las características que se indica en el Anexo III.
- 6.1.4. El Libro de Reclamaciones Físico, deberá ser cuidado y protegido, para ser presentados ante el INDECOPI o en las visitas inopinadas que ejecute este organismo supervisor, bajo responsabilidad. En el caso de pérdida o extravío del libro o de alguna hoja del mismo, el encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones, deberá comunicar a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho. Asimismo, informará a su Jefe inmediato superior sobre tal situación hecho a fin de que sea de conocimiento por el Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones (Secretario General).



- 6.1.5 El Libro de Reclamaciones Virtual, se difundirá en el Portal Institucional de la Municipalidad, por el cual el administrado desde su domicilio podrá registrar su reclamo o queja en la Hoja de Reclamación virtual. La respuesta a dicho reclamo será enviada al correo electrónico del administrado.

## 6.2. DEL BUZON DE SUGERENCIAS

- 6.2.1. El Buzón de Sugerencias, es un receptáculo, casillero o compartimiento por el cual los ciudadanos formulan sus ideas, opiniones o sugerencias respecto a la mejora de la calidad de atención en la Municipalidad.
- 6.2.2. Para que el administrado pueda registrar su idea opinión o sugerencia, se ha diseñado un formato (Anexo IV) que facilita el uso de este servicio en forma inmediata al administrado.
- 6.2.3. El Buzón de Sugerencias, estará ubicado al ingreso de cada sede de la Municipalidad, según el Anexo II, en un lugar visible y de fácil acceso al administrado. Su custodia, verificación y trámite de la información será de responsabilidad del Encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones de cada sede, quien verificará si se ha depositado la información para tramitarlo a la Secretaría General por lo menos una vez por semana.

## VII. DE LAS OBLIGACIONES

- 7.1. El Libro de Reclamaciones Físico y Virtual, así como el Buzón de Sugerencias debe encontrarse a disposición inmediata y accesible del Administrado.
- 7.2. Todo reclamo o queja registrado en el Libro de Reclamaciones Físico, deberá contar registrado en el Sistema de Trámite Documentario (STD) para su atención bajo responsabilidad, no se atenderán los expedientes que no estén registrados en este sistema.

## VIII. RESPONSABILIDADES

### 8.1. Del Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones:

- a) El Secretario General como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones está en la obligación de dar respuesta de todos los reclamos y quejas tramitados por el encargado de la Custodia de Libro de Reclamaciones, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles a fin de lograr satisfacer al Administrado.
- b) Supervisar que los encargados de la custodia del Libro de Reclamaciones de las distintas dependencias o sedes de la Municipalidad, estén disponibles y accesibles a los administrados.
- c) Planificar actividades de orientación y capacitación a los encargados de la custodia del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias.,
- d) Realizar el seguimiento de la mejora de la calidad de atención a la ciudadanía en cada las unidades orgánicas implementadas.



**8.2. Del Encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones**

- a) Verificará el correcto llenado de la información en la Hoja de Reclamación por el administrado, así como realizar el registro y trámite por el STD.
- b) Verificará, recogerá y remitirá la información del Buzón de Sugerencias para remitirlo a la Secretaría General.

**IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES**

**Primera.-** La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación.

**Segunda.-** Dejar sin efecto toda directiva que se oponga a la presente.

**X. ANEXOS**

- Anexo I : HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
- Anexo II : UBICACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL Y SEDES DESCENTRALIZADAS PARA LA UBICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS.
- Anexo III : AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
- Anexo IV: FORMATO DE HOJA PARA EL DEPÓSITO EL BUZÓN DE SUGERENCIAS



**ANEXO I**  
**HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**  
(D.S. N° 006-2014-PCM)

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000001 - 20__			
FECHA:		(Día)	(Mes)	(Año)	N° Expediente: _____		
Razon Social: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA					RUC: 20151189895		
Dirección donde se realiza el Reclamo o Queja:							
<b>1. Identificación del Usuario:</b>							
Nombre :							
Domicilio :							
DNI/CE :				Telefono/e-mail:			
Padre o Madre: (para el caso de menores de edad)							
<b>2. Identificación del Procedimiento Administrativo y/o Servicio</b>							
PROCEDIMIENTO		DESCRIPCION:					
SERVICIO							
<b>3. Identificación de la Reclamación y Pedido del Ciudadano</b>				Reclamo		Queja	
Detalle:							
PEDIDO:						Firma del Consumidor	
<b>4. Observaciones y Acciones adoptadas por la Municipalidad</b>							
FECHA DE LA COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA				Día	Mes	Año	
						Firma del Responsable	
*Reclamo: Disconformidad relacionada a los Procedimientos Administrativos o Servicios				*Queja: Disconformidad no relacionada a los Productos o Servicio, o malestar o descontento respecto a la atención al público			
Destinatario (consumidor, Proveedor o INDECOPI según corresponda)							
<small>* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución ni es requisito previo para imponer una denuncia ante el INDECOPI  * La Municipalidad deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta 30 días más, previa comunicación al consumidor</small>							

## ANEXO II

## UBICACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL Y SEDES DESCENTRALIZADAS PARA LA UBICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS

N°	Sedes	Oficina o Unidad	Dirección
1	Edificio "El Filtro"	Trámite Documentario y Archivo	Calle El Filtro N° 501-Cercado
2	Palacio de la Cultura	Oficina de Registro Civil	Plaza de Armas S/N
3	Biblioteca Municipal "El Ateneo"	Sub Gerencia de Promoción Social y Participación Vecinal	Alvares Thomas N° 307 – Cercado
4	Palacio Metropolitano de Bellas Artes "Mario Vargas Llosa"	Gerencia de Servicio al Ciudadano	Avenida Parra N° 202 Cercado
5	Sub Gerencia de Gestión Ambiental	Gerencia de Desarrollo Social	Pasaje Selva Alegre S/N (Vivero Municipal)
6	Centro Médico Municipal	Sub Gerencia de Saneamiento Salubridad y Salud	Calle Perú N° 415 Altos - Cercado
7	Sub Gerencia de Circulación y Educación Vial	Sub Gerencia de Circulación y Educación Vial	Urb, Clísa S/N (Ex Hipódromo)- Paucarpata
8	Centro Educativo Técnico Productivo - CETPRO	Centro Educativo Técnico Productivo - CETPRO	Eduardo de la Pinela Mz. F Lote 8 – Cerro Colorado
9	Oficina Descentralizada de Atención al Ciudadano	Administrador de la Oficina descentralizada	Centro Comercial Lambramani N° 325, Lote 2, Local N° LS03-LS05

## Anexo III

## AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

# Libro de Reclamaciones



Conforme a lo Establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Municipalidad Provincial de Arequipa cuenta con un Libro de Reclamaciones físico a su disposición.

**DIRÍJASE A LA OFICINA / AREA .....**

**SOLICÍTE Y REGISTRE DE SU QUEJA O RECLAMO.**

En caso de negativa de entrega del libro escribe a [libroreclamaciones@indecopi.gob.pe](mailto:libroreclamaciones@indecopi.gob.pe)

Anexo IV  
FORMATO DE HOJA PARA EL DEPÓSITO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

# BUZON DE SUGERENCIAS



CON TU OPINION PODEMOS MEJORAR LA MUNICIPALIDAD

Nombre : .....

E-mail : .....



MI SUGERENCIA ES:

.....

.....

.....

.....

.....



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE AREQUIPA

