



Municipalidad Provincial
de Arequipa

RESOLUCION GERENCIAL

N° 508-2019-MPA/GM

Arequipa, 27 de agosto del 2019

VISTO: El Dictamen Legal N° 623-2019-MPA/GAJ, de la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Informe N° 604-2019-MPA/GPPR, de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, el Informe N° 139-2019-MPA/GPPR-SGR, sobre el Proyecto de Directiva N° 022-2019-MPA/GPPR-SGR "Procedimientos para el Registro y Atención de Reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Arequipa", y demás antecedentes.

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, el Art. 194° de la Constitución Política del Perú, modificada por la Ley de Reforma Constitucional Ley Nro. 28607, establece que las municipalidades son Gobiernos Locales con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su dependencia, concordando con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Nro. 27972 Orgánica de Municipalidades.

Que, por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Que, con Decreto Supremo N° 042-11-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, dispositivo que tiene por finalidad establecer un 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. Además mediante Decreto Supremo N° 61-2014-PCM se modificó el Decreto señalado anteriormente.

Que, por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, se aprueba la Directiva de Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones.

Que, con Informe N°604-2019-MPA/GPPR, la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización da conformidad al Informe N° 139-2019-MPA-GPPR-SGR de la Sub Gerencia de Racionalización por el que se remite el Proyecto de Directiva N° 022-2019-MPA/GPPR/SGR denominada: "**PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**", tiene por finalidad lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de 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

AREQUIPA
ciudad
de todos



Municipalidad Provincial
de Arequipa

RESOLUCION GERENCIAL

N° 508-2019-MPA/GM

Arequipa, 27 de agosto del 2019

legales vigentes; y, forman parte de las normas municipales que establece el artículo 39 de la Ley Orgánica de Municipalidades.

Que, estando a las facultades conferidas por la Resolución de Alcaldía N° 135-2019, esta Gerencial Municipal:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBACION

APROBAR la Directiva N° 022-2019-MPA/GPPR/SGR denominada: "**PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**"

ARTICULO 2°.- DEROGATORIA

DEJAR SIN EFECTO, la Resolución Gerencial N° 901-2016-MPA-GM, que aprobó la Directiva N° 004-2016-MPA/GPPR/SGR.

ARTÍCULO 3°.- DIFUSION

DISPONER la publicación de la presente Resolución y de sus Anexos en el portal institucional de la Municipalidad Provincial de Arequipa.



COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

Abog. Daniel Freddy Gómez Benevente
GERENTE MUNICIPAL



DGB/ncha
EXP/SGR
Archivo

AREQUIPA
ciudad de todos



DIRECTIVA N° 022-2019-MPA/GPPR/SGR

PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

Formulado por: SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN

I. OBJETIVO

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 Provincial de Arequipa.

II. FINALIDAD

Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

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-CG/PROCAL, "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 Provincial de Arequipa, independientemente de su régimen laboral o relación contractual, participan en la atención de los usuarios y reclamos presentados.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. De las Definiciones

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

- Usuario.-** 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 66° del TUO de la Ley N° 27444.
- Reclamo.-** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio de atención brindado por la municipalidad, manifestada en la Hoja de Reclamación 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, contemplada en el TUO de la Ley N° 27444.
- Libro de Reclamaciones.-** Documento de naturaleza física o virtual provisto por la Municipalidad Provincial de Arequipa, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos sobre los productos



- y/o servicios ofrecidos en las diversas sedes de la municipalidad, así como en el Portal Institucional.
- d) **Hoja de Reclamación.-** Es el documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios registran su 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.
 - g) **Sede.-** Es el lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

5.2. Del Aviso del Libro de Reclamaciones

- a) El aviso del Libro de Reclamaciones, debe ser ubicado en todas las sedes de atención al público del Municipalidad Provincial de Arequipa, 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 Provincial de Arequipa. 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 su 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) En cada sede de la Municipalidad, la numeración de las Hojas de Reclamaciones físicas consta de seis (06) dígitos, de los cuales los 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

- a) Cada usuario puede registrar su reclamo en el siguiente link: <https://www.muniarequipa.gob.pe/transparencia/libro-de-reclamaciones/> 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 Provincial de Arequipa, deberá cumplir con las siguientes características:
 - Contener el formato de la Hoja de Reclamación.



- 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 ESPECÍFICAS

6.1. Del Procedimiento para la presentación del Reclamo

6.1.1. De las formas de presentación del reclamos

El usuario podrá presentar su reclamo de las siguientes formas:

a) En forma presencial

Cuando el usuario presenta sus reclamo en el Libro de Reclamaciones de una sede de la municipalidad.

b) En forma no presencial

Cuando el usuario presenta sus reclamo a través del formato virtual del Libro de reclamaciones en el Libro de Reclamaciones del Portal Institucional de la Municipalidad (www.muniarequipa.gob.pe)

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
 - Fecha de reclamo
 - Sede de la Municipalidad
 - Datos del usuario:
 1. Nombres y Apellidos
 2. Domicilio
 3. Número de identidad
 4. Teléfono 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 Reclamación 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 está obligada a dar respuesta al usuario, empleando medios físico 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 y/o evaluación de los hechos



- 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.

- a) El servidor encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones o quien haga sus veces de cada sede, en el transcurso del día de interpuesto el reclamo por el usuario, registrará la Hoja de Reclamación 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 Reclamación, 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 Reclamación 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 Provincial de Arequipa, 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 Subgerente 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 adoptada 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 de Libro de Reclamaciones, una vez recibido el informe del Gerente o Sub Gerente de la unidad orgánica involucrada, elaborará en un plazo de siete (07) días hábiles, la respuesta al usuario y coordinara 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 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 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.

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, Sub Gerente o servidor reclamado
- La fecha de respuesta del usuario, y
- Acciones adoptadas por la entidad.

VII. RESPONSABILIDAD**8.1. 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".

8.2. Del Encargado 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 Tramite 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 Tramite Documentario (STD) de la Municipalidad.

VIII. ANEXOS

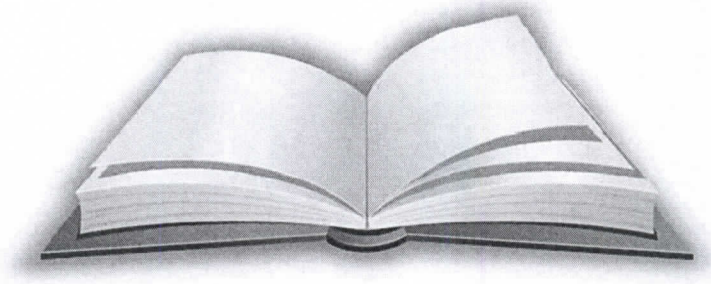
- Anexo N° 01 : Aviso del Libro de Reclamaciones
- Anexo N° 02 : Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
- Anexo N° 03 : Ubicación de Sedes y Locales de La Municipalidad Provincial de Arequipa que cuentan con el Libro de Reclamaciones.



ANEXO N° 01

AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo Establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, esta entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones. Solicítelo en este local municipal para registrar su reclamo.


TAMBIÉN PUEDE ACCEDER A NUESTRO LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL A TRAVÉS DE:

www.muniarequipa.gob.pe



ANEXO N° 02

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
(D.S. N° 042-2011-PCM)

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA				
LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000-001	
Fecha:	(día)	(mes)		(año)
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA SEDE: Ejem. Edificio "El Filtro", calle el Filtro N° 501, Cercado (nombre de la sede o local y dirección)				
1. Identificación del Usuario				
Nombre y Apellidos:				
Domicilio:				
DNI/CE:		Teléfono/ e-mail:		
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
..... Firma del Usuario				
4. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				



ANEXO N° 03

UBICACIÓN DE SEDES Y LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA QUE CUENTAN CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

N°	Sede	Unidad Orgánica u Oficina	Dirección
1	Edificio "El Filtro"	Trámite Documentario y Archivo	Calle El Filtro N° 501- Cercado
2	Palacio de la Cultura Plaza de Armas	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	Depósito Municipal de Vehículos	Sub Gerencia de Circulación y Educación Vial	Urb, Clisa 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	Centro Comercial Parque Lambramani	Oficina Descentralizada de Atención al Ciudadano	Centro Comercial Lambramani N° 325, Lote 2, Local N° LS03-LS05
10.	Centro Comercial Mall Aventura Porongoche	Módulo de Atención al Ciudadano (MAC)	Av. Porongoche N° 500, Paucarpata, Arequipa Teléfono ALO MAC – 1800

