

RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 076- 2022-MPHCO-GM

Huánuco, 28 de febrero de 2022.

VISTO:

El Memorándum N°397-2021-MPHCO-GM, de 17 de agosto de 2021; Informe N°080-2021- MPHCO-GPP/SGDO, de 03 de setiembre de 2021; Informe N°05-2021- MPHCO-GSG-SGTD/ARL/lac, de 04 de octubre de 2021; Provedo N°035-2021- MPHCO-GSG/SGTD, de 04 de octubre de 2021; Informe N°118-2021- MPHCO-GPP/SGDO, de 23 de noviembre de 2021; Informe Legal N°011-2022-MPHCO-GAJ, de 07 de enero de 2022; Memorándum N°027-2022-MPHCO-GM, de 11 de enero de 2022; Informe N°052-2022-MPHCO-GPP, de 14 de febrero de 2022, respecto al proyecto de Directiva, "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", para su aprobación, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Hoja Informativa N°009-2021-CG/OC0401-RMV, del Órgano de Control Institucional, hace de conocimiento a la entidad que la Directiva N°010-2016-MPHCO, "Procedimiento para la atención de reclamos formulados a través del libro de reclamaciones de la Municipalidad de Huánuco", no se encuentra acorde con normativas vigentes;

Que, mediante Memorándum N°397-2021-MPHCO-GM, de 17 de agosto de 2021, esta gerencia dispuso a la Gerencia de Planificación y Presupuesto adoptar las acciones correspondientes, a fin de que inste a la Subgerencia de Desarrollo Organizacional a cumplir con el artículo 58 inciso 4 del Reglamento de Organización y Funciones y proceda a elaborar la directiva en cumplimiento del Decreto Supremo N°007-2020-PCM;

Que, mediante Informe N°080-2021- MPHCO-GPP/SGDO, de 03 de setiembre de 2021, la Subgerencia de Desarrollo Organizacional solicita a la Gerencia de Planificación y Presupuesto remita a la unidad orgánica competente para que proyecte la directiva del libro de reclamaciones;

Que, mediante Informe N°05-2021- MPHCO-GSG-SGTD/ARL/lac, de 04 de octubre de 2021, se remite a la Subgerencia de Trámite Documentario el proyecto de Directiva "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", para que pueda ser revisado y analizado;

Que, mediante Provedo N°035-2021- MPHCO-GSG/SGTD, de 04 de octubre de 2021, la Subgerencia de Trámite Documentario remite a la Gerencia de Secretaría General el proyecto de Directiva "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco";

Que, mediante Informe N°118-2021- MPHCO-GPP/SGDO, de 23 de noviembre de 2021, la Subgerencia de Desarrollo Organizacional informa que el proyecto de Directiva denominado "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", es primordial y amerita su pronta aprobación;

Que, mediante Informe Legal N°011-2022-MPHCO-GAJ, de 07 de enero de 2022, el Gerente de Asesoría Jurídica, opina; "(...) por la procedencia de la aprobación del proyecto de Directiva denominado "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco";

Que, mediante Memorándum N°027-2022-MPHCO-GM, de 11 de enero de 2022, este despacho observa que diversos términos así como parte del proyecto de la directiva no guarda relación con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP, por lo que se requiere a la Gerencia de Planificación y Presupuesto que se reformule el proyecto de directiva;

Que, mediante Informe N°052-2022-MPHCO-GPP, de 14 de febrero de 2022, la Gerencia de Planificación y Presupuesto remite a este despacho la reformulación del proyecto de Directiva, "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", para su aprobación;

Que, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 194 y 195 de la Constitución Política del Estado, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, establece que, "los Gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, cuya autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, actos administrativos con sujeción al ordenamiento jurídico";

Que, en aplicación del artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, establece que, "La autonomía que la constitución política le atribuye a las municipalidades se manifiesta en la facultad de ejercer actos de gobierno, actos administrativos con sujeción al ordenamiento jurídico";

Que, en aplicación del artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, establece que, "Los gobiernos locales establecen la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción, lo cual se complementa con la finalidad del proceso de modernización de la gestión del estado";

Que, en aplicación del artículo VIII del Título Preliminar del referido dispositivo legal, los Gobiernos Locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con los preceptos constitucionales, regulan la actividad y funcionamiento del Sector Público, así como a las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

Que, la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, en su artículo 26, establece que la administración municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana;

Que, el artículo 27 de la Ley N° 27972, dispone que la Administración está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)-2019, aprobada por Ordenanza Municipal N° 012-2019-MPHCO de 20 de agosto de 2019, modificada mediante Ordenanza Municipal N° 020-2020-MPHCO de 03 de noviembre de 2020 y Ordenanza Municipal N° 009-2021-MPHCO de 19 de mayo de 2021;

Que, el artículo 1 - Objeto, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM- Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, de 17 de enero de 2020, establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el artículo 2- Objeto, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, indica que la presente norma tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, el artículo 5- Principales acciones de la Ley N° 27658- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; indica en el inciso a) la Priorización de la labor de desarrollo social en beneficio de los sectores menos favorecidos, mejorando, entre otras acciones, la prestación de los servicios públicos (...);

Que, el 08 de enero de 2013, se aprueba el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que tiene como finalidad, orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, el artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisa lo siguiente; "1.1. **Principio de legalidad.**- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas";

Que, el artículo 1 del TUO de la Ley N° 27444, precisa que, "Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad,

con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan";

Que, de conformidad a la Resolución de Alcaldía N° 270-2020-MPHCO/A, de 13 de marzo de 2020, se resuelve delegar funciones al Gerente Municipal, entre ellas la aprobación de directivas u otros documentos de carácter normativo, necesarias para conducir la gestión técnica, financiera y administrativa de la Municipalidad;

Por las consideraciones expuestas, y de conformidad al Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N°004-2019-JUS; Ley N° 27444- Ley de Procedimiento Administrativo General; Ley N°27972- Ley Orgánica de Municipalidades; Reglamento de Organización y Funciones- ROF de la MPHCO aprobado mediante Ordenanza Municipal N°12-2019-MPHCO, Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR LA DIRECTIVA N°01-2022-MPHCO, denominado "LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO", conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución; directiva que se anexa al presente, el cual consta de diez (10) numerales y seis (06) anexos; el mismo que forma parte del presente en dieciocho (18) folios.

Artículo Segundo.- ENCARGAR, al Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones, el cumplimiento de efectivo de lo dispuesto en la directiva aprobada.

Artículo Tercero.- DISPONER, a las unidades orgánicas de la entidad (Gerencias, Dirección, Procuraduría y OEC) cumplir con lo establecido en la directiva aprobada.

Artículo Cuarto.- DEJAR SIN EFECTO, cualquier disposición que se opongan al presente.

Artículo Quinto.- DISPONER, a la Subgerencia de Comunicaciones e Informática la publicación de la presente Resolución y la Directiva en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Artículo Sexto.- TRANSCRIBIR, la presente resolución a todas las unidades orgánicas de la entidad (Gerencias, Dirección, Procuraduría y OEC), para su conocimiento, cumplimiento y fines de Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



CPC. Mirozaqui Ramírez Paredes
GERENTE MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO

C.c.
Archivo
CPC. MRPIGM
Abg. Jñp



MUNICIPALIDAD DE
HUÁNUCO
Unión y trabajo

DIRECTIVA N° 01-2022-MPHCO

**“LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUÁNUCO”**



**GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SUB GERENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**



LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO

Huánuco, febrero de 2022

ÍNDICE

	Pág.
I. OBJETIVO	4
II. FINALIDAD	4
III. ALCANCE	4
IV. BASE LEGAL	4
V. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN	5
VI. RESPONSABILIDADES	5
VII. DISPOSICIONES GENERALES	5
VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	6
8.1 LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO	6
8.2 LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL	6
8.3 REGISTRO DEL RECLAMO	7
8.4 CONTENIDO DEL RECLAMO	7
8.5 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO PRESENCIAL	8
8.6 PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO VIRTUAL	9
8.7 SUPUESTOS DE NO ATENCIÓN	9
8.8 ATENCIÓN FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO O NO ATENCIÓN	9
8.9 VIGENCIA, ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN	9
IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	10
X. DEFINICIONES Y CONCEPTOS	11
XI. ANEXOS	11
➤ ANEXO N° 01 Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones	
➤ ANEXO N° 02 Aviso del Libro de Reclamaciones	

- ANEXO N° 03 Formato del Sistema de Reclamaciones
- ANEXO N° 04 Reporte del Cumplimiento de Obligaciones
- ANEXO N° 05 Reporte de reclamos presentados ante la entidad
- ANEXO N° 06 Flujoograma del proceso de recepción, registro, derivación, respuesta y archivo de los reclamos de los usuarios en el Libro de Reclamaciones



DIRECTIVA N° 01-2022-MPHCO

“LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO”



OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la atención de los reclamos que presentan los usuarios, a través del Libro de Reclamaciones, respecto al servicio atendido como la expresión de una insatisfacción o disconformidad sobre la atención brindada por los trabajadores de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, en sus diferentes servicios que se presta a los administrados de la provincia de Huánuco.

II. FINALIDAD:

Regular el procedimiento interno del manejo de Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huánuco, a fin de lograr mejor calidad de la prestación del servicio público, con mayor eficiencia y eficacia, velando por su derecho en cuanto a una atención adecuada y oportuna.

III. ALCANCE:

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación obligatoria para todas las unidades orgánicas, que forman parte de la estructura funcional – operativa de la Municipalidad de Provincial de Huánuco, que las mismas forman parte todo el engranaje de los recursos humanos que son parte inherente de las labores administrativas y operativas, independientemente de su régimen laboral o relación contractual con la entidad de participación directa o indirectamente en atención a los usuarios y administrados de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Estado del Perú.
- Ley 27815 Ley del Código de Ética de la función Pública
- Decreto Supremo N° 004-2019 y sus demás modificatorias Manual sobre el Texto Único Ordenado de la Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decreto Supremo 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.

- 
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
 - Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo - Ley N° 26520.
 - Ley N° 25868. Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
 - Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
 - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento de Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
 - NORMA TÉCNICA N° 001-2021-PCM-SGP - Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la administración pública

V. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN:

La presente Directiva será aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal, su vigencia es permanente hasta su actualización por mejoras de simplificación o por nuevas normativas asociadas al procedimiento.

VI. RESPONSABILIDADES:

El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos es el responsable del seguimiento de los reclamos interpuestos por los administrados ante la Municipalidad Provincial de Huánuco, así mismo es el responsable de mantener actualizado la base de datos de los reclamos que se generan en el ámbito de la jurisdicción institucional con relación a su competencia y se encarga que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan. También son responsables las siguientes áreas administrativas según su competencia:

- 
- ❖ El área de Informática, es responsable de elaborar el diseño del aviso virtual del Libro de Reclamaciones, también de brindar el soporte en la implementación y mantenimiento del libro reclamaciones virtual, como también de publicar la presente Directiva en el portal web de la institución, conjuntamente con su aprobación.
 - ❖ Quien incumpla con atender los reclamos en los plazos establecidos y no ajustados al procedimiento regulado en la presente Directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normatividad vigente.
 - ❖ Las Unidades Orgánicas de la Entidad son responsables de atender los reclamos de acuerdo a su competencia funcional establecidos en la presente Directiva.
 - ❖ La Subgerencia de Trámite Documentario tiene como responsabilidad funcional capacitar y difundir la Presente Directiva, con la finalidad que este instrumento normativo ajuste su aplicación a los lineamientos que consagran el contenido de la misma.

VII. DISPOSICIONES GENERALES:

- El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, es designado por el Gerente Municipal mediante Resolución Gerencial.
- El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos deberá informar trimestralmente al Subgerente de Trámite Documentaria, sobre la cantidad de reclamos recibidos y de las acciones o medidas a adoptar sobre los incidentes suscitados.

- 
- 
- 
- 
- 
- Los reclamos que se registran para el trámite correspondiente no generan costo o pago alguno al administrado.
 - El servidor (a) encargado del libro de reclamaciones tiene la responsabilidad y obligación funcional de orientar al usuario sobre el procedimiento o líneas de acción que tendrá en cuenta al momento de presentar su reclamo y que estas se adecuen a los protocolos de exigencia administrativa a fin de no incurrir en actos administrativos de carácter inconsistentes.
 - El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos cumplirá su labor mediante un inventario procedimental mensualizado, las mismas que estarán ajustadas conforme al Anexo N° 03: FORMATO DEL SISTEMA DE REGISTRO DE RECLAMO.
 - Cada área usuaria de la Entidad, a quien le corresponde el reclamo suscitado por el administrado(a), está en la imperiosa necesidad de superar o mejorar las limitaciones que han propendido al reclamo respectivo, significando que esta acción permita adoptar medidas correctivas que el caso requiere.
 - El libro de reclamaciones físicamente tendrá las siguientes ubicaciones:
 - En la sede de la Gerencia de Transportes en un espacio visible y de libre accesibilidad.
 - En el Palacio Municipal de la entidad también visible y de libre acceso, permaneciendo físicamente durante el horario de oficina, todas ellas señalizadas gráficamente (Anexo N° 2).
 - El Usuario debe ser informado con respecto a la respuesta de sus reclamos en un plazo de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido el reclamo presentado, poniendo en autos de manera físico o digital (virtual).

VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

8.1 Libro de Reclamaciones Físico:

El Libro de Reclamaciones Físico deberá ser proporcionado por la Gerencia Municipal, al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Entidad, quien a su vez será el encargado de proporcionar a los responsables del módulo de recepción de trámite Documentario de la entidad y de la Gerencia de Transportes; dicho libro contará con tres (3) copias y dos (2) Autocopiativos; la original será entregado obligatoriamente al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo, con sello de recibido consignando fecha y hora; la segunda copia quedará en posesión de la Municipalidad Provincial de Huánuco y la tercera copia será remitido cuando sea solicitado al Órgano de Control Institucional - OCI.

Las hojas de Reclamaciones, deberán contener la información consignada en el formato de hoja de reclamaciones del Libro de Reclamaciones del Anexo N° 1: HOJA DE RECLAMACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, de la presente directiva, asimismo, a fin de dar trámite al reclamo, el usuario deberá consignar como mínimo su nombre, Documento Nacional de Identidad, domicilio o correo electrónico, número de teléfono, fecha de reclamo y el detalle del mismo, en caso de no consignar la información detallada se considerará como no presentada.

8.2 Libro de Reclamaciones virtual:

El Libro de Reclamaciones Virtual estará a disposición de los usuarios en el portal web institucional de la entidad.

El reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones Virtual del portal Institucional de la Entidad, deberá de ser complementada de manera personal por cada usuario.

La información registrada por el usuario deberá contener como mínimo los datos señalados en el anexo N° 1, a excepción de la firma; asimismo tendrá que indicar la sede o establecimiento del cual hace su reclamo.

Se deberá indicar al usuario que el plazo de respuesta al reclamo es de treinta (30) días hábiles; esta indicación lo realizará antes que culmine el registro del mismo.

El encargado del Libro de Reclamaciones Virtual deberá revisar diariamente la plataforma a fin de atender los reclamos que corresponde.

El procedimiento y plazo para el registro, derivación a la unidad orgánica o área sujeta de reclamo y emisión de respuesta será el mismo que obra en el libro de reclamaciones físico.

8.3 Registro del reclamo:

Las personas tienen derecho a registrar el reclamo en el libro de Reclamaciones en su versión Física de manera presencial en algunas de las sedes de la Municipalidad Provincial de Huánuco (GERENCIA DE TRANSPORTES Y LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO) y de manera no presencial a través del formato Virtual del Libro de Reclamaciones del portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Huánuco (www.munihuanuco.gob.pe) independientemente de si el incidente fue o no solucionado.

El encargado del Libro de Reclamaciones entrega al usuario una copia de la hoja de reclamaciones e informa el plazo máximo de respuesta.

8.4 Contenido del reclamo:

Los reclamos presentados por el usuario contienen la siguiente información:

- Fecha de reclamo
- Nombre y Apellidos
- Dirección del Domicilio
- Número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Número de carnet de extranjería (en caso de ser extranjero) o Registro Único de Contribuyente RUC (en caso de ser Persona Jurídica)
- Número de Teléfono
- Correo electrónico
- Descripción o detalle del reclamo
- Firma del usuario

El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o encargado de recepción, se encargará de atender, orientar y brindar el Libro de Reclamaciones al usuario para la presentación de su reclamo, además de verificar que la hoja del reclamo contenga la información de su reclamo contenga la información mínima antes descritas. En caso

que el usuario no consigne alguno de los datos se deberá de dejar constancia de dicha circunstancia en la parte de observaciones de la hoja de reclamaciones.

8.5 Procedimientos para la atención del reclamo presencial:

Recepción del Reclamo.- El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o el personal de recepción del reclamo coordinará con la unidad de orgánica una respuesta previa, la misma que se consignará en la hoja de reclamo con su firma y se entregará una copia al usuario.

El personal de recepción, dentro de las 24 horas de haberse puesto el reclamo, remitirá al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, la Hoja de Reclamaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 143° numeral 1 del TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

Conforme a lo dispuesto en el numeral 2 del Artículo 143° del TUO de la Ley N° 27444, el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos realizará las siguientes acciones dentro de tres (3) días hábiles de recepcionado la hoja de reclamaciones:

- Verificar que la hoja de reclamaciones cuente con información necesaria requerida de acuerdo a lo establecido en el numeral d. de la presente Directiva, en caso que la hoja de reclamación no contenga la información completa se archivará el reclamo.
- Se remitirá la hoja de reclamación a la unidad orgánica correspondiente en un plazo de tres (3) días hábiles contados desde la recepción de la hoja de reclamación.

Tratamiento del reclamo y emisión de respuesta

- El encargado del Libro de Reclamaciones deriva el reclamo al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos en el plazo de un día (1) hábil.
- El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, después de haber recibido el reclamo lo remite a la unidad orgánica para su conocimiento y trámite correspondiente.
- En caso de determinar que no se cuenta con información suficiente para atender el reclamo, se otorga al usuario dos (2) días hábiles de plazo para que subsane la omisión, de incumplir con el plazo de reclamo quedará archivado.
- La unidad o área reclamada, en el plazo de siete (7) días hábiles, contados desde la recepción de la Hoja de Reclamación, remitirá al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos un informe detallando lo siguiente:
 - Descripción del reclamo
 - Explicación de lo ocurrido
 - Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro.
 - En el caso que se haya registrado quejas o denuncias en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, la organización competente de atender quejas o denuncias en la entidad continúa con su trámite bajo el procedimiento legal establecido; y se deberá de poner en conocimiento al administrado de las acciones adoptadas.

La **unidad orgánica o área reclamada** puede solicitar, si lo considera necesario, al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos la ampliación de la información para la evaluación del reclamo.

El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, en caso sea necesario, se comunicará con el usuario a fin de solicitar mayor información o la presentación de documentación adicional para la evaluación del caso.

El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles de recibida la información de parte de la unidad orgánica o área reclamada, elaborará la carta de respuesta al reclamo que será enviada al usuario.

El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, deberá de notificar la respuesta al usuario al día siguiente de su expedición, en el domicilio que haya sido consignado, indicando las acciones adoptadas para que la entidad mejore sus procedimientos. En caso el usuario haya señalado que se le pueda notificar vía correo electrónico o mensajería de texto, se deberá realizar el mismo día.

En caso que la notificación sea en la sede de la Entidad, el usuario tiene plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente del vencimiento del plazo de atención.

8.6 Procedimiento para la atención del Reclamo Virtual.

El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, verificará diariamente los reclamos ingresados a través del Libro de Reclamaciones Virtual, de encontrar el registro de un reclamo seguirá el procedimiento conforme a lo dispuesto en el numeral 8.5 de la presente Directiva.

8.7 Supuestos de no atención:

- El reclamo no será atendido si la información solicitada no es detallada por el usuario o es discordante con los datos de los archivos de la Entidad.
- En caso que no sea claro la materia o servicio del cual se hace el reclamo o si su contenido no responde a la naturaleza del mismo.

Cuando se detecte uno de los supuestos mencionados, el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos comunicará de tal hecho al usuario, otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles como máximo contados desde la notificación, para la subsanación de las observaciones brindadas. En caso de vencimiento del plazo otorgado sin respuesta del usuario, el reclamo se considerará como no presentado y se procederá a su archivamiento, poniendo de conocimiento al usuario a través de los medios correspondientes.

8.8 Atención fuera del plazo establecido o no atención:

Si la unidad orgánica o área reclamada no responde en el plazo establecido y/o ampliación para la atención del reclamo, el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos solicitará de manera reiterativa, a fin de que en un plazo de 48 horas bajo responsabilidad funcional remita la respuesta, en caso de incumplir con emitir el informe requerido, se comunicará al Gerente Municipal para la identificación de responsabilidades administrativas como corresponde.

8.9 Vigencia, actualización y difusión.

- La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal.
- Esta Directiva será modificado, ampliada, derogada o sustituida por otra Directiva, siempre que cumpla con el sustento técnico, previa evaluación de la necesidad institucional.
- La Gerencia de Secretaria General a través de la Subgerencia de Imagen Institucional deberá publicar la presente Directiva en el Portal Web Institucional, considerando su utilidad y necesidad como instrumento de consulta para su efectiva aplicación por las unidades orgánicas y/o áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Huánuco.
- La Gerencia de Secretaria General y la Sub Gerencia de Trámite Documentario conducirán las acciones de difusión, capacitación y/o actualización para que las unidades orgánicas involucradas en la aplicación de la misma, puedan darle una efectiva aplicabilidad en el monitoreo de la presente.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

- El Subgerente de Trámite Documentario, en el ámbito de su competencia se encargará, bajo responsabilidad funcional, de que los plazos establecidos en la presente directiva se cumplan, y que no exceda en ningún caso el plazo establecido en el artículo N° 14 del Decreto N° 007-2020-PCM.
 - Los reclamos presentados a través del Libro de Reclamaciones no constituyen el inicio de un procedimiento administrativo, por lo que no resulta aplicables los procedimientos administrativos previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.
 - Dentro de los quince (15) días calendario, el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, mediante el Subgerente de Trámite Documentario, deberá informar a la Gerencia de Secretaria General respecto a los reclamos atendidos; consolidando de manera trimestral la estadística de los reclamos presentado por los usuarios, con la finalidad de establecer responsabilidades.
 - El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, mantendrá el archivo de los reclamos y/o quejas, así como los documentos que hayan generado problemas en materia de atención, el espacio perentorio de mantener su vigencia tendrá un periodo de dos (2) años, desde la fecha de su interposición presentada por los usuarios, transcurrido dicho periodo, se adoptará las acciones necesarias a fin de que se trasladen al archivo general de la Municipalidad Provincial de Huánuco.
- La Gerencia de Secretaria General, a través de la Subgerencia de Imagen e Informática, brindará el soporte necesario en la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones virtual.
- El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Subgerencia de Trámite Documentaria, debe emitir al Órgano de Control Institucional los reportes a los que se refieren los Anexos N° 01 "Reporte de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM" y Anexo N° 02 "Reporte de reclamos presentados ante la Entidad Pública", obligaciones establecidas en el Literal g) del

Numeral 6.1 de la Directiva N° 018-2015-CG, "Verificación de Cumplimiento a los Anexos N° 01 y 05 de la presente directiva, de forma semestral de acuerdo al siguiente cronograma:



<u>Periodo reportado</u>	<u>Fecha de reporte</u>
Enero - Junio	Primera quincena de Julio
Julio - Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al periodo reportado.

X. DEFINICIONES Y CONCEPTOS:

- Servicio a la Ciudadanía.**- Las entidades se organizan para responder mejor a las necesidades de la ciudadanía asegurando una prestación ágil, oportuna, efectiva y de calidad para lograr resultados que impacten positivamente en el bienestar de la ciudadanía y del desarrollo del país.
- Reclamo.**- Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad, a través de una hoja de reclamaciones del Libro de Reclamaciones (Virtual o Física), ante la Municipalidad Provincial de Huánuco respecto aun servicio de atención brindada.
- El reclamo defecto administrativo.**- No da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye denuncia, consulta, queja por defecto administrativo o recursos administrativo, toda vez que estas acciones están sujetas a las disposiciones previstas en el TUO de la Ley N° 27444- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Libro de Reclamaciones.**- Documentos físicos o virtuales en el cual los administrados de la Municipalidad provincial de Huánuco formulan sus reclamos, el Libro de Reclamaciones se encuentra a disposición de los usuarios en cada sede de la Entidad, así como en el portal institucional.
- Hoja de Reclamación.**- Documento que forma parte del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos dentro del marco de Ley.
- Aviso del Libro de Reclamación.**- Es el aviso mediante el cual se indica la existencia y disponibilidad del Libro de Reclamaciones, ya sea físico o virtual y el derecho de los usuarios a solicitarlo y registrar sus reclamos.
- Usuario.**- Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Provincial de Huánuco, a ejercer alguna de los derechos establecidos en el artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444- Ley de Procedimiento Administrativo General.



XI. ANEXOS:

- ANEXO N° 01: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
- ANEXO N° 02: Aviso del Libro de Reclamaciones

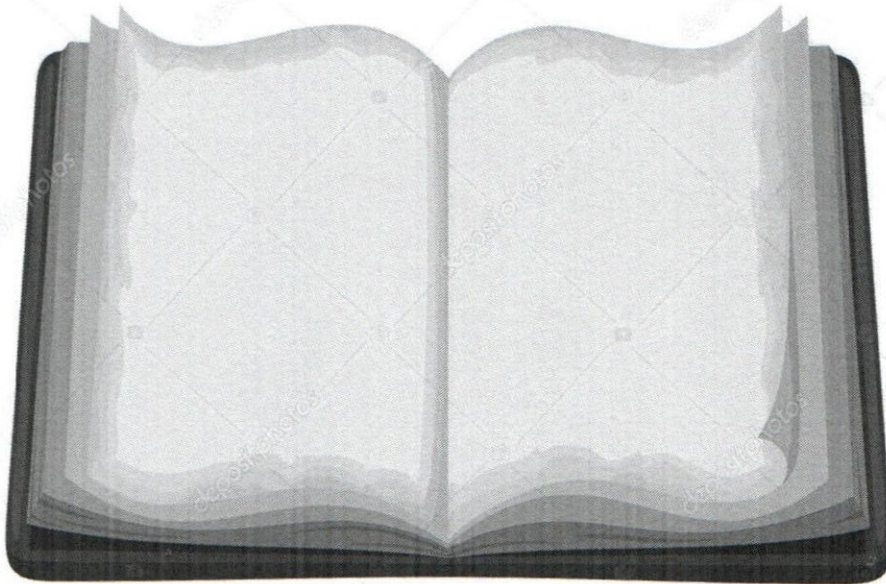
- ANEXO N° 03: Formato del Sistema de Registro de Reclamaciones
- ANEXO N° 04: Reporte de Cumplimiento de Obligaciones.
- ANEXO N° 05: Reporte de reclamos ante la Entidad Pública
- ANEXO N° 06: Flujograma del proceso de recepción, registro, derivación, respuesta y archivo de los reclamos de los usuarios en el Libro de reclamaciones.



ANEXO N° 01: Hoja Reclamación del Libro de Reclamaciones

ANEXO N° 01: HOJA DE RECLAMACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO LIBRO DE RECLAMACIONES												
		<table border="1"> <tr> <th>FECHA</th> <th>DÍA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		FECHA	DÍA	MES	AÑO					HOJA DE RECLAMACIONES N° 000001
FECHA	DÍA	MES	AÑO									
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA												
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO												
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES:												
EN EL MÓDULO DE LA SUB GERENCIA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO, ÁREA DE LIBRO DE RECLAMACIONES												
RUC. N°	20146008845	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	GENERAL PRADO N° 750									
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE												
NOMBRE Y APELLIDOS:												
DOMICILIO												
DISTRITO		PROVINCIA	DEPARTAMENTO									
DNI. RUC. CE.		N°										
PADRE O MADRE: PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD		NOMBRE Y APELLIDOS:										
		DOMICILIO:										
		DNI, RUC, CE.										
2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO												
PRODUCTO		MONTO DEL RECLAMO										
SERVICIO		DESCRIPCIÓN										
3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR												
DETALLE:				RECLAMO								
				QUEJA								
PEDIDO:				RECEPCIÓN DE HOJA								
				DÍA								
				MES								
				AÑO								
				CONSUMIDOR								
4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR												
				FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA								
				DÍA								
				MES								
				AÑO								
				PROVEEDOR								
Productos o servicios, malestar o descontento respecto a la atención del público La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversia ni es requisito previo para interponer una denuncia ante INDECOPI, el proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el libro de reclamaciones; DS N° 007-2020-PCM.												

ANEXO N° 2 AVISO DE LIBRO DE RECLAMACIONES Municipalidad Provincial de Huánuco.



ANEXO N° 03:

FORMATO DEL SISTEMA DE REGISTRO DEL RECLAMOS

[illegible]

ANEXO N° 04: Reporte de Cumplimiento de Obligaciones

Reporte de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el DS. N° 007-2020-PCM				
Entidad: Municipalidad Provincial de Huánuco - Palacio Municipal				
Periodo:				
Fecha:				
N°	Rubro	Si	No	comentarios
1.-	Cuenta con Libro de Reclamaciones			
2.-	Libro de Reclamaciones (Físico o Virtual)	N/A*	N/A*	(especificar si es físico, virtual o ambos)
3.-	Se ha designado mediante resolución del Titular de la Entidad al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.			(señalar el Número de resolución)
4.-	El Libro de Reclamaciones se encuentra en lugar visible y de fácil acceso.			
5.-	Existen avisos en lo que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que posee los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente.			
6.-	N° total de reclamos en el periodo (julio-diciembre 2020)	N/A*	N/A*	N°
7.-	N° de usuarios a los que se proporcionó copias o constancias de reclamo.	N/A*	N/A*	N°
8.-	N° de reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días hábiles o no atendidos	N/A*	N/A*	N°



- ANEXO N° 05: Reporte de reclamos ante la Entidad Pública

ANEXO N° 05:						
Entidad: Municipalidad Provincial de Huánuco						
Periodo verificado:						
Fecha:						
N° de Hoja de Reclamación	Fecha de Recepción	Usuario	Asunto	Fecha de respuesta al usuario	Medidas adoptadas	

.....
(Firma del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o del titular de la Entidad en caso no existir responsable designado)

ANEXO N° 06: Flujograma de recepción, registro, derivación, respuesta y archivo de los reclamos de los usuarios del libro de reclamaciones

