

RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 0218- 2022-MPHCO-GM

Huánuco, 2 de junio de 2022.

VISTO:



La Resolución Gerencial N° 076- 2022-MPHCO-GM, de 28 de febrero de 2022; Proveído N°018-2022- MPHCO-GSG/SGTD, de 18 de marzo de 2022; Informe N°28-2022- MPHCO-GPP/SGDO, de 01 de abril de 2022; Informe N°025-2022- MPHCO-GSG-SGTD-ALR-enacuve, de 16 de mayo de 2022; Memorándum N°376-2022-MPHCO-GM, de 19 de mayo de 2022; Informe N°47-2022- MPHCO-GPP/SGDO, de 26 de mayo de 2022; Informe N°199-2022- MPHCO-GPP, de 26 de mayo de 2022, respecto a la modificación de la Directiva N°01-2022-MPHCO "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", y;

CONSIDERANDO:

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, 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, modificado mediante por Ordenanza Municipal N° 020-2020-MPHCO, Ordenanza Municipal N° 09-2021-MPHCO y Ordenanza Municipal N° 37-2021-MPHCO;

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 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, mediante Resolución Gerencial N° 076- 2022-MPHCO-GM, de 28 de febrero de 2022, se resolvió en el 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;

Que, mediante Proveído N°018-2022- MPHCO-GSG/SGTD, de 18 de marzo de 2022, la Subgerencia de Tramite Documentario remite a la Gerencia de Secretaria General su solicitud de modificación de la Directiva N°01-2022-MPHCO "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", respecto a la transcripción y digitación del **Capítulo VIII- Disposiciones Específicas 8.1. libro de reclamaciones en físico y el Capítulo IX - Las Disposiciones Complementarias, ítem 1;**

Que, mediante Informe N°28-2022- MPHCO-GPP/SGDO, de 01 de abril de 2022, la Subgerencia de Desarrollo Organizacional informa que en el **Capítulo VIII - Disposiciones Específicas 8.1. libro de reclamaciones en físico y el Capítulo IX - Las Disposiciones Complementarias, ítem 1**; efectivamente hubo un error de transcripción, otorgando su conformidad para proceder con la modificación de la Directiva N°01-2022-MPHCO "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco";

Que, mediante Informe N°025-2022- MPHCO-GSG-SGTD-ALR-enacuve, de 16 de mayo de 2022; el responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones, hace de conocimiento inconsistencias de forma en el proyecto de modificación de directiva;

Que, mediante Memorándum N°376-2022-MPHCO-GM, de 19 de mayo de 2022, este despacho remite los actuados a la Gerencia de Planificación y Presupuesto para que a través de la Subgerencia de Desarrollo Organizacional se sirva socializar el proyecto de modificación de directiva y levantar las inconsistencias;

Que, mediante Informe N°199-2022- MPHCO-GPP, de 26 de mayo de 2022 remiten el Informe N°47-2022- MPHCO-GPP/SGDO, de 26 de mayo de 2022, en el cual la Subgerencia de Desarrollo Organizacional informa que revisado la modificación de la Directiva N°01-2022-MPHCO "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", se cumplió con levantar las inconsistencias;

Que, en la Directiva N°01-2022-MPHCO "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", se observa errores de transcripción en los siguientes capítulos, siendo lo correcto, lo siguiente:

- Capítulo VI- Responsabilidades, tercer y cuarto párrafo
La Gerencia de Secretaría General a través de la Subgerencia de Comunicaciones e Informática, es responsable de elaborar el diseño del aviso virtual del libro de reclamaciones, de brindar el soporte en la implementación y mantenimiento del libro de reclamaciones virtual, como también de publicar la presente directiva en el portal web de la institución, conjuntamente con su aprobación, 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.
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.
- Capítulo VIII- Disposiciones Específicas 8.1. libro de reclamaciones en físico
El Libro de Reclamaciones Físico deberá ser proporcionado por la Gerencia Municipal, al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos en la Entidad, quien a su vez hará llegar a los encargados del libro de reclamaciones en los módulos de recepción de trámite documentario de la entidad y de la Gerencia de Transportes; dicho libro contara con tres (3) hojas (01 original y 02 autocopiativos); la hoja original se queda en el libro de reclamaciones, la primera copia será entregado obligatoriamente al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo, con sello de recibido consignando fecha y hora; y la segunda copia será remitido cuando sea solicitado al Órgano de Control Institucional.
- Capítulo IX - Las Disposiciones Complementarias, ítem 1
El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos en la Subgerencia de Trámite Documentario, 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 del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones. Para el caso de la presente directiva donde se deberá emitir al OCI los reportes a los que se refieren los anexos N°04 y 05.

Frente a ello, al existir errores de digitación en la Directiva N°01-2022-MPHCO "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", es procedente modificar la determinada directiva;

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;

Que, estando a las consideraciones expuestas, al artículo 212 del TUO de la Ley 27444 aprobado mediante Decreto Supremo N°004-2019-JUS; Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972; Decreto Supremo N° 040-2014-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - MODIFICAR LA DIRECTIVA N°01-2022-MPHCO, denominado "LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO", (Capítulo VI- Responsabilidades, tercer y cuarto párrafo; Capítulo VIII - Disposiciones Específicas, 8.1. libro de reclamaciones en físico; Capítulo IX - Las Disposiciones Complementarias, ítem 1), sustentado mediante Informe N°28-2022-MPHCO-GPP/SGDO, de 01 de abril de 2022, Informe N°47-2022- MPHCO-GPP/SGDO, de 26 de mayo de 2022 y conforme a las

consideraciones expuestas en la presente resolución; directiva modificada 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. - DEJAR SUBSISTENTE, los demás extremos de la Directiva N°01-2022-MPHCO, denominado "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco", aprobada mediante la Resolución Gerencial N°076- 2022-MPHCO-GM, de 28 de febrero de 2022.

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

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.

C.c.
Archivo
CPC. MRP/GM
Abg. Jñp



CPC. Mirozaqui Ramírez Paredes
GERENTE MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO



MUNICIPALIDAD DE
HUÁNUCO
Unión y trabajo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN

DIRECTIVA N°01-2022-MPHCO

**"LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANOUCO"**



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



LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE 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	6
VIII.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	6
	8.1 LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO	6
	8.2 LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL	7
	8.3 REGISTRO DEL RECLAMO	7
	8.4 CONTENIDO DEL RECLAMO	7
	8.5 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO PRESENCIAL	8
	8.6 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO VIRTUAL	9
	8.7 SUPUESTOS DE NO ATENCIÓN	9
	8.8 ATENCIÓN FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO O NO ATENCIÓN	10
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 reclamos de los usuarios en el Libro de Reclamaciones

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN

DIRECTIVA N° 01-2022-MPHCO

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

I. 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 los diferentes servicios que presta a los administrados de la provincia de Huánuco.

II. FINALIDAD:

Regular el procedimiento interno del manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huánuco, a fin de lograr mejorar la 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 conforman la estructura funcional – operativa de la Municipalidad Provincial de Huánuco, quienes son parte de todo el engranaje de los recursos humanos, inherentes a las labores administrativas y operativas, independiente de su régimen laboral o relación contractual con la entidad, de participación directa y/o indirecta 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 N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- 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 N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
- 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 entrará en vigencia a partir del día siguiente de ser aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal, su vigencia es permanente hasta su actualización por mejoras de simplificación o por nuevas normativas asociadas al procedimiento, siempre que cumpla con el sustento técnico, previa evaluación de la necesidad institucional.

VI. RESPONSABILIDADES:

El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos en cumplimiento a la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP. es el encargado del seguimiento de los reclamos interpuestos por los administrados ante la Municipalidad Provincial de Huánuco, mantener actualizado la base de datos de los reclamos que se generen en el ámbito de la jurisdicción institucional con relación a su competencia, se encarga que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan, brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la entidad relacionado con la gestión de reclamos. Asimismo, de acuerdo al DS. N° 007-2020-PCM Art. 19, 19.2 el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos deberá remitir 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 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.

También son responsables las siguientes áreas administrativas según su competencia:

- ❖ La Gerencia de Secretaría General a través de la Sub Gerencia de Comunicaciones e Informática, es responsable de elaborar el diseño del aviso virtual del Libro de Reclamaciones, 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, 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.
- ❖ 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.

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 RECLAMACIONES.
- 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 que el caso requiere, debiendo informar de las acciones a adoptar a su jefe inmediato.
- 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 física 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 hará llegar a los encargados del Libro de Reclamaciones en los módulos de recepción de trámite Documentario de la entidad y de la Gerencia de Transportes; dicho libro contará con tres (3) hojas (01 original y 02 autocopiativos); los cuales serán tramitados según corresponda y de acuerdo a las normatividades vigentes.

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:

- a. Fecha de reclamo
- b. Nombre y Apellidos
- c. Dirección del Domicilio
- d. 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)
- e. Número de Teléfono
- f. Correo electrónico
- g. Descripción o detalle del reclamo

h. 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 mínima antes descritas. En caso que el usuario no consigne alguno de los datos se deberá 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:

- a) Verificar que la hoja de reclamaciones cuente con información necesaria requerida de acuerdo a lo establecido en el punto 8.4, numeral d. de la presente Directiva, en caso que la hoja de reclamación no contenga la información completa se archivará el reclamo.
- b) 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

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) La unidad o área reclamada, en el plazo de siete (7) días hábiles, contados desde la recepción de la Hoja de Reclamación, remitirá a su jefe inmediato un informe detallando lo siguiente:
 - Descripción del reclamo
 - Explicación de lo ocurrido
 - Las medidas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN

futuro.

Una vez tomado conocimiento su jefe inmediato, deberá remitirlo a la Gerencia Municipal para que a través del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos informe al usuario las medidas adoptadas.

- 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 poner de 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.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN

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.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

- El Gerente Municipal, 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, deberá informar a la Gerencia Municipal 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 Comunicaciones e Informática, brindará el soporte necesario en la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones virtual.
- El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos 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/PROCAL, "Verificación del Cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones".

Para el caso de la presente Directiva, se deberá remitir al OCI los reportes a los que se refieren los Anexos N° 04 y 05, de forma semestral de acuerdo al siguiente cronograma:

<u>Periodo reportado</u>	<u>Fecha de reporte</u>
--------------------------	-------------------------

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN

Enero – Junio	Primera quincena de Julio
Julio - Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al periodo reportado.

X. DEFINICIONES Y CONCEPTOS:

- a) **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.
- b) **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.
- c) **El reclamo por defecto administrativo.**- No da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye denuncia, consulta, queja por defecto administrativo o recursos administrativos, toda vez que estas acciones están sujetas a las disposiciones previstas en el TUO de la Ley N° 27444- Ley de Procedimientos Administrativos.
- d) **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.
- e) **Hoja de Reclamación.**- Documento que forma parte del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos dentro del marco de Ley.
- f) **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.
- g) **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.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN

XI. ANEXOS:

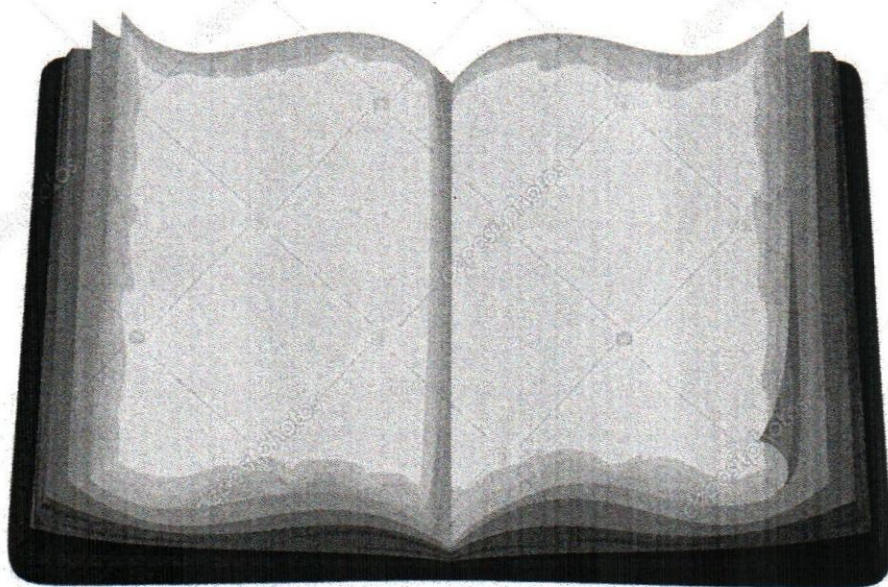
- ANEXO N° 01: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
- ANEXO N° 02: Aviso del Libro de Reclamaciones
- ANEXO N° 03: Formato del Sistema de Registro de Reclamaciones
- ANEXO N° 04: Reporte de Cumplimiento de Obligaciones.
- ANEXO N° 05: Reporte de reclamos ante la Entidad Pública
- ANEXO N° 06: 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

LIBRO DE RECLAMACIONES – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO					
LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIONES	
FECHA	DÍA	MES	AÑO	N° 000001	
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO					
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES:					
GENERAL PRADO N° 750		GERENTE MUNICIPAL – LIBRO DE RECLAMACIONES		RUC.	20146008845
1.- IDENTIFICACIÓN DEL ADMINISTRADO RECLAMANTE Y/O DISCONFORME DE UN SERVICIO					
NOMBRES Y APELLIDOS:					
DOMICILIO					
MZ.				LT.	N°
DISTRITO:	PROVINCIA:		DEPARTAMENTO:		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DNI.	PASAPORTE	CARNET DE EXTRANJERÍA		
RUC.					
TELÉFONO:	CORREO / E-MAIL				
2.- DETALLE DE LA DISCONFORMIDAD DEL SERVICIO					
RECLAMO:				PRODUCTO:	
DETALLE:					
RECEPCIÓN DE LA HOJA DE RECLAMO					
DÍA		MES		AÑO	
FIRMA DEL RECLAMANTE					
3.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA AL ADMINISTRADO					
DÍA		MES		AÑO	
RECLAMO:	Disconformidad reclamada de los servicios prestados, expresa su malestar de un servicio prestado por una mala atención				
La formulación del reclamo no impide acudir a otra vía de solución de controversia, ni es requisito previo para interponer una denuncia ante INDECOPI, se deberá dar respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contando el día siguiente de su registro en el libro de reclamaciones. DS. N° 007-2020-PCM					

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN

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



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN

FORMATO DEL SISTEMA DE REGISTRO DE RECLAMOS

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN

ANEXO N° 04: Reporte de Cumplimiento de Obligaciones

Reporte de cumplimiento de las obligaciones				
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°

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO
 GERENCIA MUNICIPAL
 TRANSCRIPCIÓN

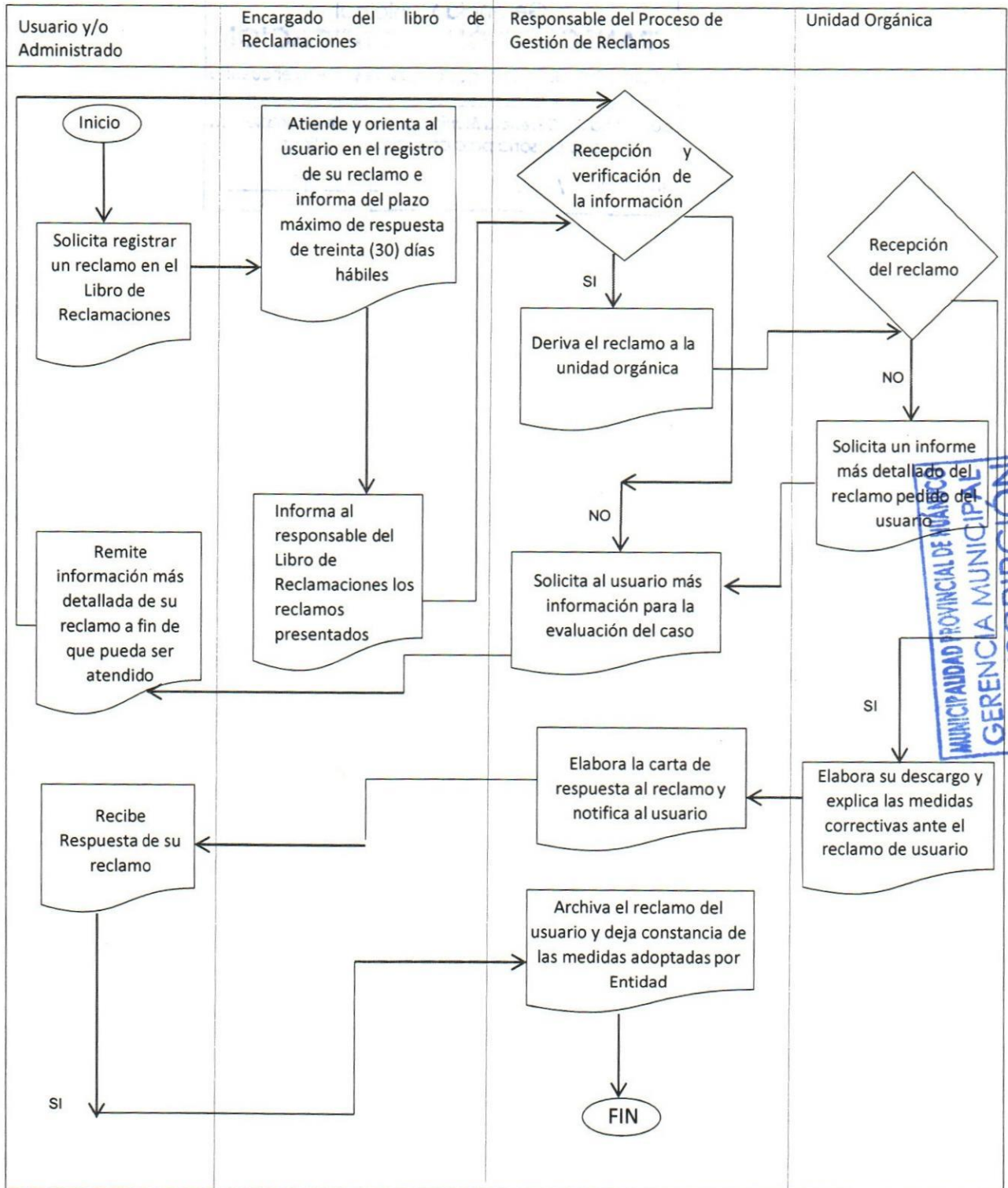
- ANEXO N° 05: Reporte de reclamos ante la Entidad Pública

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

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
 GERENCIA MUNICIPAL
 TRANSCRIPCIÓN

.....
 (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



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
 GERENCIA MUNICIPAL
TRANSCRIPCIÓN