



Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCION No. 619 -2013-RASS.
Santiago de Surco,

[15 JUL. 2013

EL ALCALDE DE SANTIAGO DE SURCO

VISTO:

El Informe N° 461-2013-GAJ-MSS, de fecha 01.07.2013, de la Gerencia de Asesoría Jurídica, sobre aprobación de Directiva "Normas para el Registro, Atención, Seguimiento y Control del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Santiago de Surco";

CONSIDERANDO:

Que, la Subgerencia de Defensa del Consumidor, a través del Informe N° 004-2013-SGDC-GACDC-MSS de fecha 30.04.2013, presenta el Proyecto de Directiva denominado "Normas para el Registro, Atención, Seguimiento y Control del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Santiago de Surco"; y con Memorando N° 007-2013-SGDC-GACDC-MSS de fecha 13.05.2013 presenta el Informe Técnico Sustentatorio para la implementación de la mencionada Directiva, por el cual sostiene que el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM establece la obligación de todas las entidades públicas comprendidas en la Ley N° 27444 de contar con un Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana y en salvaguarda de los derechos de los usuarios; y que de aprobarse la misma, su ejecución será de estricto cumplimiento y bajo responsabilidad de todas las áreas orgánicas de la Municipalidad y personal involucrado en la atención de los reclamos presentados por los usuarios, quienes a su vez consignarán la información necesaria para que la entidad les brinde una respuesta dentro de plazo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, el mencionado proyecto señalado en el párrafo precedente, ha sido evaluado por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional de la Municipalidad de Santiago de Surco, quien a través del Memorando N° 399-2013-GPPDI-MSS de fecha 04.06.2013 emita opinión favorable para su aprobación; asimismo, la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante el Informe N° 461-213-GAJ-MSS de fecha 01.07.2013, luego de la evaluación del mencionado proyecto señala que resulta conveniente emitir una norma interna a fin de dar cumplimiento a los dispositivos legales indicados, debiendo aprobarse mediante Resolución de Alcaldía;

Que, estando a lo expuesto y de acuerdo a las atribuciones conferidas por el Artículo 20° numeral 6) de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

RESUELVE:

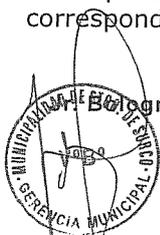
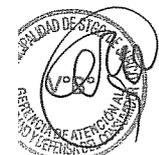
009

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR, la Directiva N° 2013-MSS, denominada "NORMAS PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO", la misma que consta de ocho (08) Numerales y tres (03) Anexos, que forman parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: PRECISAR que la presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de la fecha de expedición de la Resolución de Alcaldía que la apruebe.

ARTÍCULO TERCERO. ESTABLECER que la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor así como la Subgerencia de Defensa del Consumidor, son responsables de su implementación, seguimiento y cumplimiento. A las demás áreas orgánicas de la Municipalidad les concierne el cumplimiento de la presente Directiva en lo que les corresponda.

Oficina General de Asesoría Jurídica N° 275, Plaza de Armas de Santiago de Surco. T. 411-5560 www.munisurco.gob.pe.





Municipalidad de Santiago de Surco

PÁGINA No. 02 DE LA RESOLUCIÓN N° ⁶¹⁹ 2013-RASS

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR a la Secretaría General la notificación de la presente Directiva y a la Gerencia de Tecnologías de la Información, su publicación en el Portal Institucional de de la Municipalidad de Santiago de Surco - www.munisurco.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Municipalidad de Santiago de Surco

ROBERTO GÓMEZ BACA
ALCALDE

Municipalidad de Santiago de Surco

PEDRO CARLOS MONTEVA ROMERO
SECRETARIO GENERAL



RHGB/PCMR/GAMA/rvc.

009

DIRECTIVA N° -2013-MSS

“NORMAS PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO”

I. OBJETIVO

Establecer los procedimientos a seguir para la correcta conducción, ejecución y supervisión del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Santiago de Surco.



II. FINALIDAD

Lograr la eficiencia en la gestión municipal y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se le brinda.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación del Sector Pública de contar con un Libro de Reclamaciones.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio de todas las unidades orgánicas de la Municipalidad de Santiago de Surco.

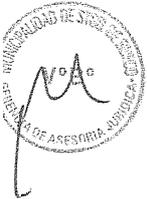
V. DEFINICIONES

La presente Directiva deberá implementarse teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

- **Anfitrión (a):** Persona que recibe a los usuarios en el Centro de Atención Municipal.



- **Libro de Reclamaciones:** Registro físico o virtual a través del cual los usuarios ingresan sus reclamos ante la insatisfacción en la atención de algún trámite o servicio que brinde una institución pública.
 - **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.
 - **Responsable del Centro de Atención Municipal:** Persona encargada en cada Centro de Atención de poner a disposición el Libro de Reclamaciones a pedido del usuario y orientar a éste sobre el llenado correcto del mismo y entrega a Mesa de Partes.
- Asimismo es responsable de la custodia y conservación del Libro de Reclamaciones.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.



VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- a) Todo Centro de Atención Municipal deberá disponer de:
- 1) Un Libro de Reclamaciones el cual estará ubicado en un lugar visible y de fácil acceso.
 - 2) Un aviso sobre el Libro de Reclamaciones, a través del cual se indique su ubicación y el detalle del derecho que poseen los usuarios para solicitarlo. (Anexo N°2).
- b) La Página Web de la Municipalidad de Santiago de Surco deberá mostrar un enlace que indique la existencia del Libro de Reclamaciones Virtual.
- c) La hoja de reclamación deberá contener la siguiente información:



Para ser llenado por el usuario:

- Numeración correlativa pre impresa.
- Fecha del Reclamo.
- Nombres y Apellidos del Usuario.
- Domicilio.
- Documento de Identidad
- Teléfono fijo o celular
- Correo electrónico
- Identificación de la atención brindada
- Firma del usuario.

La hoja de reclamación virtual se muestra en el Anexo N° 3

Para ser llenado por el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones

- Detalle de las acciones adoptadas por la Municipalidad de Santiago de Surco.

d) La distribución de las hojas de reclamación es la siguiente:

Libro de Reclamación Físico

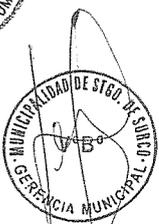
- **01 original** para el usuario como cargo de haber ingresado su reclamo por la Mesa de Partes de Municipalidad de Santiago de Surco, dando inicio a su trámite.
- **01 copia** para Mesa de Partes, quien derivará el reclamo a la Subgerencia de Defensa del Consumidor, para el trámite de atención correspondiente.
- **01 copia** consta en el Libro de Reclamaciones en donde se anotarán las acciones tomadas del caso.



Libro de Reclamación Virtual

- Al momento que el usuario ingrese su reclamo en la hoja virtual y lo envíe por ese medio, inmediatamente se genera un número en el SISDOC, como cargo del inicio de su trámite.
- La Subgerencia de Defensa del Consumidor imprime la hoja y la deriva al área responsable de atender el reclamo.

6.2 FUNCIONARIO RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- a) La responsabilidad de la conducción, seguimiento y supervisión del Libro de Reclamaciones estará establecida en el respectivo Reglamento de Organización y Funciones.
 - b) El funcionario a cargo es responsable de informar mensualmente a la Gerencia Municipal y al Órgano de Control Institucional sobre el estado de la atención de sus registros.
 - c) Las respuestas al usuario deberán realizarse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, desde su registro en el Libro de Reclamaciones.

6.3 LOCALES DE ATENCIÓN DONDE SE DEBE DISPONER DE UN LIBRO DE RECLAMACIONES.

Centro de Atención Municipal	Dirección
CAS Villa Alegre	Av. Guardia Civil Norte Mz. J Lt. 9 Urb. Los Parrales.
CAS Jockey Plaza	Centro Comercial Jockey Plaza
CAS PUNTA SAL	Calle Punta Sal N° 131- 171 Urb. Canopus.
CAS Loma Amarilla	Av. Monte de los Olivos N° 545 Urb. Prolongación Benavides.
CAS Palacio Municipal DEMUNA	Pasaje Sáenz Peña (Plaza de Armas del distrito) Daniel Cornejo N° 230 – Cercado
Parque de la Amistad-Matrimonios	Caminos del Inca Cdra. 21. Urb. Las Gardenias.
Panadería	Jr. Bolognesi 113 – Cercado
Cementerio Municipal	Prolongación Paseo La Castellana s/n
Parque de la Amistad	Caminos del Inca Cdra. 21. Urb. Las Gardenias.
Subgerencia de Fiscalización	Jr. Arica 581
Agencia N° 1	Av. Guardia Civil Norte Mz. J Lote 9 Urb. Los Parrales
Agencia N° 2	Av. Vista Alegre Mz. 26 Lote 6 s/n Urb. 3 de Octubre de Villa

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

7.1.1 INGRESO Y TRÁMITE DEL RECLAMO

- a) En el momento que el usuario exprese su intención de formular un reclamo en el Libro de Reclamaciones, el servidor o funcionario que atiende lo orientará sobre el trámite a seguir.
- b) Al tratarse de un reclamo, se le proporcionará al usuario el Libro de Reclamaciones para su respectivo llenado. Acto seguido el responsable del Centro de Atención Municipal verificará que el usuario haya ingresado correctamente todos los datos que se solicitan en la primera parte de la "Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones".
- c) Una vez ingresado el reclamo y verificado el llenado completo de la información, el responsable del Centro de Atención Municipal proporcionará al usuario de manera inmediata el original y la copia del reclamo, a efecto que sea ingresado por Mesa de Partes, en donde se le entregará al usuario la copia sellada como cargo del inicio de su trámite.
- d) Mesa de Partes ingresará el reclamo al Sistema de Trámite Documentario asignándole un número para el seguimiento respectivo.
- e) Trámite Documentario remitirá el reclamo a la Subgerencia de Defensa del Consumidor, en plazo no mayor de 24 horas.
- f) La Subgerencia de Defensa del Consumidor recepcionará el reclamo, lo registrará para seguimiento y lo remitirá en un plazo no mayor de 24 horas a la unidad orgánica responsable de atender el reclamo.



7.1.2 PLAZOS PARA LATENCIA DEL RECLAMO

Los siguientes son los plazos para el trámite y atención de reclamos de usuarios.

Responsable	Acción	Plazo
Servidor que brinda la primera atención en el Centro de Atención Municipal	Ante la necesidad de utilizar el Libro de Reclamaciones, conducir al usuario hacia el responsable del Centro de Atención Municipal	Inmediato
Responsable del Centro de Atención Municipal	Orientar al usuario y verificar el correcto ingreso de sus datos en la Hoja del Libro de Reclamaciones	Inmediato
Trámite Documentario	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de reclamo e ingreso al Sistema de Trámite Documentario 	Inmediato
	<ul style="list-style-type: none"> Derivación a la Subgerencia de Defensa del Consumidor 	01 día hábil
Subgerencia de Defensa del Consumidor	Recepción, registro y derivación a la unidad orgánica responsable de la atención del reclamo.	01 día hábil
Unidad Orgánica	<ul style="list-style-type: none"> Atención del reclamo y adopción de medidas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro. Envío de información a la Subgerencia de Defensa del Consumidor. 	07 días hábiles
	<ul style="list-style-type: none"> La unidad orgánica responsable previa sustentación podrá solicitar un plazo ampliatorio para la presentación del informe correspondiente. 	03 días hábiles
Subgerencia de Defensa del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona el informe de la unidad orgánica. Formula el documento de respuesta al usuario. Registra el descargo en la Hoja del Libro de Reclamaciones. 	03 días hábiles



7.1.3 EN CASO DE NO ATENCIÓN DEL RECLAMO EN EL PLAZO ESTABLECIDO

En caso no se recibe de la unidad orgánica la respuesta en el plazo establecido y/o de su ampliación para la atención del reclamo; el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones remitirá un reiterativo, otorgando un plazo perentorio de 24 horas, bajo responsabilidad, informando del hecho a la Gerencia Municipal para las acciones administrativas que hubiere a lugar.

VIII. RESPONSABILIDADES

8.1 DE LA SUBGERENCIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- Conducir, ejecutar y supervisar el Libro de Reclamaciones.
- Efectuar seguimiento para oportuna atención del reclamo y respuesta al usuario.
- Informar mensualmente a la Gerencia Municipal y al Órgano de Control Institucional sobre el estado de cumplimiento atención de los registros en el Libro de Reclamaciones.

8.2 DE LAS ÁREAS USUARIAS

- Atender oportunamente los reclamos de los usuarios.
- Realizar el seguimiento y supervisión del caso para asegurar la oportuna implementación de las medidas correctivas y/o de solución que generen los reclamos de los vecinos y usuarios.
- Remitir oportuna respuesta a la Subgerencia de Defensa del Consumidor sobre la atención dada al reclamo.

ANEXOS:

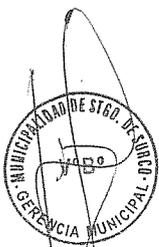
- | | |
|-------------|--|
| Anexo N° 01 | Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. |
| Anexo N° 02 | Aviso del Libro de Reclamaciones. |
| Anexo N° 03 | Formato de Hoja Virtual de Reclamación del Libro de Reclamaciones. |



ANEXO Nº 1
Formato de Hoja de reclamación deL Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA	DIA	MES	AÑO	Nº 00001	
		MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO		Palacio Municipal Jr. Bolognesi Nº 275, Plaza de Armas, Santiago de Surco	
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO					
NOMBRE Y APELLIDOS:					
DOMICILIO:					
DNI		TELÉFONO		EMAIL	
2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA					
DESCRIPCIÓN:					
..... Firma del Usuario					
3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD					
(para ser llenado por la Municipalidad)					
DETALLE:					

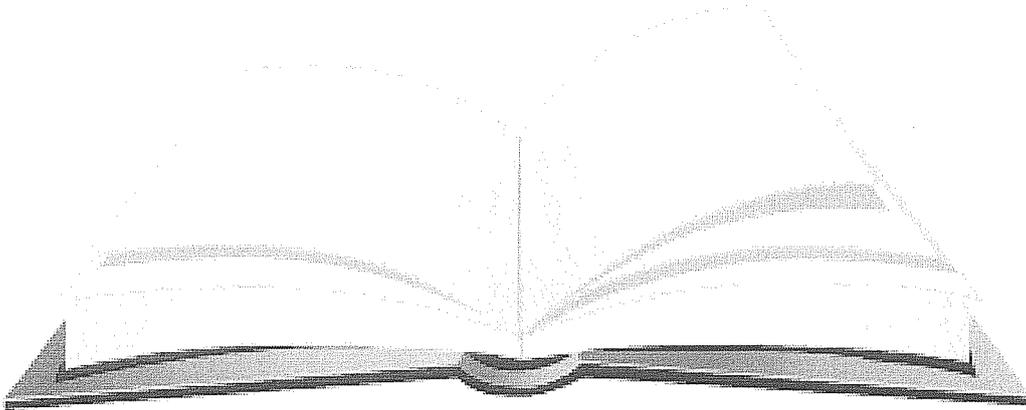
ORIGINAL PARA EL USUARIO





Municipalidad
de Santiago de Surco

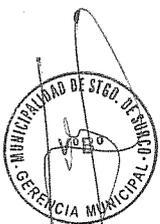
LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme a lo establecido en el D.S. 042-2011-PCM, la
Municipalidad de Santiago de Surco cuenta con un
Libro de Reclamaciones a tu disposición.

Solicítalo aquí para registrar un reclamo.

SUBGERENCIA DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR



ANEXO Nº 3
Formato virtual deL Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN VIRTUAL	
FECHA	DIA	MES	AÑO	Nº 000001	
 MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO					
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO					
NOMBRE Y APELLIDOS:					
DOMICILIO:					
DNI		TELÉFONO O CELULAR		EMAIL	
2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA					
DESCRIPCIÓN:					
..... Firma del Usuario					
3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD (para ser llenado por la Municipalidad)					
DETALLE:					

ENVIAR MENSAJE CANCELAR MENSAJE

