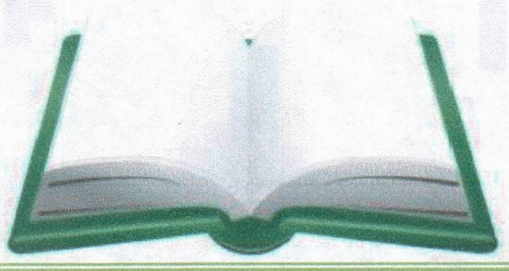
000008

"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA

DIRECTIVA N° 011-2015-MPH

"NORMAS Y LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA"



GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

HUANCAVELICA, 2015

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA
SUB GERENCIA SECRETARIA GENERAL Y GESTION

RESOLUCIÓN GERENCIAL Nº 414-2015-GM/MPH

Huancavelica, 03 de Setiembre 2015

VISTO:

El Informe N° 132-2015-SGREI-GPP/MPH., de la Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática, así como el Informe Nº 252-2015-GPP/MPH., de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, mediante el cual remiten la Directiva N° 011-2015-MPH "Normas y Procedimientos para el manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica", para su aprobación correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194º de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972, establecen que las municipalidades gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, a través del documento de vistos, la Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, remiten la Directiva N° 011-2015-MPH "Normas y Procedimientos para el manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica", el mismo que fue elaborado en atención a las recomendaciones remitidas por parte de la Sociedad Auditora Ramón Ruffner & Asociados, Sociedad Civil;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispone como obligación de las entidades públicas contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios del servicio, podrán presentar sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria que permita dar respuesta al reclamo formulado;

Que, la finalidad del acotado Decreto es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de trámites y servicios que se les brinda;

Que, en ese contexto la Directiva N° 011-2015-MPH "Normas y Procedimientos para el manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica", tiene como objetivos: Establecer los lineamientos que permitan dar una oportuna atención a los reclamos y quejas presentado por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, asimismo atender los reclamos de los usuarios a fin de mejorar los servicios de la Municipalidad Provincial de Huancavelica;

Que, en virtud de lo antes mencionado se debe aprobarse la Directiva N° 011-2015-MPH "Normas y Procedimientos para el manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica", que por su naturaleza, fines y objetivos se ajustan a la normatividad vigente, y;

Estando a lo expuesto, a los documentos de vistos y de conformidad a Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972, a la Resolución de Alcaldía Nº 011 y 021-2015-AL/MPH., y a los Instrumentos de Gestión vigentes, con visación de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, y Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática de la Municipalidad Provincial de Huancavelica;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la Directiva N° 011-2015-MPH "Normas y Procedimientos para el manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica", que consta de un anillado de siete (07) folios, que forma parte de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- La presente resolución es de observancia y cumplimiento obligatorio para la Gerencia de Administración y Finanzas, Sub Gerencia de Recursos y del Responsable del manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Distribución:
Alcaldía.
Gerencia Municipal.
Gerencia de Administración y Finanzas.
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática.
Sub Gerencia de Recursos Humanos.
Responsable del manejo de Libro de Reclamaciones.
Unidad de Informática.
Archivo.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA
Ing. Ivan Yupari Anyaipoma
GERENTE MUNICIPAL

DIRECTIVA N° 011-2015-MPH

"NORMAS Y LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA"

I. OBJETIVO:

- Establecer los lineamientos que permitan dar una oportuna atención a los reclamos y quejas presentado por los usuarios en el Libro de Reclamaciones.
- Atender los reclamos de los usuarios a fin de mejorar los servicios de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

II. FINALIDAD:

Establecer los Lineamientos y procedimientos Administrativos para el adecuado manejo del Libro de Reclamaciones, que permita atender de manera eficiente las quejas y/o reclamos contenidos en el libro de reclamaciones en aspecto que guarden relación con los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

III. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, que modifica el Artículo N° 06 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29571.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública.

- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, aprobado con Ordenanza Municipal N° 006-2014-CM/MPH.
- Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Aprobado con Ordenanza Municipal N°008-2013-CM/ MPH.

IV. ALCANCE:

Las disposiciones de la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para todo el personal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, que intervengan en el manejo del Libro de Reclamaciones.

Los usuarios externos, deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente directiva para el uso del Libro de Reclamaciones.

V. VIGENCIA :

La presente directiva entrara en vigencia al día siguiente de su aprobación mediante acto resolutivo.

VI. NORMAS GENERALES:

6.1 DEFINICION DE TERMINOS:

6.1.1 USUARIOS:

Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Provincial de Huancavelica a ejercer algunos de los derechos establecidos en la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la Entidad.

6.1.2 RECLAMO:

Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Dicha inconformidad y/o insatisfacción debe ser respondida en un plazo de treinta (30) días hábiles de a ver presentada dicho reclamo.

6.1.3 LIBRO DE RECLAMACIONES:

Documento de la Naturaleza fisica en el cual los usuarios podrán registrar quejas o reclamos sobre los servicios ofrecidos por la entidad. El Libro de reclamaciones estará identificado con un código a fin de controlar el número de quejas y reclamos presentados por los usuarios.

6.1.4 HOJA DE RECLAMACION: Documento de naturaleza fisica, el cual debe contar con tres hojas autocopiativas, la primera deberá ser entregada al usuario, la segunda quedara para el archivo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica al igual que la tercera, la cual será emitida o entregada a la Oficina de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de Huancavelica para su conocimiento.

6.2 DISPOSICIONES GENERALES

6.2.1 El responsable del Libro de Reclamaciones, será designado mediante Resolución de Alcaldía, de preferencia será un trabajador de la Unidad de Tramite Documentario.

El Responsable del Libro de Reclamaciones se encargara de elaborar los informes semanales de los casos recibidos y coordinara con el Gerente Municipal para dar respuesta a los usuarios acerca de las medidas adoptadas materia de reclamo.

6.2.2 Para la implementación del Libro de Reclamaciones, el Gerente Municipal, deberá disponer que se cumpla con lo siguiente:

- **ACONDICIONAMIENTO DEL ESPACIO**

  Seleccionar y/o acondicionamiento un Módulo y/o repisa ubicado al lado de la Unidad de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica para denominarlo **"LIBRO DE RECLAMACIONES"** o **"RESPUESTA AL CIUDADANO"**

- **DEL PROCESO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS**

  Establecer que la atención de reclamos se realizara en el mismo horario de atención al Público de la Municipalidad Provincia de Huancavelica.

6.2.3 La Unidad de Tramite Documentario deberá conservar las hojas de Reclamaciones de naturaleza física registrada por los usuarios. El cual debe ser entregado al responsable del libro de reclamaciones para su trámite respectivo, en caso de pérdida de una hoja de reclamo, se tiene un plazo de cuarenta y ocho (48) horas para hacer la denuncia ante la autoridad policial competente.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

7.1 Los usuarios podrán formular sus reclamos y/o quejas en el Libro de Reclamaciones debiendo consignar además información relativa de su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado, (DNI, dirección y domicilio, etc.)

El responsable del Libro de Reclamaciones es el encargado de garantizar que sea consignada de manera adecuada la información en lo mencionado.

7.2 Cuando el usuario manifieste su intención de presentar un reclamo al personal de la Unidad de Tramite Documentario y otra unidad orgánica este comunicara al Responsable o del Libro de Reclamaciones para orientar en el llenado del formulario de reclamo, sin perjuicio de escucharlo y ejecutar las acciones que el caso amerita para atenderlo satisfactoriamente, salvo que el usuario no lo desee.

7.3 El responsable del Libro de Reclamaciones, deberá informar al Gerente Municipal sobre lo reclamos recibidos que generaron la **HOJA DE RECLAMACION.**

7.4 El Gerente Municipal tomara conocimiento de las hojas de reclamación y dara respuesta al reclamo efectuado, para ello deberá coordinar con las Unidades Orgánicas materia del reclamo, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles bajo responsabilidad, realizando medidas correctivas para evitar hechos similares en el futuro.

7.5 De no responderse el reclamo en el plazo establecido la Oficina de Órgano de Control Institucional (OCI) de la Municipalidad Provincial de Huancavelica podrá verificar por oficio o por denuncia la atención del reclamo por el usuario.

7.6 El responsable del Libro de Reclamaciones consolidara los reclamos atendidos y pendientes de atender cada primer día de cada semana y las remitirá con informe a la Gerencia Municipal para su conocimiento y atención.

VIII. DISPOSICIONES FINALES:

La Gerencia Municipal deberá consignar en lugares visibles y fácilmente accesibles para los usuarios, avisos del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, en los cuales indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

IX. RESPONSABILIDAD:

9.1 El Gerente Municipal y los Gerentes de Apoyo, asesorado y de línea, brindara las facilidades necesarias a fin de que se dé cumplimiento a la presente Directiva, bajo responsabilidad.

9.2 El responsable del Libro de Reclamaciones será el encargado de brindar la asistencia técnica especializada del Libro de Reclamación.

9.3 El responsable del Libro de Reclamaciones deberá informar a la Oficina de Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, el cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva.

HUANCAVELICA, 2015.

ANEXO N° 01: FORMATO DE HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACION N° 2015 00001
FECHA	DIA	MES	AÑO	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZON SOCIAL DE LA PERSONA JURIDICA)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO RECLAMACIONES)				
1.- IDENTIFICACION DEL USUARIO				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI/CE:			TELEFONO/ E-MAIL:	
2.- IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA				
DESCRIPCION:				
FIRMA DEL USUARIO				
4.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA				