

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL

N°.....363-2024.....GM-MPT

Tacna, 03 SEP 2024

VISTO:

El Memorando N° 2400-2024-OGACyGD/MPT y Memorando N° 4294-2024-OGACyGD/MPT, de fecha 29 de abril del 2024 y de fecha 02 de agosto del 2024 respectivamente, ambos emitidos por la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, el Informe N° 11-2024-KIHC-OPOI-OGPPyMI/MPT de fecha 20 de mayo del 2024, emitido por la Especialista II de la Oficina de Planeamiento y Organización Institucional, el Memorando N° 1626-2024-OGPPyMI/MPT, de fecha 21 de mayo del 2024, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional, el Informe N° 698-2024-OGAJ/MPT de fecha 20 de agosto del 2024, de la Municipalidad Provincial de Tacna; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en el artículo 194° modificada por la de la Constitución Política del Perú, modificada por Ley No 30305, Ley de Reforma Constitucional, concordante con el Artículo II del título Preliminar de la Ley No 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que: **“Los Gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, precisando que, esta radica en la facultad de ejercer actos de Gobierno, Administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico”**.

Que, el Artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, señala: **“Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades 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, el Artículo 4 de la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental **la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos**.

Que, el numeral Artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 29571 y sus modificatorias – Código de Protección y Consumidor, establece: **“El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.”**

Que, el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM – Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, establece: **“La calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio”**.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, asimismo en su Única Disposición Complementaria Derogatoria se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que establecía la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones.

Que, en el inciso d) del Artículo 7 de la norma en mención, sobre Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, señala: **“La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: (...) d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha**

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL

N°....3.6.3...2.0.24.....GM-MPT

designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital.”

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, **cuya finalidad es proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos**, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas.

Que, en el literal i) del artículo 34 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Tacna aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 0032-2022-MPT, establece como una de las funciones de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria lo siguiente: “Gestionar los reclamos y consultas de acción inmediata, provenientes de los contribuyentes y vecinos, disponiendo la intervención de las unidades orgánicas competentes hasta la culminación del proceso.”

Que, mediante **Memorando N° 2400-2024-OGACyGD/MPT**, de fecha 29 de abril del 2024, la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, remite el proyecto de Directiva para el uso del Libro de Reclamaciones y el Procedimiento de Gestión de Reclamos en la Municipalidad Provincial de Tacna para su evaluación y posterior aprobación; todo esto en conformidad a lo establecido en el art. 23 del Reglamento de Organización y Funciones – ROF aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 0032-2022-MPT.

Que, mediante **Informe N° 11-2024-KIHC-OPOI-OGPPyMI/MPT**, de fecha 20 de mayo del 2024, la Especialista II de la Oficina de Planeamiento y Organización Institucional, concluye: “Esta Oficina de Planeamiento y Organización Institucional es de **OPINIÓN FAVORABLE** para la aprobación del proyecto de “Directiva para el uso el libro de reclamaciones y el procedimiento de gestión de recamos en la Municipalidad Provincial de Tacna, asimismo, la misma cumple con los criterios técnicos establecidos en la Resolución de Alcaldía N° 600-18.”

Que, mediante **Memorando N° 1626-2024-OGPPyMI/MPT**, de fecha 21 de mayo del 2024, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional, concluye: “1) La propuesta de Directiva para el uso de libro de reclamaciones y el procedimiento de gestión de reclamos en la Municipalidad Provincial de Tacna, se encuentra conforme con las funciones que la Municipalidad Provincial de Tacna debe desarrollar, asimismo contribuye al logro de los objetivos y metas institucionales establecidas en el PEI vigente, 2) Esta Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional es de **OPINIÓN FAVORABLE** para la aprobación de la propuesta de “Directiva para el uso del libro de reclamaciones y el procedimiento de gestión de reclamos en la Municipalidad Provincial de Tacna”, asimismo, la misma cumple con los criterios técnicos establecidos en la Resolución de Alcaldía N° 0600-18”.

Que, mediante **Memorando N° 354-2024-OGAJ-MPT**, de fecha 29 de mayo del 2024, la Oficina General de Asesoría Jurídica, advierte observaciones a la propuesta de “Directiva para el uso de libro de reclamaciones y el procedimiento de gestión de reclamos en la Municipalidad Provincial de Tacna”, respecto a: 1) Precisar el horario de atención (recepción) para el caso del libro de reclamaciones en versión virtual, 2) Precisar plazo a otorgarse al órgano cuya atención o servicio ha sido objeto de reclamo, 3) Añadir en el ítem de las obligaciones de los órganos, la obligación de adoptar medidas correctivas pertinentes e informar de las acciones realizadas al responsable del Libro de Reclamaciones y 4) Agregar en la base norma el Código de Protección al Consumidor y sus modificatorias.

Que, mediante **Memorando N° 4294-2024-OGACyGD-GM/MPT**, de fecha 02 de agosto del 2024, la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria remite el levantamiento de observaciones realizadas por la Oficina General de Asesoría Jurídica, al proyecto de “Directiva para el uso de libro de reclamaciones y el procedimiento de gestión de reclamos en la Municipalidad Provincial de Tacna”.

Que, de revisado el objeto del Proyecto de “Directiva para el uso de Libro de Reclamaciones y el Procedimiento de Gestión de Reclamos en la Municipalidad Provincial de Tacna”, se desprende que busca establecer las disposiciones a observar en el procedimiento que genera el derecho de acceso al Libro de Reclamaciones y registro de la expresión de insatisfacción o disconformidad plasmado por las personas, en torno a la atención o calidad del servicio brindado en la Municipalidad Provincial de Tacna.



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TACNA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL

N°.....**363-2024**.....GM-MPT

Que, la propuesta de Directiva denominada "Directiva para el uso de Libro de Reclamaciones y el Procedimiento de Gestión de Reclamos en la Municipalidad Provincial de Tacna", cuenta con la **OPINIÓN FAVORABLE** de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional, conforme a lo dispuesto en el numeral 7.2 del ítem VII DE LA FORMULACIÓN de la Resolución de Alcaldía N° 0600-18-MPT – Criterios Técnicos para la formulación de Directivas en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Que, de lo glosado líneas arriba, se debe precisar que, el uso y acceso al Libro de Reclamaciones es una herramienta mediante la cual los ciudadanos expresan su insatisfacción está diseñado para que el ciudadano exprese su insatisfacción sobre el trato recibido por los funcionarios de la institución, la información que le brindaron, el tiempo de atención, el acceso a la prestación de los bienes y servicios, el resultado de la gestión o atención, la confianza de la entidad ante las personas, entre otros aspectos; y, estando que, actualmente en la Municipalidad Provincial de Tacna mediante Decreto de Alcaldía N° 0027-15-MPT se aprobó la Directiva para el Registro, Procesamiento y Seguimiento del Buzón de Sugerencias y el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Tacna, la misma fue emitida en base a la normativa vigente al momento de la aprobación del referido dispositivo legal siendo que a la fecha se encuentra desfasada, siendo que la norma nacional vigente exige la implementación de los criterios técnicos preceptuados en la Norma Técnica N° 01-2021-PCM, aprobado por la Secretaría de Gestión Pública, en cuanto a la gestión de reclamos.

Que, en atención a lo referido en el párrafo anterior, se denota la exigencia de contar con una norma que sintetice los criterios técnicos y el procedimiento correspondiente acorde a lo establecido en el ordenamiento jurídico nacional vigente, máxime si la aprobación del referido proyecto de directiva permite contribuir al logro del Objetivo Estratégico Institucional OEI.07 Fortalecer la Gestión Institucional a través de la Acción Estratégica Institucional AEI 07.02 Procesos y Procedimientos administrativos simplificados en la MPT, del Plan Estratégico Institucional vigente aprobado mediante Resolución de Alcaldía N° 315-2023-MPT; en consecuencia corresponde emitir el acto resolutorio de parte de la Gerencia Municipal, de conformidad a lo dispuesto mediante Resolución de Alcaldía N° 077-2023-MPT, modificado mediante Resolución de Alcaldía N° 394-2023-MPT.

Que, estando el Informe Legal de la Oficina General de Asesoría Jurídica N° 698-2024-OGAJ/MPT, de conformidad a las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado y a las facultades conferidas por la Ley Orgánica Municipalidades, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM – Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM - Aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, contando con el visto bueno de la Gerencia Municipal, Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, Oficina General de Asesoría Jurídica, Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional y Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la "Directiva para el uso de Libro de Reclamaciones y el Procedimiento de Gestión de Reclamos en la Municipalidad Provincial de Tacna", la misma que formará parte del presente así como los 03 Anexos.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO, todo acto administrativo que se oponga a la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, el diligenciamiento de la designación del RESPONSABLE TITULAR y RESPONSABLE ALTERNO encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, debiendo de comunicar dicha designación a la Secretaría de la Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro del plazo legal y la dirección electrónica prevista en el literal d) del artículo 7 del D.S. N° 007-2020-PCM, invocada en la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la supervisión del debido cumplimiento e implementación de la presente directiva, aprobada en el Artículo Primero de la presente.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR a todos los órganos y unidades orgánicas que conforman la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Tacna, el cumplimiento de la presente directiva.



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TACNA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL

N°.....363-2024.....GM-MPT

ARTÍCULO SEXTO: ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la implementación progresiva, así como el posterior mantenimiento de la plataforma virtual de acceso al Libro de Reclamaciones en versión virtual.

ARTÍCULO SÉPTIMO: ENCARGAR a la Oficina General Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, y a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Tacna (www.munitacna.gob.pe)

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

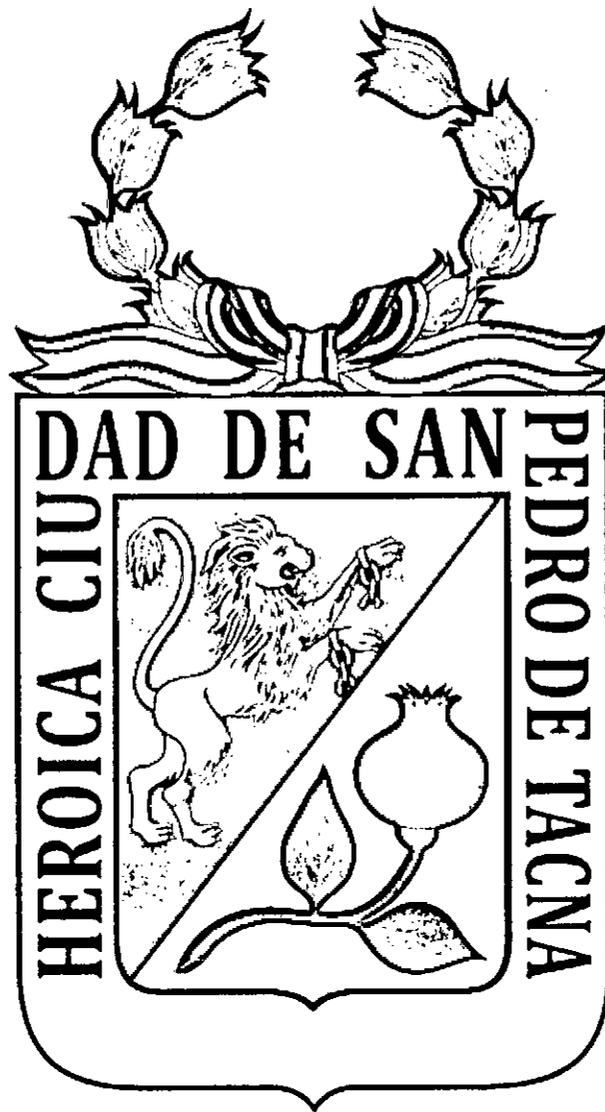



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA
MAG. JONATHAN J. RÍOS MORALES
GERENTE MUNICIPAL



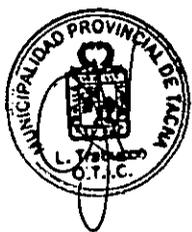
C.c.:
Alcaldía
G.Mcpal.
OGACyGD
OGPPyMI
OGTIC
OGAJ
Expediente
Archivo
JJRM/leg





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA

**DIRECTIVA PARA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES Y EL PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TACNA**



DIRECTIVA N° 001 -2024-OGACyGD-GM/MPT

DIRECTIVA PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA

1. OBJETIVO:

Establecer, las disposiciones a observar en el procedimiento que genera el derecho de acceso al Libro de Reclamaciones y registro de la expresión de insatisfacción o disconformidad plasmado por las personas, en torno a la atención o calidad del servicio brindado en la Municipalidad Provincial de Tacna.

FINALIDAD:

Dotar a la Municipalidad Provincial de Tacna de aquellas condiciones adecuadas que permitan implementar mejoras en los diversos procesos municipales que eleven la calidad de atención y mejoren el nivel de los servicios brindados por esta comuna.

3. BASE LEGAL:

- ❖ Constitución Política del Perú.
- ❖ Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificaciones.
- ❖ Ordenanza N° 032-2022 - Ordenanza que aprueba el Reglamento de Organización y funciones (ROF) y la Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Tacna hasta el Tercer Nivel Organizacional.
- ❖ Ley N° 27658 - Ley de Modernización de la Gestión del Estado y modificatoria.
- ❖ Decreto Supremo N° 033-2018-PCM-Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital
- ❖ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- ❖ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.
- ❖ Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- ❖ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública
- ❖ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2022-PCM/SGP, que aprueba el Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos que contiene el logotipo y señalética de dicha plataforma.
- ❖ Decreto Supremo N° 101-2022-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobada por D.S. N° 011-2011-PCM.
- ❖ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor.
- ❖ Ley N° 31435, Ley que modifica la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa al Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores.

4. ALCANCE:

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria en todos los órganos de la Municipalidad Provincial de Tacna, por lo que su observancia resulta de estricto cumplimiento a todo el personal, independientemente de su régimen laboral o relación contractual.

5. VIGENCIA:

La presente Directiva entrará en vigencia desde el día siguiente de la publicación del Decreto de Alcaldía que la apruebe.

6. COMPETENCIAS:

El responsable del procedimiento de gestión de reclamos, el encargado del Libro de Reclamaciones y los responsables de los diversos órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Tacna, tienen la obligación de velar por el cumplimiento de la presente Directiva; así como la normativa que regula el presente procedimiento, bajo el ámbito de sus respectivas competencias.

7. DEFINICIONES:

Para el estricto cumplimiento de la presente Directiva, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones, para conocimiento:

7.1. USUARIO: Persona Natural o jurídica que acude a la Municipalidad Provincial de Tacna, a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 y/o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza la Municipalidad Provincial de Tacna.

7.2. RECLAMO: Para efectos de la presente Directiva, constituye expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindada por la entidad, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444. El reclamo no versa sobre un defecto de tramitación incurrido en un procedimiento administrativo que se encuentre en trámite ante la Municipalidad Provincial de Tacna.

7.3. QUEJA: Manifestaciones que un consumidor (usuario) realiza al proveedor (entidad) a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

7.4. LIBRO DE RECLAMACIONES:

7.4.1. LIBRO DE RECLAMACIONES EN VERSIÓN FÍSICA:

Documento que cuenta con hojas desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas, cada hoja de reclamación está conformada por ejemplares de diferente color. Solo la hoja en original, se entrega a la persona que hace uso de su derecho de registrar algún incidente generado por cualquiera de los órganos o unidades orgánicas de la entidad edil. Los ejemplares quedan en la Municipalidad Provincial de Tacna, para realizar el seguimiento que permita la atención oportuna del reclamo presentado y para archivo.

El libro de reclamaciones será de acceso público durante el horario regular de atención: lunes a viernes desde las 08:00 hrs a 14:30 hrs y se ubicará en un lugar visible y de fácil acceso en la sede principal de la Municipalidad Provincial de Tacna y podrá ser utilizado por las personas que así lo deseen o por dificultad en el manejo de herramientas tecnológicas y en caso de suspensión temporal de la plataforma digital, a fin de facilitar el registro de reclamo.

El caso de extravío del Libro de Reclamaciones, de las hojas de reclamaciones o sus ejemplares, será informado de inmediato a la Procuraduría Pública de la Municipalidad Provincial de Tacna.

7.4.2. LIBRO DE RECLAMACIONES EN VERSIÓN VIRTUAL:

Es el registro digital, en el que se anota la insatisfacción o disconformidad respecto a la atención recibida o la calidad de prestación de servicio brindado, permitiendo la gestión del reclamo, supervisión de su atención, mejora de los procedimientos municipales, obtención de la información detallada y estadística, para la adopción de acciones.

El acceso al Libro de Reclamaciones se efectúa ingresando a la página web <https://www.munitacna.gob.pe/>, posteriormente, debe clickear el link Libro de Reclamaciones, que direccionará al enlace de la Plataforma Única Digital del Estado para la Orientación al Ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE, el mismo que es de acceso público durante las 24 horas al día, pero los reclamos ingresados fuera del horario del libro de reclamaciones físico, será considerado como presentado al día siguiente hábil.

El Libro de Reclamaciones en versión virtual deberá tener un respaldo informático a fin de asegurar su contenido.

La Municipalidad Provincial de Tacna implementará progresivamente el empleo de esta versión del Libro de Reclamaciones, de acuerdo a la disponibilidad de recursos tecnológicos, en atención al plazo dispuesto en la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.

7.5. HOJA DE RECLAMACIÓN: Documento de naturaleza física que cuenta con tres (03) hojas autocopiativas numeradas, la primera deberá ser entregada al Usuario, la segunda quedará para el archivo de la Municipalidad al igual que la tercera, la cual será emitida o entregada a INDECOPI, cuando sea solicitada por esta institución.

8. DISPOSICIONES:

8.1. RESPONSABLE DE LOS ÓRGANOS:

Los órganos de la Municipalidad Provincial de Tacna cuya atención o servicio ha motivado el reclamo, son responsables de remitir al responsable del procedimiento de gestión de reclamos, el respectivo descargo sobre los incidentes ocasionados, a efectos de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.

8.2. ENCARGADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA:

El encargado del Libro de Reclamaciones será el/la Jefe/a de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, quien tendrá las siguientes funciones:

- ❖ Velar por la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones - versión física.
- ❖ Informar sobre el acceso de Libro de Reclamaciones - versión virtual que obra en la plataforma digital.
- ❖ Brindar orientación a las personas que desean presentar su reclamo.
- ❖ En caso de incumplimiento de subsanación requerida a la persona que presenta el reclamo en dicho plazo, en el plazo de dos (02) días hábiles. En este caso la persona podrá interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.
- ❖ Observar el plazo no mayor a tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones:

- a) Determinar si el servicio objeto de reclamo se encuentra bajo las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y si la Municipalidad Provincial de Tacna es competente para atender el reclamo.

En caso determine que no corresponde su tramitación bajo los alcances del citado Decreto Supremo o la entidad no es competente, efectúa la derivación interna o externa, según corresponda y notifica dicha situación a la persona que presentó el reclamo.

- ✓ En caso que corresponda realizar una derivación externa, la entidad pública que recibe el reclamo y continúa su trámite, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.
- ✓ Si el caso merece una derivación interna, al advertir su verdadera naturaleza encauzará el escrito presentado como reclamo a la autoridad que compete su atención.

- b) En caso determine que corresponde su tramitación en la entidad, debe verificar que la información consignada en el formato de registro será la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo.

De determinar que se cuenta con la información necesaria, deriva el reclamo al órgano cuya atención o servicio ha sido objeto de reclamo, la cual tendrá un plazo no mayor de 07 (siete) días hábiles para hacer el descargo correspondiente, bajo responsabilidad de comunicar el incumplimiento a la máxima autoridad para la toma de acciones administrativas necesarias.

De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta.

- ❖ Dirigir y monitorear el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la Municipalidad Provincial de Tacna:

- a) Identificar las sedes, los órganos, unidades orgánicas y sus responsabilidades, ante los cuales debe encausar las quejas y denuncias que hubieran sido presentadas como reclamo. Mantener actualizadas la información antes señalada y comunicarla incluyendo la designación de los responsables del procedimiento de gestión de reclamos a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros a través del correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe y/o de la plataforma digital.

- b) Coordinar la difusión del servicio de la entidad, objeto de reclamo en los medios o canales pertinentes, asegurando que dicha información se encuentre disponible al momento de la presentación de un reclamo.

- ❖ Evaluar la respuesta del reclamo remitido por el órgano involucrado en el incidente materia de reclamo.
- ❖ Notificar la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma.
- ❖ Realizar el Reporte Anual del proceso de gestión de Reclamos a la Secretaría de Gestión Pública y todo lo vertido en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de las Administración Pública.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

9.1. OEBER DE ATENCIÓN DE RECLAMOS:

Todos los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Tacna, de los diversos órganos, de manera conjunta con el responsable del procedimiento de gestión de reclamos tienen el deber

de atender los reclamos presentados para garantizar la oportuna e idónea respuesta a los mismos.

9.2. DIFUSIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES:

La Municipalidad Provincial de Tacna, difundirá vía página web institucional u otros medios de comunicación de acceso en lugares visibles en sus distintas sedes, información sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y del derecho que asiste a las personas para solicitarlo, así como el horario y plazo de atención.

9.3. ATENCIÓN DE INCIDENTES:

Ante la ocurrencia de algún incidente que afecte la atención o prestación de algún servicio, la Municipalidad Provincial de Tacna, por intermedio del personal que originó el reclamo, procurará su solución, de forma inmediata y previa al registro.

9.4. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS:

El procedimiento de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

- a) Registro del reclamo
- b) Atención y respuesta del reclamo.
- c) Notificación de la respuesta

9.4.1. REGISTRO DEL RECLAMO:

Las personas que lo deseen, así se haya solucionado el incidente, registrarán de manera gratuita sus reclamos en la versión física o digital del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Tacna. No se podrá rechazar la presentación de reclamos en lengua originaria.

Las personas que deseen acceder al Libro de Reclamaciones - versión física - llenarán la hoja de reclamaciones con la descripción del hecho suscitado en incidencia, luego de lo cual se les entregará la hoja original - de color blanco, que consignara el descargo del servidor público involucrado en el hecho que generó dicha acción por parte de la persona que acudió a la Municipalidad Provincial de Tacna.

Si las personas expresan su disconformidad a través del Libro de Reclamaciones - versión digital, podrán imprimir una copia de su hoja de reclamación. Adicionalmente, de requerirlo, podrá recibir una copia de su reclamo, en el correo electrónico que haya proporcionado.

Las personas consignarán en su reclamo, de forma clara y legible, Los datos personales de quien recibió atención o servicio y los hechos o situación que originaron la presentación del reclamo, el cual se puede complementar (si así lo desean) con la presentación de medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la Municipalidad Provincial de Tacna.

9.5. ASPECTOS SOBRE LOS QUE VERSAN LOS RECLAMOS:

- A) **TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN:** La persona que lo atendió no lo hizo de forma adecuada.
- B) **INFORMACIÓN:** La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- C) **TIEMPO DE ATENCIÓN:** Hubo demora antes y/o durante la atención recibida.

- D) **ACCESO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** No se indicó el procedimiento a seguir para acceder al Libro de Reclamaciones.
- E) **RESULTADO DE LA GESTIÓN O ATENCIÓN:** No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negatividad en la atención del servicio.
- F) **CONFIANZA DE LA ENTIDAD ANTE LAS PERSONAS:** Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.

9.6. PLAZO DE ATENCIÓN DEL RECLAMO:

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, computados desde el día siguiente de su registro en cualquiera de las versiones del Libro de Reclamaciones.

9.7. ATENCIÓN Y RESPUESTA AL RECLAMO:

El proyecto de respuesta al reclamo presentado, se sujeta a los formatos contemplados en la "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública" aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que consta en los anexos de la presente Directiva, es remitida a los responsables del procedimiento de gestión de reclamos, para evaluación y posterior notificación a la persona que presenta reclamo.

La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado:

A) ACEPTADO: Se fundamenta el acogimiento del reclamo presentado y en dicho acto se señalan las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional y según la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del servicio.

B) DENEGADO: Se sustenta la denegatoria del reclamo presentado.

Durante la atención y formulación de la respuesta, pueden suscitarse las siguientes situaciones:

- **ACUMULACIÓN DE RECLAMOS EN TRÁMITE:** Los responsables del procedimiento de gestión de reclamos pueden disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados en la Municipalidad Provincial de Tacna por una misma persona, fecha del evento y descripción del evento, independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.
- **DUPLICIDAD DE RECLAMOS:** Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados en la Municipalidad Provincial de Tacna por la misma persona y coinciden en la misma sede, fecha, descripción y motivo del evento; siempre que dicha situación se dé cuando el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, se procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona, en un plazo de cinco (05) días hábiles posterior al archivo.
- **DESISTIMIENTO DEL RECLAMO:** La persona puede desistirse de continuar con el reclamo dejando constancia de dicha situación, hasta antes de la notificación de la respuesta, por lo que en dicho acto se procede a archivar el reclamo.

9.8. NOTIFICACIONES A EFECTUAR:



a) La notificación de la respuesta del reclamo se efectúa a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, de haberse solicitado.

- ❖ En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), WhatsApp y correo electrónico, esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta o caso contrario al día siguiente de recibida la respuesta.
- ❖ En el caso que la persona no haya completado su dirección o que esta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería.
- ❖ La notificación puede ser recibida por la persona que consignó el reclamo o por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.
- ❖ En el caso de la notificación en la sede de la entidad, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención señalado en el Artículo 15° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

b) Las notificaciones distintas a la respuesta de reclamo, se efectúan por mensajes cortos (SMS), WhatsApp o correo electrónico indicado por la persona en el formato de registro.

9.9. ARCHIVO DE LDS RECLAMOS:

La Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria es responsable del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en versión física, según las normas del Sistema Nacional de Archivos.

En el caso del Libro de Reclamaciones en versión digital, la plataforma digital mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía, por el plazo de tres (03) años.

10. RESPONSABILIDADES

Los responsables del procedimiento de gestión de reclamos, el encargado del Libro de Reclamaciones y los responsables de los órganos de la Municipalidad Provincial de Tacna, tienen la obligación de cumplir la presente Directiva y adoptar las medidas correctivas pertinentes e informar de las acciones realizadas al responsable del Libro de Reclamaciones, en cuanto fuera necesario, ello a fin de poder cautelar un servicio idóneo a la comuna y poder otorgar una información más completa ante un requerimiento de información.

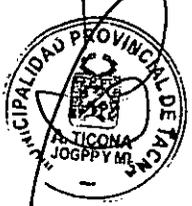
Ante el incumplimiento de la presente Directiva, el encargado del Libro de Reclamaciones informará a la Gerencia Municipal y a la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Provincial de Tacna; y generará las responsabilidades administrativas disciplinarias, civiles y/o penales a que hubiere lugar, conforme a Ley.

11. ANEXOS

- 11.1. ANEXO N° 01 FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO
- 11.2. ANEXO N° 02 AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
- 11.3. ANEXO N° 03 FORMATO DE REGISTRO DE LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

Información: <i>(La orientación sobre el servicio fue inadecuado, insuficiente o imprecisa)</i>	()
Resultado: <i>(No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/a no se justifica lo negativa en la atención del servicio)</i>	()
Confianza: <i>(Ocurrió una situación que afecto la confianza y credibilidad de lo entidad)</i>	()
Disponibilidad: <i>(El medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos)</i>	()
Infraestructura: <i>(El ambiente en el que se realizó lo atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de los personas o el local quedo en un sitio inseguro)</i>	()
Otro: _____	
2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?	Si () No ()
III. DATOS PERSONALES	
1. Tipo de Documento	DNI () Carné de Extranjería () Pasaporte ()
2. N° de documento _____	3. Nombres y Apellidos _____
4. Envío de la respuesta <i>Selecciona cómo quieres recibir la respuesta de tu reclamo.</i>	
<input type="checkbox"/> Quiero recoger una copia en Sede <input type="checkbox"/> Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio _____ <input type="checkbox"/> Quiero recibirla por celular _____ <input type="checkbox"/> Quiero recibirla por correo electrónico _____	
5. Notificaciones del avance (opcional) <i>Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.</i>	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico _____ <input type="checkbox"/> Mensaje de texto _____	
_____ Firma del ciudadano	

NOTA: El código correlativo de cada hoja de reclamación es autenticado por el/la fedatario/a de la entidad.

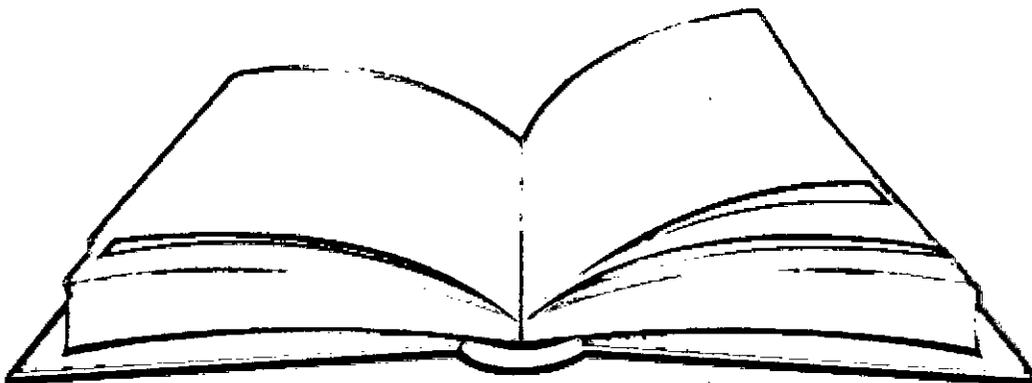


ANEXO N° 02
AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TACNA

LIBRO DE
RECLAMACIONES



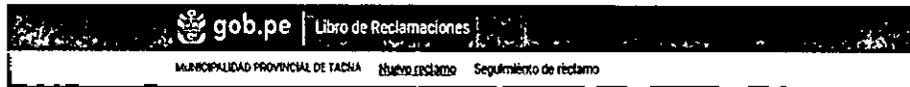
Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la
Municipalidad Provincial de Tacna cuenta con un Libro de Reclamaciones a
tu disposición.

SOLICÍTALO AQUÍ PARA REGISTRAR UN RECLAMO



ANEXO N° 03

FORMATO DE REGISTRO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL



Ingresar tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna, por favor completa la siguiente información:



Cuéntanos qué sucedió

- ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?
- ¿En qué sede te encontrabas?

 El problema no ocurrió en una sede física.
- ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?
- ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?
- Describe nos ¿qué sucedió?
Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

Quedan 4000 caracteres.
- Adjuntar archivos (opcional)
Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo 

Tipos de archivos permitidos: .jpg .jpeg .png .mp3 .mp4 .pdf .txt

Continuar 

