

Resolución de Gerencia Municipal N° 218 -2022-GM-MDAA

Alto de la Alianza, 09 AGO 2022

VISTOS:

El Informe N° 07-2022-GAJ-MDAA de fecha 27ene2022, sobre aprobación de “Lineamientos para la Gestión de Reclamos Registrados en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza”; Informe N° 418-2022-SGSG-MDAA de fecha 24jun2022; Informe N° 130-2022-GPP-GM-MDAA de fecha 18feb2022; Informe N° 678-2022-GPP-GM-MDAA de fecha 25jul2022; Informe N° 0229-2022-GAJ-MDAA de fecha 01ago2022; Proveído N° 5243-2022-GM-MDAA de fecha 02ago2022; y,

Considerando:

De conformidad al artículo 194° de la Constitución Política del Perú y el Art. II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, “Los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia y esta autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico”;

Antecedentes:

La Centésima Vigésima Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30879, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2019, establece que todas las entidades del Estado, de los tres niveles de gobierno, que se encuentran bajo los alcances de la Ley N° 28716, tienen la obligación de implementar su Sistema de Control Interno; y, de acuerdo con la Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprobó la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG sobre “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, y modificatorias; la Municipalidad tiene en proceso de implementación medidas de control, cuya finalidad es Promover y optimizar, la eficiencia, eficacia, ética, transparencia y economía de las operaciones de la entidad, y la calidad de los servicios públicos que presta;

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado., Ley N° 27658 ha contemplado en el artículo 4 “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 (...)”.

Conforme lo establece el artículo 57 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer mecanismos de participación de la ciudadanía, entre otros; La gestión de reclamos son todas las medidas que lleves a cabo para que un reclamo no resulte en un cliente perdido. Cómo se controlen los reclamos emitidos por los consumidores, dependerá si estos recuperarán la confianza en tus servicios o productos o si los perderás definitivamente. Suena crucial, pero así funciona la gestión de reclamos. Es por eso que, al gestionar las quejas y reclamos de un cliente, debes mentalizarte de que solo hay 3 caminos: (1) Que pierdas al cliente de forma definitiva (2) Recuperar la confianza del cliente. (3) Fidelizar al cliente.

El numeral 1.2 del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que no son actos administrativos 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 la Ley del Procedimiento Administrativo General, y de aquellas normas que expresamente así la establezcan; es el caso de la Directiva que se requiere su aprobación;

De la Directiva: “Lineamientos para la Gestión de Reclamos Registrados en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza”:

Resolución de Gerencia Municipal N° 218 -2022-GM-MDAA

Alto de la Alianza, 09 AGO 2022

La Directiva es un documento técnico-normativo que orienta las acciones de los servidores de la administración pública en el cumplimiento de sus funciones o en la ejecución de las funciones encomendadas, teniendo como finalidad precisar políticas y determinar procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes;



Mediante Informe N° 07-2022-GAJ-MDAA de fecha 27ene2022, en atención al Plan de Trabajo denominado “Implementación de medidas de control-elaboración y actualización de normativas municipales” aprobado por Resolución de Gerencia Municipal N° 220-2021-GM-MDAA, se presenta el proyecto sobre los “Lineamientos para la Gestión de Reclamos Registrados en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza”; elaborado de acuerdo con la Directiva N° 003-2021-GPP-GM-MDAA aprobada por Resolución de Gerencia Municipal N° 215-2021-GM-MDAA; se solicita a la Sub Gerencia de Secretaría General y Gerencia de Planeamiento y Presupuesto opinión técnica;



Mediante Informe N° 418-2022-SGSG-MDAA de fecha 24jun2022, la Sub Gerencia de Secretaría General emite opinión técnica luego de revisar y analizar el proyecto de Directiva antes referida, concluye sin efectuar observaciones con opinión técnica favorable para su aprobación.



Mediante Informe N° 130-2022-GPP-GM-MDAA de fecha 18feb2022; e, Informe N° 678-2022-GPP-GM-MDAA de fecha 25jul2022 se informa que el proyecto de Directiva, tiene por objeto regular el uso adecuado del Libro de Reclamaciones y establecer el procedimiento para la recepción, registro, atención, respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos y quejas interpuestas por las personas en el Libro de Reclamaciones; Por lo que emite opinión técnica favorable para su aprobación. Asimismo, con Informe N° 0229-2022-GAJ-MDAA de fecha 01ago2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica considera viable el proyecto remitido; y, Estando al Proveído N° 5243-2022-GM-MDAA de fecha 02ago2022 el Gerente Municipal dispone proyectar resolución;

En tal sentido, estando a las consideraciones, y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades; Resolución de Alcaldía N° 204-2021-A-MDAA, que delega facultades al Gerente Municipal; y contando con el Visto Bueno de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; Sub Gerencia de Secretaría General; Gerencia de Asesoría Jurídica; y, Gerencia de Administración.

SE RESUELVE:

Artículo Primero: APROBAR, la Directiva N° 011-2022-SGSG-MDAA sobre “Lineamientos para la Gestión de Reclamos Registrados en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza”; Anexo 01, 02 03, 04, cuyo contenido de la Directiva forma parte de la presente resolución.

Artículo Segundo: ENCARGAR a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, el registro y custodia de la Directiva en físico y digital; así como, en coordinación con la Sub Gerencia de Secretaría General su amplia difusión e instrucción de los órganos y/o unidades orgánicas vinculadas directamente en el procedimiento.

Artículo Tercero: DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza (<http://www.munialtoalianza.gob.pe>)

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

C.c.: GM
GPP
GA
GAJ
SGSG
SGTIC



Municipalidad Distrital
Alto de la Alianza

DIRECTIVA N° 011-2022-SGSG/MDA

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS
 EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD
 DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA

ROL	ÓRGANO	SELLO Y FIRMA
Validado por:	Sub Gerencia de Secretaría General	MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA Sub Gerencia de Secretaría General  Abog. Ronald Mateo Lucero Jiménez SECRETARIO GENERAL
Revisada por:	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA  Lic. Adm. VICTOR HUGO ANGULO AYCA Gerente de Planeamiento y Presupuesto
	Gerencia de Asesoría Jurídica	MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA  Abog. ROSSE MARY CACERES MAMANI Gerencia Asesoría Jurídica
Aprobado por:	Gerencia Municipal	MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA  ABOG. TITO ORLANDO ZUNIGA ARELLANO GERENTE MUNICIPAL



INDICE

I. OBJETIVO	2
II. FINALIDAD	2
III. AMBITO DE APLICACIÓN	2
IV. BASE LEGAL	2
V. ROLES Y RESPONSABILIDADES	2
5.1 Máxima Autoridad Administrativa o quien delegue	3
5.2 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos	3
5.3 Encargado del Libro de Reclamaciones	4
VI. DISPOSICIONES GENERALES	4
6.1 Definiciones	4
6.2 De los Principios para la atención de quejas y/o reclamos	6
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	6
7.1 Gestión de Reclamos en el Marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios	6
7.2 Tratamiento del Incidente	7
7.3 Del Plazo de Atención	7
7.4 Etapas del Proceso de Gestión de Reclamos	7
7.4.1 Del Registro del Reclamo	7
7.4.1.1 Procedimiento para el Registro del Reclamo en la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones"	8
7.4.2 De la Atención y Respuesta del Reclamo	9
7.4.1.1 Duplicidad de reclamos resueltos	9
7.4.1.2 Acumulación del reclamo en trámite	9
7.4.1.3 Desistimiento del reclamo	10
7.4.3 Procedimiento para atender y responder el reclamo en la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones"	10
7.4.4 Notificación de la Respuesta	11
7.5 Del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones	11
7.6 Seguimiento, Análisis y Mejora	12
7.6.1 Resultado y análisis de los reclamos	12
7.6.2 Mejora continua	12
7.6.3 Supervisión de la gestión de los reclamos	12
7.7 Operación de la plataforma digital	12
7.7.1 Gestión de usuarios	12
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	13
IX. ANEXOS	13
Anexo N° 01: Formato Físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones	14
Anexo N° 02: Reporte Anual de Reclamos	15
Anexo N° 03: Aviso del Libro de Reclamaciones	16
Anexo N° 04: Formatos de Respuesta	17
Anexo N° 05: Flujograma del proceso de gestión de reclamos	21



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

DIRECTIVA N° 011-2022-SGSG/MDAА

“LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA”

I. OBJETIVO

Regular el uso adecuado del Libro de Reclamaciones y establecer el procedimiento para la recepción, registro, atención, respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos y quejas interpuestas por las personas¹ en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza en adelante MDAА.

II. FINALIDAD

Implementar la gestión de 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.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

Es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios y servidores, independientemente de su régimen laboral y/o relación contractual de las diversas unidades organizacionales de la MDAА que participan en la atención de los reclamos interpuestos por las personas.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de la Contraloría General de la República.
- 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° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del 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° 006-2018-PCM/SGP, Aprueban la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

¹ La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP y su modificatoria, en su glosario de términos señala: “Entiéndase el término personas como el conjunto de sujetos de derecho, ya sean naturales o jurídicas, que acceden a un bien o servicio brindado por las entidades públicas.

 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que 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.
- Ordenanza Municipal N° 003-2022-CM-MDAA, que aprueba el Nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza.
- Resolución de Gerencia Municipal N° 215-2021-GM-MDAA, que aprueba la Directiva N° 003-2021-GPP-GM-MDAA denominada "Lineamientos para la formulación, actualización y aprobación de Directivas de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza".

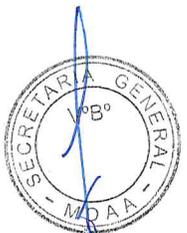
V. ROLES Y RESPONSABILIDADES

5.1 Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue

- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
- Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE., de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; 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 designación.
- Evaluar el desempeño del proceso de la gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la MDAA, en el marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

5.2 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos (Gerente de Planeamiento y Presupuesto)

- Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de la MDAA.
- Implementar y utilizar la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" en la MDAA y sus canales de atención, según corresponda.
- Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.
- Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la MDAA, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

- e) Registrar en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, la identificación de los encargados, titular y alterno del Libro de Reclamaciones.
- f) Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la MDAA con la gestión de reclamos.
- g) En el caso la MDAA cuente únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular, debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, corresponderá informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en la sede.

5.3 Encargado del Libro de Reclamaciones (Sub Gerente de Secretaría General)

- a) Atender los incidentes.
- b) Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda.
- c) Brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.
- d) Otras que le delegue el/la responsable del proceso de gestión de reclamos.

5.4 Los Gerentes, Sub Gerentes, Jefes y encargados de las diferentes unidades organizacionales son responsables de analizar los hechos que originaron el reclamo, de ser el caso, e informar las medidas adoptadas a efectos de evitar sucesos similares en el futuro.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

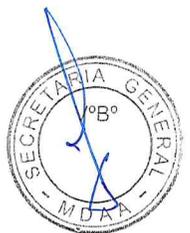
6.1 Definiciones

- 6.1.1 **Acción Correctiva:** Es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.
- 6.1.2 **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero mediante el cual se indica la existencia y disponibilidad del Libro de Reclamaciones, ya sea físico o virtual y el derecho de la persona a solicitarlo y registrar su reclamo.
- 6.1.3 **Bienes y Servicios:** Se refieren tanto a los bienes como a los servicios brindados por las entidades de la Administración Pública derivados de los roles y funciones que brinda el Estado frente a las necesidades y expectativas de las personas.
- 6.1.4 **Calidad del Servicio:** La calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por la MDAA satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual la MDAA se organiza de manera efectiva. En ese sentido, la satisfacción ciudadana se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la MDAA.



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

- 6.1.5 **Expediente:** Unidad documental compuesta por dos o más tipos documentales. Se forma con el objetivo de estructurar los documentos que se producen (generan o reciben) en un acto administrativo, gestión operativa o procedimiento.
- 6.1.6 **Hoja de Reclamación:** Documento que forma parte del Libro de Reclamaciones (Físico) en el cual las personas registran sus reclamos o quejas dentro del marco de la ley.
- 6.1.7 **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.
- 6.1.8 **Libro de Reclamaciones:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- 6.1.9 **Libro de Reclamaciones Virtual:** El Libro de Reclamaciones Virtual, se encontrará publicada en la página web institucional de la MDAA, en concordancia con la Plataforma Digital Única del Estado de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- 6.1.10 **Mejora continua:** Se refiere a la aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de las entidades y empresas públicas que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.
- 6.1.11 **Queja:** Manifestación que la persona realiza a la MDAA 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.
- 6.1.12 **Reclamo:** Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación:
- a) **Trato profesional durante la atención:** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad o empresa pública. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

- b) **Información:** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
- c) **Tiempo de atención:** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad o empresa pública, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad o empresa pública. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
- d) **Acceso a la prestación de los bienes y servicios:** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad o empresa pública para entregar el bien o servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
- e) **Resultado de la gestión o atención:** Referido a la capacidad de la entidad o empresa pública de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.
- f) **Confianza de la entidad ante las personas:** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad o empresa pública genera en las personas. Las personas evalúan aspectos como: la transparencia en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

6.1.13 **Responsable del Proceso de gestión de Reclamos:** Es el funcionario público encargado de conducir, ejecutar y evaluar las disposiciones de la presente Directiva y es designado por el Alcalde mediante Resolución de Alcaldía.

6.1.14 **Sede:** Lugar en el que se ubica de manera formal una entidad o empresa pública, donde existe interacción con personas, ya sea por una atención o prestación del bien o servicio.

6.1.15 **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 en el desarrollo del país.

6.2 De los Principios para la atención de quejas y/o reclamos

6.2.1 **Principio de Celeridad:** Quienes participan en el proceso de gestión de reclamos deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	<p>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA</p>	

posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

6.2.2 **Principio de Simplicidad:** Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

6.2.3 **Principio de Informalismo:** Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados (persona), de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Gestión de Reclamos en el marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios

La gestión de reclamos contribuirá a la mejora de la atención y prestación de los bienes y servicios brindados por la MDAA, ya que constituye una fuente de información para identificar problemas en la ejecución de los procesos² vinculados con la prestación de dichos bienes y servicios, de manera que permitirá, de acuerdo al modelo para la gestión de la calidad de servicios³ y con el compromiso de la Alta Dirección y los servidores civiles⁴ de la MDAA, implementar mejoras que garanticen la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, priorizando así la generación de valor público en beneficio de las personas.

7.2 Tratamiento del Incidente

La MDAA procurará solucionar de manera inmediata, la ocurrencia de incidentes⁵ que afecten la atención o prestación del bien o servicio. Para tal fin se considerará los siguientes pasos para su atención:

Paso 1: Identificación del incidente

- Los incidentes pueden ocurrir y ser identificados en los diferentes espacios de interacción entre el/la servidor/a civil y la persona.
- Se pondrá de conocimiento del responsable del proceso de gestión de reclamos o el encargado a través del respectivo informe.

Paso 2: Atención de incidentes

² Gestión por procesos según la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública

³ Modelo descrito en la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público, emitida por la SGP de la PCM (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP).

⁴ De acuerdo con el artículo 3 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, los servidores civiles se clasifican en los siguientes grupos:

funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias.

⁵ Incidentes asociados a los motivos de reclamos descritos en el numeral 5.2 de la presente norma técnica.

 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	<p>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA</p>	

- Una vez conocido el hecho, el responsable del proceso de gestión de reclamos conjuntamente con los involucrados, tomarán acciones para solucionar el incidente de manera inmediata, de ser posible.
- La persona afectada puede registrar el hecho como un reclamo, independientemente si el incidente ha sido solucionado o no.

7.3 Del Plazo de Atención

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el libro de reclamaciones en su versión física o digital.

7.4 Etapas del Proceso de Gestión de Reclamos

El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

7.4.1 Del Registro del Reclamo

Es el primer paso del proceso de gestión de reclamos, en el que la persona consignará los datos vinculados a su reclamo en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, debiendo tener las siguientes consideraciones:

- El reclamo presentado en lengua originaria no podrá ser rechazado.
- El reclamo deberá contener información clara y suficiente del problema y los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y de la situación que da lugar al reclamo.
- El registro del reclamo, y todo el proceso de gestión del mismo, es gratuito.
- La MDAA a través del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos proporcionará de manera inmediata una copia en su versión física del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones.
- Las personas podrán complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes. El registro del reclamo no podrá ser rechazado por no estar acompañado de la documentación correspondiente que lo sustente.
- El Encargado del Libro de Reclamaciones brindará orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificarse que no se trata de un reclamo bajo los alcances del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM la MDAA comunicará a la persona sobre las vías de tramitación que tiene a su disposición.
- La persona podrá acceder a la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, ya sea en la sede donde ocurrió el hecho o fuera de ella, este último a través de otros dispositivos que tengan conexión a internet (PC o celular).

La persona tendrá hasta treinta días (30) calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.

El traslado de la información se realizará en un plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo.

7.4.1.1 Procedimiento para el registro del reclamo en la Plataforma Digital “Libro de Reclamaciones”



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

Paso 1: Ingreso del reclamo

La persona ingresa la información requerida en la hoja de reclamación de la Plataforma Digital “Libro de Reclamaciones”.

Paso 2: Validación del registro del reclamo

La plataforma digital “Libro de Reclamaciones” valida los campos requeridos y valores permitidos en la hoja de reclamación para admitir el registro.

Paso 3: Generación del código del reclamo

La plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, una vez validado el registro, genera un código.

Paso 4: Notificación del registro a la persona

La plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, una vez generado el código, remite a la persona una notificación al correo electrónico o mediante servicio de mensajes cortos (SMS) según lo haya consignado en la hoja de reclamación.

La MDAA, contará como medio de respaldo un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar a la persona el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo. Este Libro de Reclamaciones Físico tendrá las siguientes características:

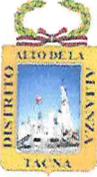
- Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (3) hojas desglosables, una (1) original y dos (2) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada a la persona al momento de dejar constancia de su reclamo; la segunda copia será la principal que circulará para la atención correspondiente por las unidades organizacionales, la tercera copia quedará en el Libro de Reclamaciones y será remitida o entregada a INDECOPI, en caso se solicite.
- La hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Físico deberá contener como mínimo la información consignada en el formato de acuerdo al Anexo N° 01.
- Al contar con un Libro de Reclamaciones Físico el responsable del proceso de gestión de reclamos remitirá a la Secretaría de Gestión Pública un reporte anual, según formato contenido en el Anexo 02.

7.4.2 De la atención y respuesta del reclamo

El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos realizará las acciones necesarias para analizar la información respecto al reclamo recibido, asimismo brindará respuesta a la persona conforme a los hallazgos y conclusiones a las que se ha llegado. Durante esta etapa se tomarán en cuenta las siguientes consideraciones:

- El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

- Las notificaciones distintas a la respuesta, se efectúan al número de teléfono celular o correo electrónico consignado por la persona en la Hoja de Reclamaciones, siendo esta de carácter opcional.

7.4.2.1 Duplicidad de reclamos resueltos: Es cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la MDAA y fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se origina siempre que el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención.

En este caso, el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos procede a archivar el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.

7.4.2.2 Acumulación de reclamo en trámite: El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos podrá disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la MDAA, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos.

Los reclamos se acumularán siendo referenciados al reclamo de mayor antigüedad.

7.4.2.3 Desistimiento del reclamo: Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona podrá desistirse de continuar con su reclamo, dejando constancia de dicha situación en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones". Ante ello, el reclamo es archivado por el/la responsable del proceso.

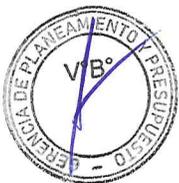
7.4.3 Procedimiento para atender y responder el reclamo en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones":

El Responsable del proceso de gestión de reclamos en un plazo no mayor de hasta tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, llevara a cabo las acciones contempladas en los pasos 1 y 2:

Paso 1: Verificación de la Hoja de Reclamación

El Responsable del proceso de gestión de reclamos verificara el contenido de la hoja de reclamación considerando los siguientes aspectos:

- Si corresponde por competencia:** Verificará si el reclamo es de competencia de la MDAA. En caso de que no lo fuera, se efectuará la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s, notificando de ello a la persona que presentó el reclamo, de manera que la entidad o empresa pública a quien fue derivada continúe con su atención, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.
- Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM:** Verificará si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo. En caso se determine que no corresponde a un reclamo (Ejemplo: queja, denuncia, otros), se efectuará una derivación interna a la unidad organizacional competente.



- **Si cuenta con la información necesaria:** Verificará que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo.

En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, notificará a la persona que presentó el reclamo, para que, en un plazo de dos (02) días hábiles, subsane la información omitida o precise la descripción del hecho, suspendiéndose el plazo de atención y respuesta. En caso la persona incumpla con dicho requerimiento en el plazo establecido, se archivará el reclamo y se notificará el hecho, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

Paso 2: Derivación a la (s) unidad (es) de organizacionales reclamada (s)

El responsable del proceso de gestión de reclamos, derivará el reclamo a la o las unidades de organizacionales vinculadas al mismo.

Paso 3: Esclarecimiento y análisis de los hechos:

El servidor civil responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado efectuará acciones para comprender y dilucidar los hechos y analizar la información asociada al reclamo.

Paso 4: Proyección de la respuesta:

Según el resultado del análisis realizado en la actividad precedente, el servidor civil responsable de la unidad organizacional vinculada al bien o servicio reclamado, proyectará y remitirá una respuesta al responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de la plataforma digital.

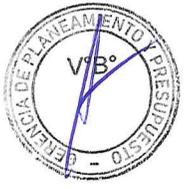
Paso 5: Evaluación y elaboración de la respuesta:

El responsable del proceso de gestión de reclamos revisará y consolidará, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la o las unidad/es organizacionales vinculadas al bien o servicio reclamado. En caso el proyecto de respuesta no reciba comentarios u observaciones, elaborará la respuesta en el formato establecido en la plataforma digital, de acuerdo al Anexo N° 04.

7.4.4 **Notificación de la respuesta**

El responsable del proceso de gestión de reclamos notificará la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación, de acuerdo al siguiente detalle:

- **Domicilio físico:** Se realizará a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez.
 - En el caso que no haya completado la dirección o no exista, se toma en cuenta aquella que figura en el documento nacional de identidad - DNI o carné de extranjería.
 - Si la dirección del domicilio no está en el territorio nacional, se debe enviar al correo electrónico consignado en la hoja de reclamación.
 - La notificación puede ser recibida por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio, ello conforme al procedimiento de la Ley N° 27444.



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

- El término de la distancia para la notificación en el domicilio no está incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles señalado en el artículo 14 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- **Sede de la entidad:** Se realizará a partir del día siguiente de expedida la respuesta. La persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo señalado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- **Correo electrónico:** Se realizará el mismo día de expedida la respuesta.
- **Servicio de mensajes cortos (SMS):** Se realizará el mismo día de expedida la respuesta.

7.5 Del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones

La plataforma digital del Libro de Reclamaciones mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (03) años.

La Sub Gerencia de Secretaría General es responsable del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas establecidas por el Sistema Nacional de Archivos.

7.6 Seguimiento, Análisis y Mejora

7.6.1 Resultados y análisis de los reclamos

El responsable del proceso de gestión de reclamos utilizará y consolidará la información alojada en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", y elaborará un informe de resultados detallado que permitirá ser utilizado como un insumo para las acciones de mejora de la MDAA. Este informe será dirigido al equipo de mejora continua o a quien haga sus veces, al finalizar cada trimestre del año.

7.6.2 Mejora Continua

El equipo de mejora continua o quien haga sus veces, en coordinación con las unidades organizacionales involucradas, implementarán las acciones de mejora que correspondan; para tal fin se tomarán como referencia las disposiciones de la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio y las de la Norma Técnica de Gestión por Procesos en la Administración Pública.

7.6.3 Supervisión de la gestión de los reclamos

La Máxima Autoridad Administrativa de la MDAA remitirá, a solicitud de la Secretaría de Gestión Pública de acuerdo a lo que establezca, un informe anual de resultados de la gestión de reclamos; el mismo que, según corresponda, contendrá como mínimo la siguiente información:

- Implementación del Libro de Reclamaciones.
- Cumplimiento del proceso.
- Procedimiento interno.
- Servicios de control posterior.
- Acciones de mejora.



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

La MDAA, en caso de existir observaciones que subsanar remitirá a la Secretaría de Gestión Pública un plan de trabajo para la subsanación de observaciones.

7.7 Operación de la plataforma digital

7.7.1 Gestión de usuarios

Proceso mediante el cual se gestionan las credenciales de los usuarios que acceden a la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, teniendo en cuenta los siguientes casos:

a) Credenciales para el/la responsable titular y alterno del proceso de gestión de reclamos

La MDAA enviará a la Secretaría de Gestión Pública la siguiente información:

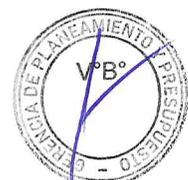
- De la MDAA: RUC, nombre completo, abreviatura, logo, teléfono, dirección, nivel y tipo de gobierno.
- De los responsables titular y alterno: DNI, Nombres y apellidos, cargo, responsabilidad, correo electrónico, celular, teléfono y extensión.

La MDAA actualizará las credenciales del responsable alterno, en caso sea necesario y para el caso del responsable titular, lo realizará la Secretaría de Gestión Pública.



VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.
- 8.2 Los aspectos no contemplados en la presente directiva serán resueltos por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto en coordinación con la Sub Gerencia de Secretaría General.
- 8.3 Los reclamos presentados a través del Libro de Reclamaciones no constituyen el inicio de un procedimiento administrativo, por lo que no resultan aplicables los recursos administrativos previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 8.4 Las unidades organizacionales de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza involucradas en todo el proceso de atención del Libro de Reclamaciones, tienen la responsabilidad de cumplir las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 8.5 El Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos efectuará las coordinaciones necesarias para brindar las orientaciones y la asistencia técnica a las unidades organizacionales de la MDAA, para la correcta aplicación de lo dispuesto en la presente Directiva.



IX. ANEXOS

- Anexo N° 01: Hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Físico
- Anexo N° 02: Reporte Anual de Reclamos
- Anexo N° 03: Aviso del Libro de Reclamaciones
- Anexo N° 04: Formatos de respuesta
- Anexo N° 05: Flujograma del proceso de gestión de reclamos

Anexo N° 01: Formato Físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [N° 000000001-2011]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA] [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO¹		QUEJA²
DETALLE:					
					FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
DETALLE:					
					FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		

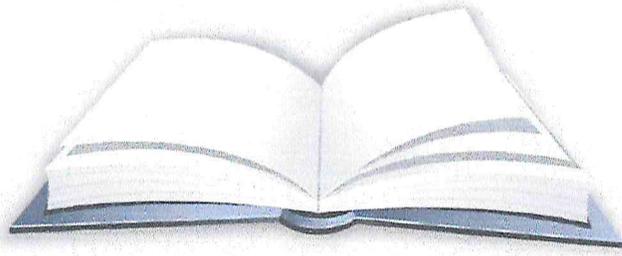
En caso la persona autorice se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), deberá indicarlo en el presente formato. Siendo la respuesta el mismo día que se generó.



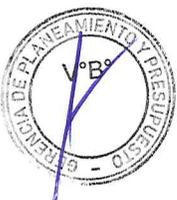



Anexo N° 03: Aviso del Libro de Reclamaciones

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.



 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

Anexo N° 04: Formatos de respuesta

a) Derivación por competencia



RESPUESTA AL RECLAMO N° (código del reclamo)

Alto de la Alianza, día/mes/año

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de (nombre de la entidad competente) porque (describir las razones de la no competencia); razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento (número de documento), el (fecha de derivación del documento), para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

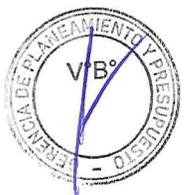
Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo⁶

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)⁷



⁶ Aplica sólo en caso sea un reclamo.

⁷ De carácter opcional.

 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	<p>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA</p>	

b) Respuesta para queja/denuncia/otro



RESPUESTA AL RECLAMO N° (código del reclamo)

Alto de la Alianza, día/mes/año

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque (explicar la razón de por qué no es reclamo). Sin embargo, se ha derivado a (UO competente) para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con (UO competente) a través de (datos de los canales con los que cuenta la UO competente).

Atentamente,

Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)⁸



⁸ De carácter opcional.

 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

c) Respuesta aceptada



RESPUESTA AL RECLAMO N° (código del reclamo)

Alto de la Alianza, día/mes/año

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta).

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos (explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad).

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)⁹



⁹ De carácter opcional.

 <p>Municipalidad Distrital Alto de la Alianza</p>	DIRECTIVA	Versión 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA	

d) Respuesta denegada



RESPUESTA AL RECLAMO Nº (código del reclamo)

Alto de la Alianza, día/mes/año

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

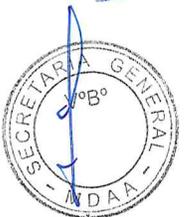
Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando (detallar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de (datos de los canales con los que cuenta la entidad).

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)¹⁰

¹⁰ De carácter opcional



Municipalidad Distrital
Alto de la Alianza

DIRECTIVA

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS
REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA

Versión
1.0

Anexo N° 04: Flujoograma del proceso de gestión de reclamos

