



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

DOC.	289497
EXP.	133794

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 53 2018-MDT/GM

El Tambo,

05 FEB. 2018

VISTO:

El Reporte N° 208-2017-MDT-A/SG, elevada por la Sub Gerencia de Secretaría General, con el que solicita la Aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal del Proyecto de la "DIRECTIVA SOBRE NORMAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO"; Informe N° 021-2018-MDT/GPP; Informe Legal N° 47-2018-MDT/GAJ, Y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194° de la carta magna, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, con la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativo y de administración, sujetos al ordenamiento jurídico.

Que, la Sub Gerencia de Secretaría General a través del Reporte N° 208-2017-MDT-A/SG, de fecha 29 de agosto del 2017, solicita la aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal del Proyecto de la "DIRECTIVA SOBRE NORMAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO".

Que, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a través del Informe N° 021-2018-MDT/GPP, de fecha 26 de enero del 2018, declara Procedente el Proyecto de la "DIRECTIVA SOBRE NORMAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO", para lo cual cumple con adjuntar el Informe Técnico N° 0003-2018-MDT/GM/GPP-HSDO, efectuada por el planificador.

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica, a través del Informe Legal N° 47-2018-MDT/GAJ, de fecha 01 de febrero del 2018, señala que se encuentra enmarcada dentro de los alcances de los artículos 127° y 128° y Cuarta Disposición Complementaria y Transitoria del TUO de la Ley N° 27444, asimismo cumple con la Directiva General N° 001-2015-MDT-GM/GPP "Normas Generales para la formulación y aprobación de Directivas en la Municipalidad Distrital de El Tambo", por lo que con los fundamentos que en el expone, concluye y opina Procedente el Proyecto de la "DIRECTIVA SOBRE NORMAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO".

Que, de lo manifestado, es necesario aprobar la "DIRECTIVA SOBRE NORMAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO".

En uso de las atribuciones conferidas por la Resolución de Alcaldía N° 015-2015-MDT/A, de fecha 02 de Enero del 2015; y, con la visación de la Gerencia de Asesoría Jurídica,

SE RESUELVE.

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, a partir de la fecha la "DIRECTIVA SOBRE NORMAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO", que forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DÉJESE SIN EFECTO, todas aquellas normas que se opongan a la presente Directiva.

ARTÍCULO TERCERO.- REMITIR, copia de la presente resolución a la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia de Administración y Finanzas, Sub Gerencia de Secretaría General, a fin de que cumplan con lo establecido en la presente Directiva.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO
GERENCIA MUNICIPAL

Mg. Néstor Edwin Felices Arana
GERENTE MUNICIPAL



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO



DIRECTIVA GERENCIAL MUNICIPAL N°02-2018-MDT/GM

**NORMAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO**



SUB GERENCIA DE SECRETARÍA GENERAL

EL TAMBO - 2018





DIRECTIVA GERENCIAL MUNICIPAL N°02-2018-MDT/GM

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

I. OBJETIVO:

Normar y regular los procedimientos para la adecuada y oportuna atención de reclamos, quejas y sugerencias en defensa del usuario de la Municipalidad Distrital de El Tambo.

II. FINALIDAD:

Establecer los procedimientos para la atención de reclamos, quejas y sugerencias presentadas por el ciudadano.

III. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú, artículo 1° sobre "la dignidad de la persona"; numerales 4) y 5) del artículo 2° sobre "la libertad de expresión y a solicitar la información que requiera"; y, el artículo 65° "El Estado defiende el interés de los consumidores y administrados y garantiza el derecho a la información sobre bienes y servicios que se encuentran a su disposición (...).
- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, artículo 111° sobre "Participación y Control Vecinal".
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, artículo 107° sobre "Solicitud en interés particular del administrado"; y, el artículo 239° sobre "Faltas Administrativas".
- Ley N° 27815 – Ley del Código de ética de la Función Pública.
- Ley N° 29542 – Ley de Protección al Denunciante en el Ámbito Administrativo y Colaboración Eficaz en el Ámbito Penal, y su reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 038-2011-PCM.
- Decreto Legislativo N° 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, artículo 21° sobre "Las Obligaciones de los Servidores Públicos"; artículo 23° sobre "Las Prohibiciones de los Servidores Públicos"; artículo 24° sobre los "Los Derecho de los Servidores Públicos"; y los artículos 26°, 27° y 28° sobre "Las Sanciones por Faltas Disciplinarias"; concordante con su Reglamento el Decreto Supremo N° 005-90-PCM.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

Decreto Legislativo N° 1057 – Ley que regula el régimen especial de Contratación Administrativa de servicios, artículo 9° sobre “Obligaciones y responsabilidades administrativas”; concordante con su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 075-2008-PCM.

- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM - Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y sus modificatorias, estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.
- Ordenanza Municipal N° 032-2007-MDT/CM de 29 diciembre de 2007 que, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad Distrital de El Tambo.

IV. ALCANCE:

Las disposiciones contenidas en la presente norma son de estricto y obligatorio cumplimiento de las autoridades, funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de El Tambo independientemente de régimen laboral o contractual, a quienes corresponde la responsabilidad de su adecuado cumplimiento de conformidad con su competencia funcional.

Asimismo, su aplicación comprende a los ciudadanos, cuando realicen el servicio establecido en la presente Directiva.

V. VIGENCIA:

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal y su respectiva publicación en los paneles de las Sedes de la Municipalidad Distrital de El Tambo y en el Portal Web Institucional, y se modificará por acción expresa de norma similar o superior.

VI. DEFINICIONES:

- a. **Administrado.-** Persona natural o jurídica que acude a nuestra Municipalidad a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55¹ de la Ley N° 27444 o solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la institución.

¹ Artículo 55.- Derechos de los administrados

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

1. La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.
2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.
3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.
4. Acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

- b. **Buzón de sugerencias.**- Es la herramienta referencial para recepcionar y registrar las sugerencias realizadas por los administrados.
- c. **Comité de Gestión de Calidad².**- Es un órgano gestor de la Calidad que debe ser la referencia en los temas de Calidad para todos, analizar la información asociada al grado de satisfacción de los vecinos, usuarios y/o administrados que reciba, y proponer las acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de la Municipalidad Distrital de El Tambo dentro del espíritu de la Mejora Continua.
Está presidida por el Gerente Municipal e integrada por los Gerentes de Planeamiento y Presupuesto, Asesoría Jurídica, y Administración y Finanzas, la Subgerencia de Sistemas y Procesos, y el funcionario responsable de Servicio de Atención al Ciudadano.
- d. **Consulta.**- Dudas formuladas por los recurrentes sobre servicios y atenciones que brinda la Municipalidad.
- e. **Gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**- Conjunto de procesos y actividades administrativas enlazadas, encargadas de recibir, obtener, canalizar, analizar y solucionar las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los administrados.
- f. **Libro de Reclamaciones.**- Es el documento referencial destinado a contener los registros de quejas, reclamos y sugerencias de los administrados sobre los servicios que nuestra entidad brinda.
- g. **Queja.**- Es toda manifestación de inconformidad, malestar o descontento por la atención al público.
- h. **Reclamo.**- Expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado respecto a un producto o servicio de atención que brinda la entidad.
- i. **Responsable de Servicio de Atención al Ciudadano.**- Es el responsable de la Gestión de quejas, reclamos y sugerencias; quien es el encargado de recibir de los Responsables Sectoriales las quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los administrados, para canalizarlas, analizarlas y de ser el caso solucionarlas.



- 5. A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
 - 6. Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad.
 - 7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlos así a las autoridades.
 - 8. Ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.
 - 9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.
 - 10. A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible.
 - 11. Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades.
 - 12. A no presentar los documentos prohibidos de solicitar las entidades, a emplear los sucedáneos documentales y a no pagar tasas diferentes a las debidas según las reglas de la presente Ley.
 - 13. A que en caso de renovaciones de autorizaciones, licencias, permisos y similares, se entiendan automáticamente prorrogados en tanto hayan sido solicitados durante la vigencia original, y mientras la autoridad instruye el procedimiento de renovación y notifica la decisión definitiva sobre este expediente.
 - 14. A exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente, y
 - 15. Los demás derechos reconocidos por la Constitución Política del Perú o las leyes.
- ² La norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirlos hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

Responsable Sectorial de Servicio de Atención al Ciudadano.- Servidor Municipal responsable de la Gestión de quejas, reclamos y sugerencias en una sede municipal; quien es el encargado de tratar de solucionar e implementar en el acto y en primera instancia con presencia del administrado y del servidor municipal las quejas, reclamos y sugerencias realizadas; caso contrario, las remitirá en el día al Responsable Institucional.

k. **Sugerencia.-** Iniciativas formuladas por los ciudadanos que sirven como aporte para el mejoramiento de los servicios prestados por la Municipalidad.

VII. DISPOSICIONES GENERALES:

7.1. DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD:

El Comité de Gestión de Calidad estará integrado por el órgano de dirección de más alto nivel, responsable de la gestión de calidad de la MDT, los órganos de asesoramiento y los órganos de apoyo a la Gerencia Municipal conforme lo establece el Reglamento de Organización y Funciones, los cuales son:

- La Gerencia Municipal quien lo preside.
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (Órgano de Asesoramiento)
- Gerencia de Asesoría Jurídica (Órgano de Asesoramiento)
- Servicio de Atención al Ciudadano (Órgano de Asesoramiento)
- Gerencia de Administración y Finanzas (órgano de apoyo que reporta a la Gerencia Municipal)
- Sub Gerencia de Sistemas y Procesos (órgano de apoyo que reporta a la Gerencia Municipal).

7.1.1. Funciones:

- Recibir y resolver las reclamaciones en segunda y última instancia previamente procesadas por el responsable de Servicio de Atención al Ciudadano.
- Valorar si el reclamo o queja amerita realizar acciones de auditoría.
- Remitir la solución al Responsable Institucional a través de un Acta suscrita por sus integrantes, para dar respuesta al administrado.
- Realizar el seguimiento y control a las acciones correctivas y preventivas, propuestas e implementadas por las unidades administrativas u operativas.
- Proponer el inicio de sanción disciplinaria a funcionarios y servidores que motivan reiteradamente reclamaciones o quejas.

7.2. RESPONSABLE INSTITUCIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

El funcionario designado del órgano de Servicio al Ciudadano se encargará de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, para lo cual contará con el apoyo de los responsables sectoriales en cada sede municipal. Se le delegará las funciones respectivas mediante Resolución de Alcaldía, y dependerá funcionalmente de la Gerencia Municipal en concordancia con los artículos 52°, 53° y 54° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de El Tambo.

7.2.1. Funciones:





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

- a) Implementar, monitorear y controlar la gestión de quejas, reclamos y sugerencias en la MDT.
- b) Recibir y registrar todas las quejas, reclamos y sugerencias de los administrados, haciendo uso de las herramientas o elementos implementados para tal fin.
- c) Revisar diariamente el libro de reclamaciones, sistema u otro registro de reclamos, quejas y sugerencias.
- d) Solicitar a través de las Gerencias, Sub Gerencias u órganos de la MDT el descargo respectivo a los funcionarios o servidores aludidos en el reclamo, queja o sugerencia.
- e) Solicitar a las Gerencias, Sub Gerencias u órganos de la MDT la sustentación de las medidas adoptadas en relación al reclamo, queja o sugerencia.
- f) Remitir al administrado el descargo del servidor o funcionario y las medidas adoptadas por su jefe inmediato, a fin de tener por resuelto reclamo, queja o sugerencia en primera instancia.
- g) Remitir los reclamos, quejas y sugerencias en segunda instancia al Comité de Gestión de Calidad.
- h) Emitir informe mensual al Comité de Calidad sobre la gestión de reclamos, quejas o sugerencias, realizando las recomendaciones necesarias para la mejora continua.
- i) Proponer acciones de mejoras para disminuir la frecuencia de quejas y reclamos e incrementar la participación ciudadana en sugerencias.
- j) Implementar acciones de sensibilización y capacitación del personal sobre el proceso de trámite y tratamiento de las quejas y reclamos.
- k) Designar y evaluar a los responsables sectoriales de cada sede municipal.
- l) Verificar los Libros de Reclamaciones y/o registros de las sedes desconcentradas, constatando que cada reclamo, queja y sugerencia estén debidamente registradas en el sistema habilitado para tal caso.

7.3. RESPONSABLE SECTORIAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Es el servidor municipal que labora en una sede desconcentrada de la Municipalidad Distrital de El Tambo, cuya labor es canalizar las quejas, reclamos y sugerencias al Responsable Institucional para la debida gestión. No es función exclusiva ni a tiempo completo, será delegada mediante Resolución de Gerencia Municipal.

7.3.1. Funciones

- a) Recibir y Registrar todos los reclamos, quejas y sugerencias de los administrados, habiendo uso de las herramientas o elementos implementados para tal fin.
- b) Revisar diariamente el libro de reclamaciones sistema u otro registro de quejas, reclamos y sugerencias.
- c) Remitir las quejas, reclamos y sugerencias en el día al Responsable Institucional.
- d) Proponer acciones de mejoras para disminuir la frecuencia de quejas y reclamos e incrementar la participación ciudadana en sugerencias.

7.4. DE LOS PRINCIPIOS:





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

La gestión de reclamos, quejas y sugerencias sustenta su actuación y trabajo en los principios jurídicos de: Enfoque al administrado, Prevención, Celeridad, Simplicidad, Informalismo, Confidencialidad, Honradez, Confiabilidad, Respeto a los Derechos Humanos y Mejora Continua.

VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS :

8.1. LUGAR DONDE SE PRESENTARÁN LOS RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

- Canal Presencial:
 - ✓ Sede Central de la Municipalidad Distrital de El Tambo:
Av. Mariscal Castilla 1920 – Módulo de Servicio de Atención al Ciudadano.
 - ✓ Palacio de la Municipalidad Distrital de El Tambo
Av. Mariscal Castilla N° 1051 - – Módulo de Servicio de Atención al Ciudadano.
- Canal Virtual:
 - ✓ Portal Web Institucional: <http://www.munieltambo.gob.pe>

8.2. DE LOS REQUISITOS OBLIGATORIOS:

Los ciudadanos presentarán su reclamo, queja o sugerencia en la Plataforma de Atención al Ciudadano y Sedes Autorizadas, así como a través del Portal Web, conteniendo como mínimo los siguientes datos:

- Fecha de reclamo, queja o sugerencia.
- Nombres y Apellidos del solicitante o Razón Social.
- Número de DNI, RUC o Carnet de Extranjería, según corresponda.
- Dirección de domicilio, (Preferentemente dentro de nuestro Distrito).
- Correo electrónico y/o Teléfono fijo/celular.
- Descripción correcta del reclamo o queja (Lugar, día, hora, detalle de la reclamación o queja, otros datos que aporten a identificarlo).
- Firma o huella digital del solicitante.
- Sugerir las acciones que debería adoptada la Entidad.

En caso que el ciudadano no consigne estos requisitos, se tendrá por no presentada la queja, reclamo o sugerencia.

8.3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS.

8.3.1. Presentación en Físico:

- 8.3.1.1. El reclamo o queja podrá ser presentado a través del "Libro de Reclamaciones", el cual es de libre acceso a los ciudadanos y se encuentra ubicado en un lugar visible de cada una de las Sedes, se consignará un aviso sobre la existencia del Libro de Reclamaciones, indicando su disponibilidad en las Sedes.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

8.3.1.2. El Responsable Sectorial orientará a los ciudadanos en la presentación del reclamo, verificando que en el mismo se consigne los Requisitos Obligatorios dispuestos en el ítem 8.2.

8.3.1.3. El Responsable Sectorial entregará al administrado una copia del reclamo, queja o sugerencia efectuado; y, en el día lo remitirá al Responsable Institucional.

8.3.1.4. El Responsable Institucional en el plazo de un (01) día hábil de recepcionado la queja o reclamo, deberá remitirlo a la Gerencia, Sub Gerencia u Órgano correspondiente, solicitando el descargo respectivo del (os) funcionario (s) o servidor (es) inmersos en la queja o reclamo; y, de ser el caso, las medidas que se está tomando para que estos hechos no se vuelvan a repetir.

8.3.1.5. La Gerencia, Sub Gerencia u Órgano, en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, responderá al Responsable Institucional explicando las causas que generó el reclamo o queja y las medidas que se han implementado para evitar que estos hechos se vuelvan a repetir.

➤ Para esto el funcionario a cargo de la Gerencia, Sub Gerencia u Órgano derivará el documento al profesional correspondiente el mismo día de recibido.

➤ El profesional notificado responderá en el plazo máximo de tres (03) días hábiles y enviará al funcionario a cargo de la Oficina para que, vía formal pueda derivarse la respuesta del documento al Responsable Institucional.

➤ En caso las medidas a implementarse requieran de un tiempo mayor, la Gerencia, Sub Gerencia u Órgano deberá sustentar la demora y podrá responder al Responsable Institucional en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles, posteriores al plazo señalado anteriormente.

ABSOLUCIÓN EN PRIMERA INSTANCIA:

8.3.1.6. Luego de haber recibido la documentación por parte de la Gerencia, Sub Gerencia u Órgano, el Responsable Institucional, en el plazo de un (01) día hábil responderá el reclamo o denuncia haciéndole llegar al ciudadano la Carta correspondiente.

8.3.2. Presentación virtual:

8.3.2.1. El reclamo o queja puede ser presentado a través del "libro de Reclamaciones Virtual", ingresando al Portal Web Institucional: <http://www.munieltambo.gob.pe>





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

El responsable del Libro de Reclamaciones recibirá una notificación electrónica sobre la presentación del reclamo o queja, luego que el Responsable Sectorial le asigne un número de registro. Posteriormente seguirá el mismo procedimiento establecidos en los numerales 8.3.1.4., 8.3.1.5. y 8.3.1.6.

8.4. APELACIÓN A SOLUCIÓN:

- 8.4.1. Si el administrado no se encuentra conforme con la Solución dada por el Responsable Institucional deberá presentar en el término de 15 días hábiles, la Apelación, el cual tendrá que ser resuelto por el Comité de Gestión de Calidad.
- 8.4.2. Si la Apelación es presentado fuera del plazo, será declarado improcedente por extemporáneo, habiéndose declarado tácitamente consentida.
- 8.4.3. El Responsable Institucional remitirá en el plazo de un (01) día la carta apelada con todos sus actuados al Comité de Gestión de Calidad el cual tendrá que resolver en segunda y última instancia valorando los medios probatorios, la imputación y el descargo correspondiente dentro de los cinco (05) días hábiles de recibida la documentación.

ABSOLUCIÓN EN SEGUNDA Y ÚLTIMA INSTANCIA:

- 8.4.4. El Comité de Gestión de Calidad emitirá el Acta respectiva sobre su pronunciamiento respecto a la Apelación, la misma que será remitida al Responsable Institucional para dar respuesta al administrado en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles

8.5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS:

- 8.5.1. Las sugerencias podrán ser presentadas en la Plataforma de Atención al Ciudadano y Sedes Autorizadas, así como a través del Portal Web Institucional: <http://www.munieltambo.gob.pe>, el cual es de libre acceso a los ciudadanos.
- 8.5.2. El Responsable Sectorial orientará a los ciudadanos en la presentación de la sugerencia, verificando que en el mismo se consigne los Requisitos Obligatorios dispuestos en el ítem 8.2.
- 8.5.3. El Responsable Sectorial entregará al administrado una copia de la sugerencia efectuada; y, en el día remitirá el original al Responsable Institucional.
- 8.5.4. El Responsable Institucional en el plazo de un (01) día de recepcionada la sugerencia, deberá remitirlo a la Gerencia, Sub Gerencia u Órgano correspondiente, solicitando un informe sobre la posibilidad de la implementación de lo sugerido, la cual deberá responder al Responsable Institucional en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles; respuesta que deberá ser puesta de conocimiento del administrado en el plazo de un (01) día.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

IX. *Realizando con la fuerza del pueblo* ACCIONES DE CONTROL.

- 9.1. El Comité de Gestión de Calidad propondrá el inicio de sanción disciplinaria a funcionarios y servidores que motiven reiteradamente reclamaciones o quejas; a los que incumplan lo establecido en la presente Directiva.
- 9.2. El Comité de Gestión de Calidad propondrá el inicio de sanción disciplinaria a funcionarios y servidores que no cumplan con las medidas adoptadas para evitar que se vuelvan a repetir las quejas y denuncias, dispuestas en el numeral 8.3.1.5; y, a los que incumplan los plazos establecidos en la presente Directiva.
- 9.3. En caso de declararse fundada el reclamo o la queja, el Comité de Gestión de Calidad propondrá las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, y el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable.

X. RESTRICCIONES Y PROHIBICIONES:

- 10.1. Las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias maliciosas, injuriosas o calumniosas, así como la presentación de documentos falsos o adulterados u otra información de naturaleza fraudulenta, darán lugar a la suspensión del procedimiento de atención. Se reservará el derecho de publicar la información ingresada, se restringirá el acceso al sistema de sugerencias, quejas y reclamos. Asimismo dará lugar a las responsabilidades legales consiguientes, para cuyo efecto la Municipalidad promoverá las acciones a que hubiere lugar.
- 10.2. No podrán usarse los medios y modalidades puestas a disposición para proferir insultos ni agresiones de cualquier índole de manera que afecte la honra o la dignidad de los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de El Tambo. Tampoco se podrá utilizar para otros fines que no sean los establecidos en la presente Directiva.
- 10.3. El registro en el sistema de reclamos, quejas y sugerencias ciudadanas se harán por única vez, por lo tanto no se permitirán datos duplicados.

XI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

- 11.1. El incumplimiento a la presente Directiva dará lugar a las correspondientes sanciones administrativas, independientemente de las sanciones civiles y/o penales a las que dé lugar.
- 11.2. En los casos no previstos en la presente Directiva y por ser un documento dinámico, corresponde al Comité de Gestión de la Calidad resolver de acuerdo a la Normatividad vigente; teniendo en cuenta el objetivo y la finalidad de la norma.
- 11.3. La presente Directiva puede ser ampliada o modificada según la necesidad funcional administrativa o por variación de las disposiciones legales sobre el particular.
- 11.4. La Gerencia de Administración y Finanzas proveerá de los medios y recursos necesarios al personal responsable, para el normal desarrollo de sus funciones.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

11.5. La Sub Gerencia de Sistemas y Procesos en el plazo de diez (10) días calendarios de entrada en vigencia la presente Directiva, diseñará y publicará en el Portal Web Institucional el link de Reclamos, Quejas y Sugerencias, mediante el cual los administrados y/o usuarios podrán interponer electrónicamente los reclamos, quejas y sugerencias para su respectiva atención.

11.6. La Sub Gerencia de Sistemas y Procesos proporcionará los accesos necesarios al Sistema de Reclamos, Quejas y Sugerencias de la Municipalidad Distrital de El Tambo, al personal encargado para el eficiente y eficaz desarrollo de las funciones encomendadas.

XII. DISPOSICIONES MODIFICATORIAS:

12.1. Déjese sin efecto y/o Modifíquese, toda normatividad que contravenga la presente Directiva.

12.2. A través de Resolución de la Gerencia General Municipal u otra de rango superior se modificará o se dejará sin efecto la presente Directiva.

XIII. DISPOSICIONES FINALES:

13.1. El Órgano de Control Institucional, verificará el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

13.2. El Personal de la Municipalidad Distrital de El Tambo que participe en la atención de los reclamos y quejas por defecto de tramitación interpuestas por los administrados y/o usuarios, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

13.3. Los reclamos y las quejas formuladas al amparo de la presente Directiva, no son consideradas como recursos administrativos, procedimiento administrativo o procedimiento administrativo sancionador.

13.4. Dependiendo de su naturaleza, el tiempo de atención e implementación de las sugerencias, será variable pero ajustado a un plazo mínimo con la finalidad de generar la mayor satisfacción posible en el usuario que plantee y formule la sugerencia. Asimismo si la sugerencia es pertinente y no requiere financiamiento se implementará inmediatamente, haciendo conocer a la Superioridad de lo actuado.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO
GERENCIA MUNICIPAL
Héctor Félix Arana
Mg. Héctor Félix Arana
GERENTE MUNICIPAL



ANEXOS



ANEXO 01
FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE
RECLAMOS, QUEJAS O SUGERENCIAS
 Directiva N° 2018-MDT-

	Día	Mes	Año
El Tambo,			

Registro N°-2018
-------------	------------

I. Datos del Solicitante:

Apellidos y Nombres o Razón Social:				
Apellido paterno		Apellido Materno		Nombres
N° Documento de Identidad:	Correo Electrónico:		Teléfono fijo o Celular:	
DNI/RUC/Camet de Extranjería	1.		1.	
	2.		2.	
Domicilio:				
Av./Calle/Jr./Pje.	N°/Dpto./Int.	Barrio/Anexo/Urbanización	Distrito	Provincia

II. Motivo del presente documento: Marque con una (X)

Reclamo	Queja	Sugerencia
---------	-------	------------

III. Precise si este mismo Reclamo o Queja ha sido presentado ante otra instancia o en fecha anterior.

SI	NO
----	----

Especificar fecha y N° de expediente:.....

IV. Descripción detallada y precisa del Reclamo o Queja.

.....

 Dependencia, día y hora en que ocurrieron los hechos.....
 Pruebas sustentatorias.....

V. Expresar de forma detallada y precisa el motivo de su Sugerencia a realizar.

.....

Nota: Mediante el presente, quedo a disposición de la Municipalidad Distrital de El Tambo para cualquier aclaración o ampliación que se requiera.

APELLIDOS Y NOMBRES	SELLO DE RECEPCIÓN
FIRMA	

Observaciones:.....





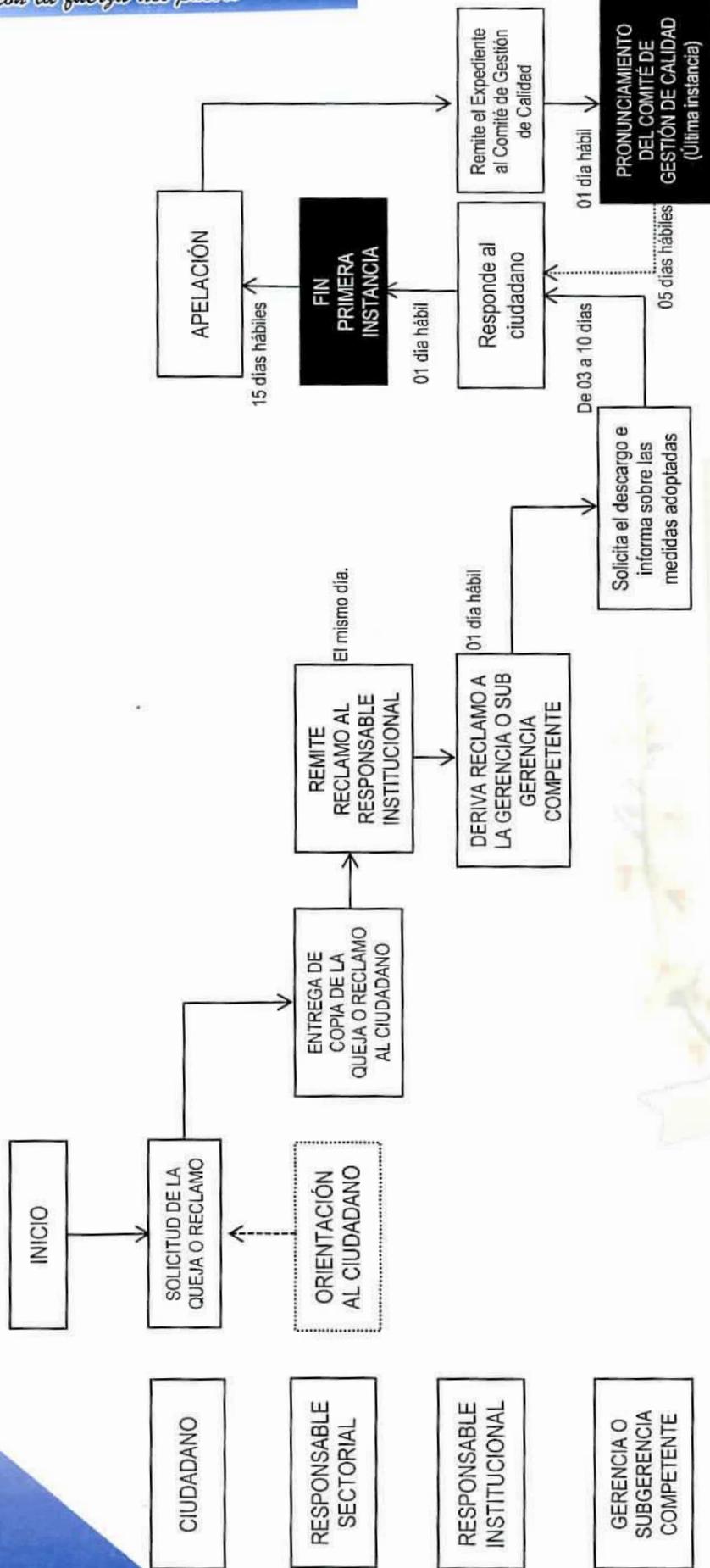
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

Trabajando con la fuerza del pueblo

FLUJOGRAMA DE PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS

PROCEDIMIENTO

ROLES





ANEXO 03 FLUJOGRAMA DE PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS

