

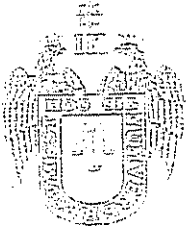
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
FONDO METROPOLITANO DE INVERSIONES

- INVERMET -



DIRECTIVA N° 007-2012-SGP

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS  
RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO  
DE RECLAMACIONES



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

INVERMET

FONDO METROPOLITANO DE INVERSIONES

INVERMET  
 Oficina de Planificación y Presupuesto  
 Reg. N° .....  
 20 ABR 2012  
 HORA: .....  
 RECIBIDO POR: *[Firma]*

RESOLUCIÓN N° 046-2012-SGP

Lima, 17 de Abril de 2012

CONSIDERANDO:

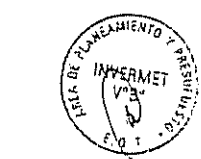
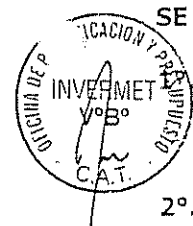
Que, mediante el Decreto Ley N° 22830, se creó el Fondo Metropolitano de Inversiones, en adelante INVERMET, constituyéndose como un organismo descentralizado de la Municipalidad Provincial de Lima Metropolitana, con personería jurídica y autonomía administrativa, económica y técnica, rigiéndose por las normas contenidas en su Ley de creación, sus modificatorias, ampliatorias y conexas, así como su Reglamento aprobado por Acuerdo de Concejo N° 083 y la Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció que las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, y conforme a lo dispuesto en el referido dispositivo, el Libro de Reclamaciones es 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;

Que, en aplicación de las citadas normas, la Oficina de Planificación y Presupuesto, propone un proyecto de Directiva, a fin de normar el registro, derivación, control y atención de las reclamaciones presentadas a través del Libro de Reclamaciones del Fondo Metropolitano de Inversiones – Invermet;

Estando a lo expuesto, en el Informe N° 161-2012-OPP/APP, del Área de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 068-2012-OAJ/LPR del especialista legal, contando con la conformidad de las Oficinas de Planificación y Presupuesto, Administración y Finanzas y Asesoría Jurídica, de conformidad con las facultades establecidas en el inciso o) del Artículo 20° del Reglamento de INVERMET aprobado por Acuerdo de Concejo N° 083 de fecha 03 de Septiembre de 1996;

SE RESUELVE



1.- Aprobar la Directiva N° 007-2012-SGP, denominada "Normas y procedimientos para la atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones", la misma consta de seis (06) folios y forma parte integrante de la presente Resolución.

2°.- Encargar a la Oficina de Planificación y Presupuesto, la publicación en la Pág. Web del Invermet.

3°.- Encargar a la Oficina de Administración y Finanzas, la difusión de la presente Directiva, para su aplicación por las diferentes dependencias de la institución.

Regístrese y Comuníquese,



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
Fondo Metropolitano de Inversiones INVERMET

*[Firma]*

CPC LIZ N. PASQUEL QUEVEDO  
SECRETARIA GENERAL PERMANENTE

INVERMET  
 Área de Planeamiento y Presupuesto  
 Reg. N° .....  
 23 ABR 2012  
 HORA: .....  
 RECIBIDO POR: *[Firma]*


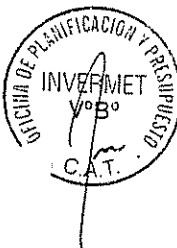

**DIRECTIVA N° 007-2012-SGP****NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL FONDO METROPOLITANO DE INVERSIONES - INVERMET****I. OBJETIVO**

Normar e implementar el Libro de Reclamaciones en el Fondo Metropolitano de Inversiones – Invermet, donde los usuarios puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad en el ejercicio de su función administrativa.

**II. FINALIDAD**

Establecer el procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones en el Fondo Metropolitano de Inversiones – Invermet.

**III. BASE LEGAL**

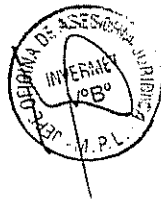

- 
- 
- 
- 3.1 Decreto Ley N° 22830, de creación del Fondo Metropolitano de Inversiones INVERMET, sus modificatorias, ampliatorias y conexas.
  - 3.2 Acuerdo de Concejo Metropolitano N° 083 – Aprueba el Reglamento del Fondo Metropolitano de Inversiones – Invermet.
  - 3.3 Resolución N° 009-CD del 15 04 2011, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del INVERMET.
  - 3.4 Acuerdo del Comité Directivo N° 835-2 (11.11.2011), aprueba el Manual de Organización y Funciones - MOF del INVERMET.
  - 3.5 Ley N° 27444 – Ley del procedimiento Administrativo General.
  - 3.6 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
  - 3.7 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM – Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
  - 3.8 Resolución N° 043-2011-SGP (13 05 2011) de designación al responsable del Libro de Reclamaciones del Invermet.

**IV. ALCANCE**

Las disposiciones de la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para los servidores y funcionarios del Invermet.

**V. VIGENCIA**

La presente Directiva entrará en vigencia desde el día siguiente de su publicación en la Pág Web del Invermet ([www.invermet.gob.pe](http://www.invermet.gob.pe)).

**VI. DISPOSICIONES GENERALES**

**6.1 Definiciones**

Para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

- a) **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la entidad a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice Invermet.
- b) **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444
- c) **Libro de Reclamaciones:** Documento físico provisto por la entidad, en el cual los usuarios anotan y formulan sus reclamos. Debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios

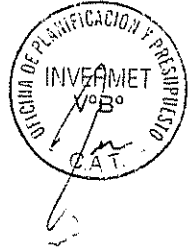
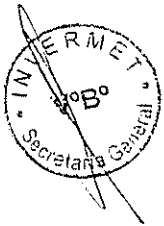
El Libro de Reclamaciones está a cargo del responsable designado por Invermet

**6.2 Características del Libro de Reclamaciones**

- a) El Libro de Reclamaciones como documento físico, estará ubicado en la Mesa de Partes de Trámite Documentario de Invermet, y contará con Hojas de Reclamaciones desglosable y autocopiativas, debidamente numeradas.
- b) En caso que la alta dirección de Invermet disponga contar con un Libro de Reclamaciones como documento virtual, éste deberá estar a disposición de los usuarios en el ambiente del responsable del Libro de Reclamaciones mediante una plataforma debidamente implementada, de fácil acceso para el usuario. En este caso, Invermet debe brindar al usuario el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su reclamo de manera adecuada

**6.3 Características de la Hoja de Reclamación**

- a) El Libro de Reclamaciones en formato físico deberá contar con Hojas de Reclamaciones debidamente numeradas, estará conformada por tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será constancia de reclamo, la segunda será entregada al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo, y la tercera será remitida a la dependencia orgánica correspondiente para su atención.
- b) La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en formato físico como virtual deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo N° 01 de la presenta Directiva. Dicha información incluye:
  - Identificación de la Hoja de Reclamación.
  - Numeración correlativa.
  - Fecha del reclamo.
  - Nombre de la entidad y dirección donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
  - Nombre, domicilio, número del documento de identidad, teléfono y correo electrónico del usuario reclamante.
  - Identificación de la atención brindada
  - Descripción del reclamo.
  - Firma del usuario. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual, no se requerirá de la firma.



- Espacio en blanco para que Invermet anote las acciones adoptadas con respecto al reclamo.

#### 6.4 Características del Aviso del Libro de Reclamaciones de Invermet

- a) El aviso constituye el letrero físico del Libro de reclamaciones que se exhibirá en un lugar visible y fácilmente accesible al público que asista al Invermet, utilizando el formato establecido en el Anexo N° 02 de la presente Directiva.
- b) El responsable del Libro de Reclamaciones en Invermet, deberá velar porque el aviso del Libro de Reclamaciones esté ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, debiendo encontrarse en el espacio donde se ubica la Mesa de Partes de Trámite Documentario de la entidad.

### VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 7.1 Procedimiento

##### De la presentación del Reclamo

- a) Los reclamos pueden ser presentados a través del Libro de Reclamaciones, ubicado en la Mesa de Partes de Trámite Documentario de Invermet.
- b) Una vez el usuario proceda a llenar sus datos y consignar el detalle de su reclamo en el formato del Anexo N° 01, podrá acompañar cuánta información o medios probatorios estime necesarios, el responsable del Libro de Reclamaciones derivara la tercera hoja desglosable a la dependencia competente para su atención.

- El Gerente o Jefe de Oficina evalúa si atiende directamente el reclamo o requiere previamente un informe del personal respectivo; de ser el caso, el informe será solicitado en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, pudiendo ser prorrogado por el mismo plazo a requerimiento del personal emplazado.
- Cuando el reclamo es presentado contra el gerente o jefe de oficina, el superior inmediato a aquel resolverá el reclamo, previo descargo y teniendo en cuenta los plazos indicados en el ítem anterior.
- El informe de descargo debe contener: i) la versión del hecho materia del reclamo y ii) las acciones efectuadas para atender satisfactoriamente al usuario.
- El gerente o jefe de oficina o el superior jerárquico evalúan el descargo presentado, debiendo cursar un oficio al usuario, en el plazo de treinta (30) días hábiles de presentado el reclamo, en el cual se debe comunicar de las acciones ejecutadas para evitar un hecho similar. No cabe medio impugnatorio contra el referido oficio.
- Copia de la respuesta deberá ser remitida al responsable del libro de Reclamaciones, a efectos de que inserte en la Hoja de Reclamación las acciones adoptadas por la entidad, llevando de esa manera un adecuado control del citado Libro.

#### 7.2 Reclamo en el Libro de Reclamaciones ubicado en Mesa de Partes

- a) Cuando el usuario manifieste su intención de presentar un reclamo al personal de Mesa de Partes de Trámite Documentario de Invermet, éste comunicará al Responsable o a quien éste haya delegado para orientarlo en el llenado del formulario de reclamo del Anexo N° 01, sin perjuicio de escucharlo y ejecutar las



acciones que el caso amerita para atenderlo satisfactoriamente, salvo que el usuario no lo desee.

- b) El personal que orientó al usuario para el llenado del formulario de reclamo debe entregarlo en el día al responsable y este procederá a registrarlo en el aplicativo correspondiente del Sistema documentario, y derivarlo a la dependencia correspondiente.

**7.3 Reclamo en el Libro de Reclamaciones en el portal de Invermet**

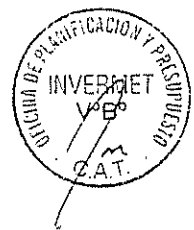
- a) El aplicativo de reclamaciones se ubica en el portal web del Invermet.
- b) El usuario deberá registrarse antes de presentar su reclamo
- c) El usuario podrá imprimir su formulario de reclamo para el seguimiento respectivo
- d) El usuario recibirá una copia de su Hoja de Reclamación virtual en su correo electrónico
- e) La dependencia del Invermet emitirá un oficio como respuesta al reclamo, el cual será remitido por correo electrónico y registrado en el Sistema Documentario como una correspondencia directa
- f) El responsable del Libro de Reclamaciones evaluará si el reclamo presentado via web se encuentra dentro de los alcances de la presente Directiva, caso contrario procederá a darle trámite correspondiente

**VIII. DISPOSICIONES FINALES**

- 8.1 El responsable del Libro de Reclamaciones solicitará a la Oficina de Planificación y Presupuesto (Informática) la creación de un reporte de reclamos en el Sistema Documentario.
- 8.2 El Responsable del Libro de Reclamaciones supervisará la atención del reclamo dentro del plazo legal, y verificará la presentación de reclamos a través de la página web de Invermet
- 8.3 El responsable del Libro de Reclamaciones informará al tercer día hábil de cada semestre a la Secretaría General Permanente y al Órgano de Control Institucional mediante la entrega de un reporte situacional de los reclamos producidos y la atención que se les brindó durante ese periodo

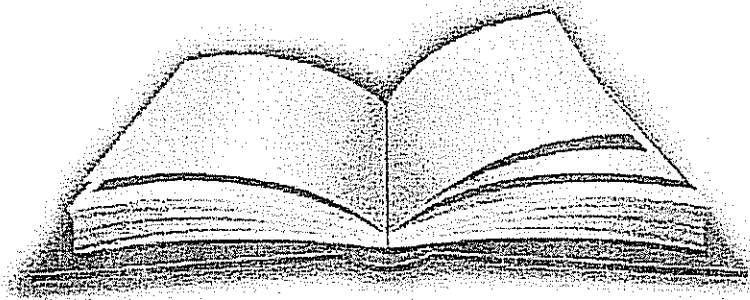
**IX. REMISIÓN DE REPORTE**

Invermet deberá remitir trimestralmente a la Secretaría General Permanente, reportes estadísticos respecto al estado situacional de los reclamos producidos durante ese periodo, en base a la información presentada por el responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

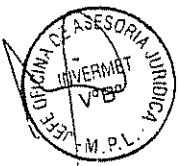


ANEXO N° 02

# 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.



ANEXO N° 01  
 Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamación	
Fecha:	Día	Mes	Año	N° 000001 - 2012
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA FONDO METROPOLITANO DE INVERSIONES - INVERMET Jr. Cusco N° 286, 2do. Piso - Cercado - Lima				
<b>1. Identificación del Usuario</b>				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE:			Teléfono/e-mail	
<b>2. Detalle de la Reclamación</b>				
Descripción:				
Firma del Usuario				
<b>3. Acciones adoptadas por la Entidad</b>				
Detalle:				

