



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 275-2019-MDBSH



La Banda de Shilcayo, 20 de junio del 2019

VISTO:

Nota de coordinación 123-2019-MDBSH/SG, de fecha 27 de marzo del 2019.

El Informe Legal N°060-2019-LFMR-ALE/MDBSH, de fecha 19 de junio del 2019.

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, el área de Secretaría General, mediante nota de coordinación 123-2019-MDBSH/SG, de fecha 27 de marzo del 2019, remite al área de asesoría legal externa el proyecto de "DIRECTIVA SOBRE NORMAS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO", la misma que tiene como finalidad lograr la eficiencia en salvaguarda los derechos de los usuarios frente a la atención de los servicios que se les brindan a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.

Que, el área de Asesoría Jurídica externa, a través del Informe Legal N°060-2019-LFMR-ALE/MDBSH, de fecha 19 de junio del 2019, 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, 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 RECLAMOS Y QUEJAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO".

Que, las directivas por su propia característica normativa, tienen por finalidad precisar políticas y determinar procedimientos o acciones que deban realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes;

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

Que, es atribución del Alcalde "Dictar Decretos y Resoluciones de Alcaldía con sujeción a las leyes y Ordenanzas", tal como lo establece el Artículo 20° Inc. 6 de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR a partir de la fecha la "DIRECTIVA SOBRE NORMAS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO", que forma parte de la presente resolución.

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

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFIQUESE la presente resolución a las gerencias de línea para su conocimiento, cumplimiento y archívese copia en Secretaría General.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



C.c.
AL
SM
INTERESADOS
ARCHIVO





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO



DIRECTIVA MUNICIPAL N°001-2019

NORMAS PARA LA GESTION DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

SECRETARIA GENERAL

LA BANDA DE SHILCAYO - 2019





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



DIRECTIVA N°001-2019

NORMAS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

ÍNDICE

I. OBJETIVO	03
II. FINALIDAD	03
III. BASE LEGAL	03
IV. ALCANCE	04
V. VIGENCIA	04
VI. DEFINICIONES	04
VII. DISPOSICIONES GENERALES	05
7.1 Asesor legal externo	05
7.1.1 Funciones	05
7.2 Responsable Institucional de Atención de Reclamos y Quejas	06
7.2.1 Funciones	06
7.3 Responsable de Servicio de Orientación al Ciudadano	06
7.3.1 Funciones	06
7.4 De los Principios	07
VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	07
8.1 Lugar donde se presentarán los reclamos y quejas	07
8.2 Delos requisitos obligatorios	07
8.3 Procedimiento para la atención de reclamos y quejas	07
8.3.1 Presentación	08
8.3.1.6 Absolución en primera instancia	08
8.4 Apelación a solución	08
8.4.4 Absolución en segunda y última instancia	08
IX. ACCIONES DE CONTROL	08
X. RESTRICCIONES Y PROHIBICIONES	09
XI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	09
XII. DISPOSICIONES MODIFICATORIAS	09
XIII. DISPOSICIONES FINALES	10
ANEXOS	11
Anexo 01: formato para la presentación de reclamos y quejas	12
Anexo 02: flujograma de atención de reclamos y quejas	13



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



DIRECTIVA SOBRE NORMAS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

I. OBJETIVO:

Normar y regular los procedimientos para la adecuada y oportuna atención de reclamos y quejas en defensa del usuario de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.

II. FINALIDAD:

Lograr que los reclamos interpuestos por los usuarios sean debidamente atendidos dentro del plazo determinado por la ley, a fin de que las medidas adoptadas por la entidad sean en beneficio del administrado y garanticen sus derechos para contribuir al proceso de mejora continua institucional.

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 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 23° sobre "Las Prohibiciones de los Servidores Públicos"; artículo 24° sobre los "Derechos de los Servidores Públicos"; y los artículos 26°, 27° y 28° sobre "Las Sanciones por Faltas Disciplinarias", concordante con su reglamento Decreto Supremo N° 005-90-PCM.
- Decreto supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del libro de Reclamaciones del Código de protección y defensa del consumidor.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr.Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



- Decreto supremo N° 042-2011-PCM- Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y sus modificatoria, 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 eficacia del estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.
- Resolución de contraloría N°367-2015-CG que aprobó la Directiva N° 018-2015 CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones".
- Resolución de Alcaldía N°047-2019-MDBSH que designa a la unidad de Secretaria General como funcionaria responsable del libro de reclamaciones en virtud Del Decreto Supremo N°042-2011-PCM.

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 la Banda de Shilcayo 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 entra en vigencia al día siguiente de su aprobación mediante Resolución de alcaldía y su respectiva publicación y periódico mural y en el Portal Web Institucional, y se modificara 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 55 de la ley N° 27444 o solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la institución.
- b) **Asesor legal externo.-** órgano de asesoramiento encargado de asegurar que los actos administrativos de la entidad, se ajusten a ley, así como ejecutar funciones consultivas en materia jurídica, encargada de organizar, evaluar y supervisar la ejecución de actividades de carácter jurídico y brindar asesoramiento sobre la adecuada interpretación, aplicación y difusión de las normas legales de la competencia municipal.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



- c) **Consulta.-** dudas formuladas por los recurrentes sobre servicios ya tenciones que brinda la municipalidad.
- d) **Gestión de reclamos y quejas.-** conjunto de procesos y actividades administrativas enlazadas, encargadas de recibir, obtener, canalizar, analizar y solucionar los reclamos y quejas presentadas por los administrados.
- e) **Libro de reclamaciones.-** es el conjunto referencial destinado a contener los registros de reclamos y quejas de los administrados sobre los servicios que nuestra entidad brinda.
- f) **Queja.-** es toda manifestación de inconformidad, malestar o descontento por la atención al público.
- g) **Reclamo.-** expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado respecto a un producto o servicio de atención que brinda la entidad.
- h) **Responsable de Servicio de orientación al Ciudadano.-** Es el responsable de la Gestión de reclamos y quejas; quien es el encargado de recibir los reclamos y quejas, para canalizarlas al responsable institucional.
- i) **Responsable Institucional de Atención de Reclamos y Quejas.-** Servidor Municipal responsable de la Gestión de reclamos y quejas en una sede municipal; quien es el encargado de derivar él y gestionar el reclamo o queja al área correspondiente para su respectivo descargo, tramite y respuesta al ciudadano.

VII.- DISPOSICIONES GENERALES:

7.1. Asesor legal externo:

órgano de asesoramiento encargado de asegurar que los actos administrativos de la entidad, se ajusten a ley, así como ejecutar funciones consultivas en materia jurídica, encargada de organizar, evaluar y supervisar la ejecución de actividades de carácter jurídico y brindar asesoramiento sobre la adecuada interpretación, aplicación y difusión de las normas legales de la competencia municipal.

7.1.1. Funciones:

- a) Recibir y resolver las reclamaciones en segunda y última instancia previamente procesada por el responsable institucional.
- b) Valorar si el reclamo o queja amerita acciones de auditoria.
- c) Remitir la solución al responsable institucional, para dar respuesta al administrado.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



- d) Proponer el inicio de sanción disciplinaria a funcionarios y servidores que motivan reiteradamente reclamaciones o quejas.

7.2. Responsable Institucional de Atención de Reclamos y Quejas:

Funcionario designado por la Municipalidad y se encargará de la gestión de reclamos y quejas. Se le delegará las funciones respectivas mediante Resolución de Alcaldía.

7.2.1. Funciones:

- a) Implementar, monitorear y controlar la gestión de reclamos y quejas en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.
- b) Recibir y registrar todos los reclamos y quejas, haciendo uso de las herramientas o elementos para tal fin.
- c) Revisar diariamente el libro de reclamaciones.
- d) Solicitar a través de las gerencias el descargo respectivo a los funcionarios o servidores aludidos en el reclamo o queja.
- e) Solicitar a las gerencias la sustentación de las medidas adoptadas en relación al reclamo o queja.
- 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 o queja en primera instancia.
- g) Remitir los reclamos o quejas en segunda instancia al asesor legal externo.
- h) Proponer acciones de mejoras para disminuir la frecuencia de reclamos y quejas e incrementar la participación ciudadana.
- i) Implementar acciones de sensibilización y capacitación del personal sobre el proceso de trámite y tratamiento de las quejas y reclamos.

7.3. Responsable de Servicio de Orientación al Ciudadano:

Es el servidor municipal cuya labor es canalizar las quejas al responsable institucional para la debida gestión.

7.3.1. Funciones:

- a) Recibir y registrar todos los reclamos y quejas de los administrados, haciendo uso de las herramientas o elementos para tal fin.
- b) Revisar diariamente el libro de reclamaciones.
- c) Remitir los reclamos y quejas en el día al responsable institucional.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N° 340 - Telf. 52 2568



7.4. DE LOS PRINCIPIOS:

La gestión de reclamos y quejas 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 Y QUEJAS.

➤ Canal presencial: Jr. Yurimaguas N° 340 Distrito de La Banda de Shilcayo.

8.2. DE LOS REQUISITOS OBLIGATORIOS:

Los ciudadanos presentarán su reclamo o queja en la plataforma de atención al ciudadano, conteniendo como mínimo los siguientes datos:

- Fecha de reclamo o queja.
- 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 adoptar la entidad.

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

8.3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS.

8.3.1. Presentación:

8.3.1.1. El reclamo o queja será presentado a través del "Libro de Reclamaciones", el cual es de libre acceso a los ciudadanos y se encuentra ubicado en un lugar visible, se consignará un aviso sobre la existencia del libro de reclamaciones.

8.3.1.2. Responsable de Servicio de orientación al Ciudadano, verificara que se consigne los requisitos obligatorios dispuestos en el ítem 8.2.

8.3.1.3. El responsable de servicio de orientación al ciudadano entregara al administrado una copia del reclamo o queja; y, en el día lo remitirá al responsable institucional.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr.Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



8.3.1.4. El responsable institucional en el plazo de un (01) día hábil de recepcionado el reclamo o queja, deberá remitirlo a la gerencia correspondiente, solicitando el descargo respectivo del (os) funcionario (s) o servidor (es) inmersos en el reclamo o queja; 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, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, responderá al responsable institucional explicando las causas que género el reclamo o queja y las medidas que se han implementado para evitar que estos hechos se vuelvan a repetir.

ABSOLUCIÓN EN PRIMERA INSTANCIA:

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

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 10 días hábiles, la Apelación, el cual tendrá que ser resuelto por el asesor legal externo.

8.4.2. Si la apelación es presentada fuera de 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 asesor legal externo 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 asesor legal externo emitirá el informe correspondiente sobre su pronunciamiento respecto a la apelación, la misma motivará una resolución de alcaldía, la misma que será remitida al responsable institucional para dar respuesta al administrado en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.

IX. ACCIONES DE CONTROL:

9.1. El asesor legal externo propondrá el inicio de sanción disciplinaria a funcionarios y servidores que motivan reiteradamente reclamaciones o quejas; a los que incumplan lo establecido en la presente Directiva.

9.2. El asesor legal externo propondrá el inicio de sanción disciplinaria a funcionarios y servidores que no cumplan con las medidas adoptadas para evitar que se vuelvan a repetir los reclamos y



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



quejas dispuestas en el número 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 queja, el asesor legal externo propondrá las medidas correctivas pertinentes respecto al procedimiento, y el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable.

X. RESTRINCCIONES Y PROHIBICIONES:

10.1. Los reclamos y quejas, 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 reclamos y quejas. 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 la Banda de Shilcayo. 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 y quejas 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 que dé lugar.

11.2. En los casos no previstos en la presente Directiva y por ser un documento dinámico, Corresponde al asesor legal externo resolver de acuerdo a la normativa 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.

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 alcaldía u otra de rango superior se modificara o dejara sin efecto la presente Directiva.

XIII. DISPOSICIONES FINALES:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

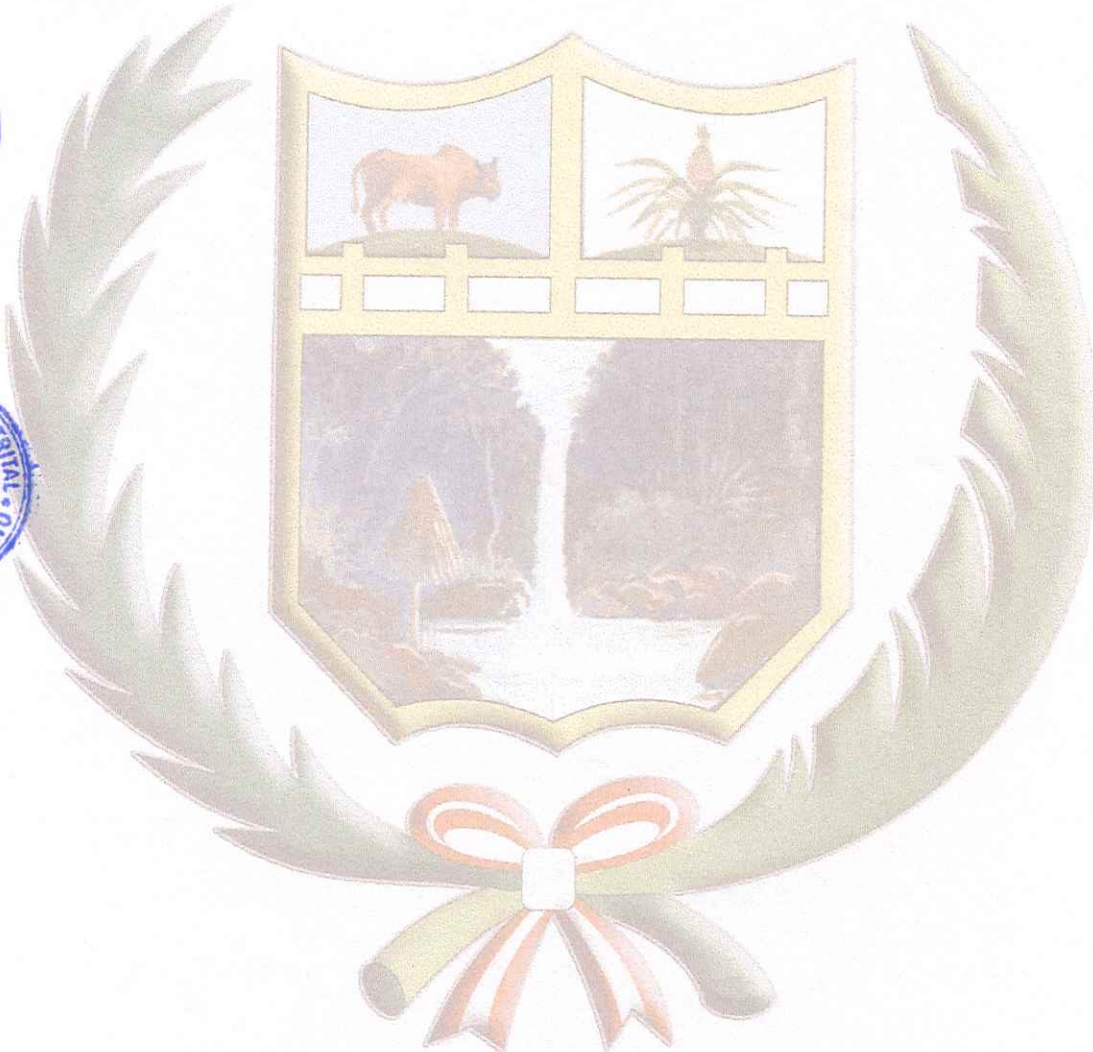
Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



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

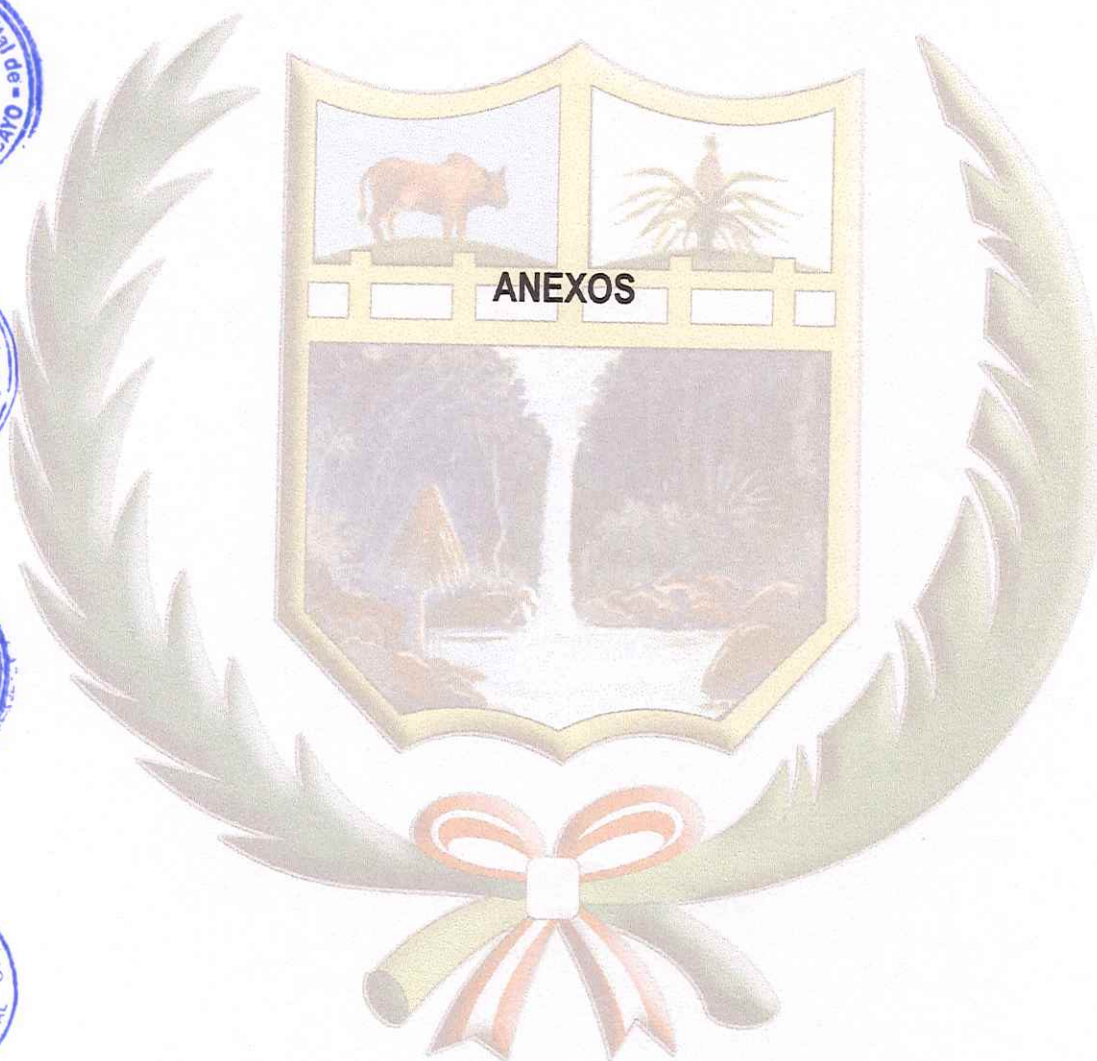
13.2. El personal de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo que participe en la atención de los reclamos y quejas por defecto de tramitación interpuestas por los administrados y/o usuarios, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

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.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO
Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO
Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



ANEXO 01: FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS.

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [N° 000000001-201X]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]					
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		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:					
PEDIDO:				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				[DÍA]	[MES] [AÑO]
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
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.	

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOP) según corresponda.
* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP.
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N° 340 - Telf. 52 2568



ANEXO 2: FLUJOGRAMA DE ATENCION DE RECLAMOS Y QUEJAS.

