



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 051 -GG-EMMSA-2015

Lima, 30 de Septiembre de 2015

VISTO:

El Memorando N° 073-AFDI-EMMSA-2015 de fecha 14 de Setiembre de 2015 emitido por el Departamento de Informática mediante el cual propone para su aprobación, luego de su análisis y revisión la **DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS FORMULADOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

CONSIDERANDO:

Que la Empresa Municipal de Mercados S.A – EMMSA; es una entidad de derecho privado que se encuentra bajo el ámbito de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, organizada bajo la forma de Sociedad Anónima, con una autonomía económica, administrativa y regida por su Estado Social de Constitución y supletoriamente por la Ley General de Sociedades y demás disposiciones que regulan a las Sociedades Anónimas.

Que habiendo sido elaborada y presentada por la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Estadística de EMMSA la Directiva para la Atención de reclamos formulados a través del Libro de Reclamaciones en concordancia al DS N°011-2011-PCM- Libro de Reclamaciones.

En uso de las facultades conferidas a la Gerencial General y, con las Visaciones de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Operaciones, la Gerencia de Promoción y Desarrollo, la Oficina de Asesoría Legal y la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Estadística.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva para la Atención de reclamos formulados a través del Libro de Reclamaciones presentado a la Gerencial General.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A.

.....
JOSÉ ANTONIO LUNA BAZO
GERENTE GENERAL





EMMSA
Empresa Municipal
de Mercados S.A.

DIRECTIVA N° 002-GG-EMMSA

ATENCION DE RECLAMOS FORMULADOS A TRAVES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



ÍNDICE

	I. OBJETIVO	3
	II. BASE LEGAL	3
	III. SIGLAS	3
	IV. ALCANCE	3
	V. DEFINICIONES	3
	VI. ESPECIFICACION DEL PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SU RECLAMO O QUEJA	4
	VII. ANEXOS	7

DIRECTIVA PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS FORMULADOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento, para la atención de los reclamos formulados por los ciudadanos a través del Libro de Reclamaciones, respecto a la atención de los trámites y servicios que brinda la Empresa Municipal de Mercados S.A. - EMMSA en el ejercicio de sus funciones.



II. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor
- DS N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones
- Reglamento interno del GMML



III. SIGLAS

- EMMSA : Empresa Municipal de Mercados S.A. - EMMSA
- GMML : Gran Mercado Mayorista de Lima
- SUDADM : Oficina de Sub Administración del GMML
- RECEPCION : Oficina de Recepción y Tramites



IV. ALCANCE

La presente norma se aplicará en todas las dependencias de EMMSA.



V. DEFINICIONES

- **Ciudadano o usuario:** Persona natural o jurídica que acude al GMML para adquirir, dejar o retirar productos o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice o presente EMMSA.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del ciudadano respecto de un servicio de atención brindado por EMMSA, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.



DIRECTIVA PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS FORMULADOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- **Área que atiende el reclamo:** Son los diversos Órganos o Unidades Orgánicas pertenecientes a EMMSA los cuales les compete atender el reclamo formulado por los Ciudadanos o usuarios.
- **Libro de reclamaciones:** Documento físico provisto por EMMSA, en el cual los Ciudadanos o usuarios podrán hacer constar sus reclamos sobre los servicios de atención brindados en el GMML, en concordancia al artículo N° 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- **Reclamante:** Ciudadano que formula su reclamo, a través del Libro de Reclamaciones
- **Responsable del Libro de Reclamaciones:** Designado por la Gerencia General de EMMSA para llevar el control y la supervisión de las reclamaciones o quejas efectuadas por los ciudadanos o usuarios, así como dar respuesta al reclamo o queja presentada.

VI. ESPECIFICACION DEL PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SU RECLAMO O QUEJA

CODIGO		NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
ACTIVIDAD 01		Formulación del reclamo
Objetivo		Brindar las facilidades del caso, para que el ciudadano que así lo requiera, pueda formalizar su reclamo o queja.
Paso N°	RESPONSABLE	Tareas
1	Ciudadano o usuario	<ul style="list-style-type: none"> - El ciudadano o usuario decide formular su reclamo frente a la insatisfacción o disconformidad respecto a un servicio de atención recibido. - Solicita a la dependencia correspondiente el "Libro de Reclamaciones"
2	SUBADM / RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Brinda las orientaciones necesarias o conducción al Libro de Reclamaciones - Entrega el "Libro de Reclamaciones"
3	Ciudadano o usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Registra sus datos personales, el motivo del reclamo, u otra información requerida, de acuerdo al Anexo N°1 "Hoja de Reclamación"
4	SUBADM / RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe el "Libro de Reclamaciones" - Verifica que los datos registrados en el "Libro de Reclamaciones" sea concordante con el DNI del reclamante y de ser el caso solicita completar la información al Reclamante, y - Entrega una copia (cargo) del reclamo formulado al Ciudadano o usuario
Reglas del Negocio		<ul style="list-style-type: none"> - SUBADM / RECEPCIÓN debe contar en un lugar visible con un letrero denominado "Libro de Reclamaciones", con la finalidad de orientar al ciudadano. - El reclamante deberá identificarse con su Documento Nacional de Identidad (DNI) antes de efectuar el reclamo en el "Libro de Reclamaciones". - La información que se registra en el "Libro de Reclamaciones" se efectuará de acuerdo a lo señalado en el Anexo N° 1 "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones" establecido para tal fin, en concordancia a lo dispuesto en el D.S. N° 042-2011-



DIRECTIVA PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS FORMULADOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

	PCM. - La Gerencia General de EMMSA designará a un responsable del "Libro de Reclamaciones"
--	--

CODIGO		NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
ACTIVIDAD 02		Evaluación y derivación del reclamo.
Objetivo		Evaluación del reclamo para su derivación al Área competente, que atenderá el reclamo.
Paso N°	RESPONSABLE	Tareas
1	SUBADM	<ul style="list-style-type: none"> - Diariamente entrega el "Libro de Reclamaciones" al Responsable designado por la Gerencia General
2	Responsable del Libro de Reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Diariamente en horas de la mañana realizará la verificación del Libro de Reclamaciones en la Oficina de Sub Administración. - Toma conocimiento de las reclamaciones ocurridas en el día(s) anterior(es). - Califica si el reclamo corresponde ser atendido a través del "Libro de Reclamaciones"; en caso afirmativo continua con el siguiente punto, caso contrario se da por concluido y se comunica al ciudadano señalando las razones denegatoria (podrá utilizarse el correo electrónico u otro medio disponible), - Emite comunicación determinando a que Área derivará el reclamo de acuerdo a su naturaleza. - Deriva comunicación al área destino para la respuesta correspondiente.
Reglas del Negocio		<ul style="list-style-type: none"> - El registro del reclamo en el "Libro de Reclamaciones" se realizará por triplicado (papel autocopiativo), cuya distribución es la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> o El color blanco (original) se entrega al reclamante o El color amarillo se queda en el Libro para archivo de EMMSA o El color verde archiva para Remitir a INDECOPI - Los reclamos que se registren en el "Libro de Reclamaciones" serán numeradas de manera correlativa.



CODIGO		NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
ACTIVIDAD 03		Atención del reclamo.
Objetivo		Brindar una solución al reclamo formulado por el ciudadano, con prontitud y objetividad.
Paso N°	RESPONSABLE	Tareas
1	Área que atiende el reclamo / Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe la comunicación enviado por el Responsable del Libro de Reclamación. - Entrega al Despacho.
2	Área que atiende el reclamo /	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza el caso, - Toma acciones según corresponda, adoptando

DIRECTIVA PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS FORMULADOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

	Jefe	<ul style="list-style-type: none"> las medidas correctivas y preventivas pertinentes, - Dispone su atención.
3	Área que atiende el reclamo / Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> - Elabora proyecto del documento de respuesta (CARTA/OFICIO) dando respuesta al Reclamo formulado por el Reclamante.
4	Área que atiende el reclamo / Jefe	<ul style="list-style-type: none"> - Firma documento - Dispone su envío
5	Área que atiende el reclamo / Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> - Deriva documento de respuesta a Responsable del Libro de Reclamaciones para su evaluación y entrega a Recepción para envío por Servicio de Mensajería a la dirección registrada por el reclamante.
Reglas del Negocio		<ul style="list-style-type: none"> - El área que atiende el reclamo deberá entregar el documento (CARTA/OFICIO) de respuesta dentro de los 20 días calendarios. - La respuesta al reclamo deberá efectuarse dentro de los 30 días calendarios, informándole al reclamante de ser el caso acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.



CODIGO		NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	
ACTIVIDAD 04		Notificación al reclamante.	
Objetivo		Comunicar al ciudadano el resultado de su reclamo.	
Paso N°	RESPONSABLE	Tareas	
1	Responsable del Libro de Reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe documento emitido por el área que atendió el reclamo con sus respectivos antecedentes - De encontrarlo conforme dispone su envío al reclamante, caso contrario se devuelve documentación con las indicaciones respectivas. - Remite documentación de respuesta al reclamante por el Servicio de Mensajería - Recibe de parte del servicio de mensajería, el cargo del documento de respuesta que fue entregado al reclamante - Con el documento (cargo de recibido), registra los datos de la entrega del documento de respuesta en el "Libro de Reclamaciones y mantiene un archivo de los documentos con sus respectivos antecedentes. 	
Reglas del Negocio		<ul style="list-style-type: none"> - EMMSA no se responsabiliza en caso que el reclamante no reciba el documento de respuestas a su reclamo por no haber consignado correctamente su dirección o haber brindado una dirección falsa. - En caso que no se disponga de servicio de mensajería, se podrá hacer entrega del documento de respuesta al Ciudadano utilizando algún otro medio de comunicación tales como correo electrónico, fax, etc. - El responsable del libro de Reclamaciones deberá llevar un registro (archivador) conteniendo copia de todos los documentos de respuestas a los ciudadanos que efectuaron su reclamo a través del "Libro de 	



DIRECTIVA PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS FORMULADOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

	Reclamaciones" (con su respectivo cargo de recepción), para fines de control.
--	---

VII. ANEXOS

ANEXO N° 1 - HOJA DE RECLAMACIÓN DEL "LIBRO DE RECLAMACIONES"

LIBRO DE RECLAMACIONES	Hoja de Reclamación
Fecha: Día / Mes / Año	N° _____
EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A - EMMSA	
Av. La Cultura N° 808 – SANTA ANITA	
1. IDENTIFICACION DEL USUARIO:	
NOMBRE:	
DOMICILIO:	
DNI / CE:	ITELEFONO: E-MAIL:
2. IDENTIFICACION DE LA ATENCION	
DESCRIPCION:	
FIRMA DEL USUARIO	
3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA	
DETALLE	

