



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN - CUSCO

GERENCIA MUNICIPAL

GESTIÓN 2019 - 2022

*¡Sonqoykipi T'ikarin!*



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 094 -2019-GM-MDSS.

San Sebastián, 19 de diciembre del 2019.

**EL SEÑOR GERENTE MUNICIPAL DE LA HONORABLE MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN,**

**VISTO:** El informe Nro. 661-2019-SG-MDSS. suscrito por la oficina de Secretaria General, el informe legal nro. 594-GAL-MDSS., emitido por la Gerencia de Asuntos Legales, el informe Nro. 203-IJAG/SGPR/GPP-MDSS-2019, emitido por el Sub Gerente de Planeamiento y Racionalización, el informe Nro. 1414-GPP-AMA-MDSS-2019, suscrito por el Gerente de Planeamiento y Presupuesto de la MDSS. quienes solicitan y remiten informes técnico - Legales sobre la aprobación de la propuesta de la directiva denominada: "**Normas que regulan el manejo del libro de reclamaciones de la municipalidad distrital de San Sebastián**" y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo con el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, señala: "Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia". Asimismo, el Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades en su Artículo I, señala: "(...) Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines"; el Artículo II, establece: "Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia";

Que, el artículo 27 de la ley orgánica de municipalidades, dispone: Que la administración está bajo la dirección, responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecida en el manual de organización y funciones de la municipalidad;

Que, se delega facultades administrativas y resolutivas de la Alcaldía a la Gerencia Municipal; las mismas que se encuentran plasmadas en el artículo 1°, de la Resolución de Alcaldía de la Municipalidad distrital de San Sebastián n° 342-2019-GM-MDSS., de fecha 18 julio del 2019;

Que, conforme al artículo 39 de la Ley N° 27972, "Ley Orgánica de Municipalidades", establece que las Gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo, a través de Resoluciones y Directivas;

Que, por decreto supremo nro. 042-20111-PCM., se establece la obligación de las entidades publicas de contar con un libro de reclamaciones, cuya finalidad es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr una mayor eficacia y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los tramites y servicios que se les brinda;

Que, las directivas son documentos normativos, elaboradas y expedidos por los diversos órganos de la entidad, precisando políticas institucionales y determinando los procedimientos que deben realizarse en la ejecución de una determinada acción, concordante con las disposiciones legales vigentes. Las disposiciones emitidas por los diferentes órganos de la entidad enmarcados en asuntos de su competencia que necesariamente deberán ser aprobados mediante el documento técnico normativo denominado "DIRECTIVA";

Que, de conformidad con la Directiva nro. 002-MDSS-2019, directiva marco para la elaboración, actualización y aprobación de directivas internas de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, la misma que sirve de instrumento para la elaboración de directas de aplicación dentro de nuestra jurisdicción;

Que, la Ley N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, establece en su **TÍTULO PRELIMINAR:**

*\*Artículo I.- Contenido. El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política*





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN - CUSCO

## GERENCIA MUNICIPAL

GESTIÓN 2019 - 2022  
**¡Sonqoykipi T'ikarin!**



del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú."

"Artículo II.- Finalidad El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código."

Que, el DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM, dispone textualmente en su **Artículo 3.- Libro de Reclamaciones;**

"Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado".

Que, el DECRETO SUPREMO N° 061-2014-PCM, establece:

Artículo 1.- Modifica del artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. Modifíquese el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el cual quedará redactado en los siguientes términos: "La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo."

Que, el DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM; indica:

Artículo 1.- Aprobación del Reglamento. "Apruébese el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual consta de quince (15) artículos y dos (2) anexos, y forma parte integrante del presente Decreto Supremo".

Que, el DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM. establece textualmente en su:

Artículo 1.- "Modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor Modifíquese el artículo 2, el numeral 3.2 del artículo 3, así como los artículos 4, 5, 6, 9, 11, 12 y los Anexos I y II del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo No. 011-2011-PCM".

Que, la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, implica un cambio de visión, en beneficio de una mayor protección de tus derechos, a través de una actuación preventiva y proactiva, y coordinada con diversas instituciones del Estado, ciudadanos y empresariado; bajo la rectoría de la Autoridad Nacional;

Que, dentro del marco legal establecido, el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales y, las Entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo;

Que, la incorporación del artículo 6-A y la modificación del artículo 13 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, tiene por finalidad generar incentivos para que el Libro de Reclamaciones sea empleado como un mecanismo aún más eficaz y expeditivo para la solución directa de conflictos entre proveedores y consumidores;

Que, mediante, informe nro. 661-2019-SG-MDSS., de fecha 19 de noviembre, de la Secretaría General de esta municipalidad remite propuesta para la aprobación de la directiva denominada Normas que regulan el manejo del libro de reclamaciones de la municipalidad distrital de San Sebastián;





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN - CUSCO

GERENCIA MUNICIPAL

GESTIÓN 2019 - 2022

*¡Sonqoykipi Tikarin!*



Que, mediante opinión legal nro. 594-2019-GAL-MDSS., de fecha 21 de noviembre del 2019, de la Gerencia de Asuntos Legales emite opinión legal favorable respecto del proyecto de la directiva denominada Normas que regulan el manejo del libro de reclamaciones de la municipalidad distrital de San Sebastián;

Que, mediante informe nro. 203-IJAG/SGPR/GPP-MDSS-2019, emitido por EL Sub gerente de Planeamiento y Racionalización, quien remite informe técnico de aprobación de la propuesta de la directiva "Normas que regulan el manejo del libro de reclamaciones de la municipalidad distrital de San Sebastián";

Que, mediante informe nro. 1414-GPP-AMA-MDSS-2019, suscrito por el Gerente de Planeamiento y presupuesto de la MDSS. remite informe técnico de aprobación de propuesta de la directiva "Normas que regulan el manejo del libro de reclamaciones de la municipalidad distrital de San Sebastián";

Que, estando a lo expuesto, y en concordancia con la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, teniendo la opinión favorable de la Gerencia de Asuntos Legales de la Municipalidad distrital de San Sebastián, y en uso de las atribuciones conferidas en la Resolución de Alcaldía N° 342-2019-GM-MDSS;

## **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR, la DIRECTIVA Nro. 007-MDSS-2019** denominado "NORMAS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN", que en anexos forman parte integrante de esta resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. – DEJAR SIN EFECTO,** resolución que se oponga a la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER** a todas las unidades orgánicas de la municipalidad distrital de San Sebastián, el cumplimiento de presente resolución.

**ARTÍCULO CUARTO. –ENCARGAR,** a la Oficina tecnológica y sistemas informáticos, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional [www.munisansebastian.gob.pe](http://www.munisansebastian.gob.pe), de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

cc.  
Gerencia Planeamiento y presupuesto  
Gerencia de asuntos legales  
Oficina de Secretaría General  
Áreas pertinentes.  
Archivo.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN SEBASTIÁN  
*Juan Pablo Luza Sikuy*  
Lic. Juan Pablo Luza Sikuy  
GERENTE MUNICIPAL





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN - CUSCO

## GERENCIA MUNICIPAL

GESTIÓN 2019 - 2022

*¡Sonqoykipi T'ikarin!*



### DIRECTIVA N°007-MDSS-2019

#### **"NORMAS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN"**

##### **I. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos necesarios para los procedimientos administrativos para el funcionamiento de la información queja y/o reclamos contenidos en el libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

##### **II. FINALIDAD:**

Brindar una oportuna atención a los reclamos y/o quejas presentados por los administrados en el libro de reclamaciones a implementarse en la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

##### **III. BASE LEGAL:**

- Ley n° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- El TUO de la Ley n° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley n° 27972, Ley del Código de Ética de La Función Pública
- Decreto Supremo n° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el reglamento de libro de reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor y su modificatoria decreto supremo n° 006-2014-PCM.
- Decreto Supremo n° 042-2011-PCM, obligación de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones y su modificatoria decreto supremo n° 061-2014-PCM.

##### **IV. VIGENCIA:**

La presente directiva entrara en vigencia a partir del día siguiente de su publicación mediante Resolución de Gerencia Municipal.

##### **V. ALCANCE:**

La presente directiva es de alcance a todos los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

##### **VI. DISPOSICIONES GENERALES:**

Para efecto de la aplicación de la presente directiva se entenderá por:

- 6.1. Libro de reclamaciones, es el documento físico o virtual en el cual los usuarios formulen sus reclamos sobre los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de San Sebastián.
- 6.2. De la designación conforme a la resolución de alcaldía se designa a un responsable del libro de reclamaciones será comunicada por escrito al responsable del libro de reclamaciones, para conocimiento y registro correspondiente, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles de la designación bajo responsabilidad.
- 6.3. La Gerencia de Administración será quien proveerá los libros físicos previo requerimiento del mismo y de acuerdo al modelo establecido en el anexo n° 01.
- 6.4. El libro de reclamaciones físico, deberá contar con hojas de reclamaciones desglosables y autocopiativas las misma que tendrá identificación numérica correlativo y año de registro de la reclamación, según el formato "n° 00\_-20\_" se podrá agregar un número de serie relacionado con la ubicación física del libro de reclamaciones.
- 6.5. El libro de reclamaciones físico, debe ubicarse en lugar visible y de fácil acceso, para par lo cual se publicará avisos visibles al público, indicando la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo. En la Municipalidad Distrital de San Sebastián estará ubicado en la oficina de mesa de partes y será facilitado por encargado.
- 6.6. Cada hoja reclamación contendrá tres (3) hojas autocopiativas, las cuales serán distribuidas de la siguiente manera:
  - La primera, queda en posesión de la Municipalidad Distrital de San Sebastián
  - La segunda, será obligatoriamente entrega al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo.
  - La tercera, será remitida y entrega al Órgano de Control Institucional en forma trimestral.
- 6.7. Características de la hoja de reclamación, de naturaleza física y virtual, deberá contener la información consignada en el formato del anexo n° 01 siendo la siguiente:
  - a) Identificación de la hoja de reclamaciones
  - b) Numeración correlativa
  - c) Fecha de reclamo
  - d) Nombre de la entidad y dirección se coloca el libro de reclamaciones
  - e) Nombre, domicilio número de documento de identidad, teléfono y nacionalidad del usuario.
  - f) Sede, unidad orgánica u oficina donde se origina el reclamo.
  - g) Identificación de la atención brindada.
  - h) Descripción en forma clara y precisa del reclamo.
  - i) Firma del usuario.
  - j) Autorización para ser notificado mediante correo electrónico.
  - k) Acciones optadas por la entidad.
- 6.8. Supuesto de no atención, no se atenderán los reclamos:
  - a) Se presente sin la información necesaria y esta no sea subsanable mediante los datos que obran en los archivos de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.
  - b) No resulte clara el objeto del reclamo.
  - c) Su contenido no corresponda a un reclamo.Cuando se detecte uno de los supuestos señalados en el literal a) y b), el responsable del libro de reclamaciones, comunicara de tal hecho al usuario otorgándole un plazo máximo de cinco (5), días hábiles, contados desde la notificación de los defectos o carencia observadas, para la subsanación de estas. Vencido dicho término sin haber subsanados la observación se tendrá como no presentado y se procederá a su archivo. Lo cual se hará de conocimiento del usuario. En el supuesto del literal c) se tendrá como no presentado y se procederá a su archivo, lo cual se hará de conocimiento de usuario.

##### **VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS**

###### **7.1 Del libro de reclamaciones físico:**

- 7.1.1. Recepción y registro del usuario. El usuario que exprese su intención de formular un reclamo en libro de reclamación, deberá ser informado por el personal de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, sobre la ubicación en la oficina de mesa de partes.
- 7.1.2. El personal de unidad de mesa de partes quien es responsable de libro de reclamación y está a cargo de la recepción de los reclamos. Facilitará el libro de reclamaciones. Solicitando previamente información sobre la situación que origino el reclamo,



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN - CUSCO

## GERENCIA MUNICIPAL

GESTIÓN 2019 - 2022

*¡Sonqoykipi T'ikarin!*



orientado al usuario en el correcto llenado de la hoja de reclamaciones e información sobre el procedimiento del mismo una vez devuelto el libro. Verifica que los datos del rubro de identificación del usuario, sean claras, completas y correctas bajo responsabilidad.

7.1.3. El responsable del libro de reclamaciones entregará obligatoriamente al usuario, la segunda hoja autocopiativa de la hoja de reclamación en la que acento su reclamo, como constancia del mismo.

7.1.4. Remisión y seguimiento, el responsable del libro de reclamaciones, remitirá en el día, la hoja de reclamaciones al jefe inmediato reclamo, en caso superior del servidor reclamo, en caso que el reclamo sea presentado en las últimas horas de la jornada laboral, se procederá a remitir, en la primera hora del día hábil siguiente.

7.1.5. El jefe inmediato superior del servidor reclamo, requerirá inmediatamente al subalterno un informe de descargo, el cual deberá ser emitido dentro de los siguientes (5) días hábiles de notificado.

7.1.6. En caso de negativa de la recepción del traslado por el servidor, su jefe inmediato superior emitirá un informe para el inicio del procedimiento administrativo disciplinario instructivo y sancionador, establecido en la normativa vigente.

7.1.7. Con el informe de descargo del trabajador o sin él, el jefe inmediato superior dispondrá las acciones de verificación o fiscalización que corresponda al hecho o hechos materia de reclamo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles.

7.1.8. En caso que el jefe inmediato superior del servidor reclamado concluya que el reclamo es atendible o no, remitirá al responsable del libro de reclamaciones, una nota informativa, indica la descripción del reclamo la forma de acontecimiento de hecho similar en el futuro de corresponder, en un plazo mayor (5) días hábiles.

7.1.9. De no cumplir la nota informativa con estas especificaciones el responsable del libro de reclamaciones devolverá al jefe inmediato superior del servidor reclamado a fin que proceda su notificación, dentro del plazo de dos (02) días hábiles.

7.1.10. Posteriormente el responsable de los libros de reclamaciones elabora la respuesta a ser remitida al usuario mediante carta, la cual deberá contener breve descripción del reclamo, la forma de conclusión del mismo y las medidas adoptadas según corresponda. Dicha carta será notificada a través del servicio de mensajería habitual o correo electrónico institucional de ser el caso.

7.1.11. Una vez culminado el procedimiento; se remitirá los actuados al archivo correspondiente.

7.1.12. El libro de reclamaciones físico, deberá ser cuidado y protegido, para ser presentado ante el INDECOPI o en las visitas inopinadas que ejecute este organismo superior, bajo responsabilidad. En el caso de pérdida o extravió del libro o de alguna hoja del mismo, el encargado de la custodia del libro de reclamaciones, deberá comunicar a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho. Asimismo, informará a su jefe inmediato superior sobre tal situación hecho a fin de que de conocimiento por el funcionario responsable del libro de reclamaciones.

### 7.2. PROCEDIMIENTO

7.2.1. la oficina de control interno de la institución (OCI), tendrá a su cargo la revisión diaria de las quejas y reclamos que se interponga por parte de los usuarios que hagan uso de los servicios que presta la institución y que se encuentren anotados en el libro de reclamaciones que, para tal fin se ha establecido.

7.2.2. Una vez identificado al quejoso (a) se deberá proceder a verificar la autenticidad de la queja. Debiendo identificarse al área o persona que ha incurrido en el acto materia de la reclamación para que haga su descargo.

De no identificarse al quejoso y/o reclamante considerándose además que se trate de una denuncia anónima la entidad procederá a efectuar las averiguaciones de los motivos del origen de la queja o reclamación y de ser el caso tomar las medidas correctivas al respecto.

7.2.3. Con la copia de las hojas del libro de reclamaciones se correrá traslado al área correspondiente a fin que formulen sus descargos en un plazo no mayor de (48) horas, los mismos que deberán estar debidamente documentados. La institución tendrá un plazo de treinta días para resolver la queja o reclamo presentado por los usuarios o administrados.

7.2.4. Con o la recepción de los descargos, la oficina de OCI elevará un informe a la gerencia, a fin de determinar la responsabilidad del área o servidor que ha motivado la queja o reclamo. Debiendo disponerse se efectúen las medidas correctivas a fin de no afectar a los usuarios o administrados.

### VIII. DE LAS OBLIGACIONES:

8.1. Los libros de reclamaciones físico y virtual, debe encontrarse a disposición inmediata y accesibilidad del administrado.

8.2. Todo reclamo o queja registrada en el libro de reclamaciones físico, para su atención bajo responsabilidad no se atenderán los expedientes que no estén registrados en este sistema.

### IX. RESPONSABILIDAD:

9.1. Del funcionamiento responsable del libro de reclamaciones:

- El funcionamiento responsable del libro de reclamaciones está en las obligaciones de dar respuesta de todos los reclamos y quejas tramitados por el encargado de la custodia de libro de reclamaciones en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a fin de lograr satisfacer al administrado.
- Supervisar que el encargado de la custodia del libro de reclamaciones de la municipalidad, estén disponible y accesible a los administrados.
- Planificar actividades de orientación y capacitación a los encargados de la custodia del libro de reclamaciones.
- Realizar seguimiento mejora de la calidad de atención a la ciudadanía en cada unidad orgánica implementada.
- El Órgano de Control Institucional cautelara el incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente norma, sujeta a los principios y atribuciones establecidas en la ley y las normas emitidas por la Contraloría General de la República.

9.2. Del encargado de la custodia del libro de reclamaciones.

- Verificará el correcto llenado de la información en la hoja de reclamación por el administrado, así como realizar el registro y trámite.

### X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

**Primera** -. Los aspectos no previstos en la presente directivas serán resueltos por la Gerencia Municipal, en cumplimiento de la normativa vigente, Asimismo, ante cualquier vacío de las normas contenidas en la presente directivas son de aplicación suplementaria las normas y principios del derecho administrativo, teniendo en cuenta la naturaleza de los actos y fines de las instituciones involucradas.

**Segundo** -. Conforme ley n° 29571, la Municipalidad Distrital de San Sebastián pondrá a disposición del INDECOPI, las hojas del libro de reclamaciones conteniendo las quejas o reclamaciones de los usuarios, conforme lo solicitado esta entidad dándose a conocer los trámites internos efectuados, con respecto a las medidas correctivas que se han aplicado en relación al libro de reclamaciones.





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN - CUSCO

GERENCIA MUNICIPAL

GESTIÓN 2019 - 2022

*¡Sonqoykipi T'ikarin!*



**Tercero**-. La oficina de OCI, la unidad del personal conjuntamente con la gerencia serán los encargados de hacer cumplir la presente directiva, y de su difusión en todas las áreas de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

**Cuarto**-. La implementación del 5.7), se realizara dentro de plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles posteriores a su aprobación, durante este lapso de tiempo se continuara utilizando el formato actual del libro reclamaciones que obra en la unidad de escalafón que haces de responsable de libro de reclamaciones de la municipalidad de san Sebastián.

Quinto -. La presente directiva entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

## XI. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- Hola de reclamaciones: es el folio, donde el usuario deja constancia de su reclamo.
- Libro de reclamaciones físico: es el contiene las hojas de reclamaciones, con numeración correlativas y año de registro de la reclamación.
- Queja por defecto de tramitación: es el reclamo de usuario frente a un hecho que supone una paralización o infracción de los plazos establecidos en la ley, su reglamento, el texto único de procedimiento administrativo las resoluciones vigentes , o el incumplimiento de los deberes funcionales o la omisión de un trámite. El procedimiento se encuentra establecido en el artículo 158° de la ley N° 27444, ley del procedimiento administrativo general y su modificatoria, el cual debe ser presentado a través de la unidad de trámite documentario de la institución.
- Reclamo expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respeto de un servicio de atención brindado por la entidad pública diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la ley N° 27444 y su modificatoria.
- Usuario persona natural o jurídica que acude a una entidad pública ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la ley N° 27444 y su modificatoria o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

## ANEXOS

- Anexo 1. Hoja de reclamaciones del libro de reclamaciones.
- Anexo 2. Diseño del Proceso de Manejo del Libro de reclamaciones del libro de reclamaciones.
- Anexo 3. Ubicación del Libro de Reclamaciones del libro de reclamaciones.







MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN SEBASTIÁN - CUSCO  
GERENCIA MUNICIPAL  
GESTIÓN 2019 - 2022  
*¡Sonqoykipi T'ikarin!*



ANEXO 2. DISEÑO DEL PROCESO DE MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES



**RESPONSABLE DEL  
LIBRO DE  
RECLAMACIONES**

Encargado: Oficina de  
Secretaría General



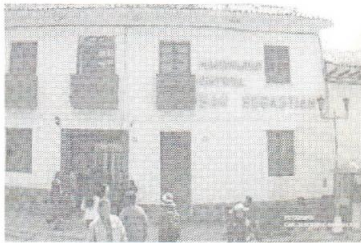


**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN SEBASTIÁN - CUSCO**  
GERENCIA MUNICIPAL  
GESTIÓN 2019 - 2022  
*¡Sonqoykipi T'ikarin!*



**ANEXO 3. UBICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

Nro.	MUNICIPALIDAD	OFICINA O UNIDAD	DIRECCIÓN
1	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN	MÓDULO DE TRAMITE DOCUMENTARIO	Plaza de Armas S/N



MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE SAN  
SEBASTIÁN



AL INGRESO DE LA  
PUERTA PRINCIPAL A  
LA MANO DERECHA  
EN EL MÓDULO DE  
TRAMITE  
DOCUMENTARIO

LIBRO DE  
RECLAMACIONES

