



# Municipalidad Provincial de Canchis

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 118-2019-GM-MPC.

Sicuaní, 12 de junio del 2019.

### VISTO:

La Resolución de Alcaldía N° 018-2019-A-MPC, de fecha 10 de enero del 2019; Opinión Legal N° 336-2019-MPC-OAJ/RCC de fecha 07 de junio del 2019; Informe N° 287-2019-G.P.P-MPC de fecha 05 de junio del 2019; Informe N° 052-SGPRyCT/MPC-2019 de fecha 05 de junio del 2019; Informe N° 005-2019-EOCH-RLR-MPC de fecha 03 de junio del 2019; Informe N° 001-2019-EOCH-RLR-MPC de fecha 08 de mayo del 2019 y demás acompañados;



### CONSIDERANDO:

**Que**, conforme a lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú y el Art. II de Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, prevé que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución del Perú, establece para las Municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

**Que**, el artículo VIII del Título Preliminar de la LOM, establece que "Los Gobiernos Locales están sujetos a las leyes y disposición que, de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamientos del sector público; así como a las normativas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio.

**Que**, el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales 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**, mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones de Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Que**, a partir de la supervisión efectuada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI del cumplimiento de las disposiciones antes referida, se han recogido aportes importantes sobre la aplicación de dichas normas, identificándose temas que deben ser mejorados para garantizar que el libro de reclamaciones cumpla con su finalidad, así como para fortalecer el ejercicio de la función supervisora y fiscalizadora.

**Que**, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decretos Supremo N° 061-2017-PCM, se 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.

**Que**, el artículo 6° del citado Decreto Supremo establece que 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 mencionado Decreto Supremo.

**Que**, la directiva N° 002-2015-MPC, "Directiva Marco para la Elaboración Actualizada y Aprobación de Directivas Internas de la Municipalidad Provincial de Canchis", establece en el literal "f" del numeral 6.4, que, la oficina de asesoría jurídica, teniendo en consideración el informe técnico sustentatorio de la Unidad Orgánica que propone la Directiva, la Opinión técnica favorable de la Sub Gerencia de planeamiento y presupuesto, racionalización y cooperación técnica, y de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto emitirá el dictamen legal correspondiente, dirigido a la Gerencia Municipal.



# Municipalidad Provincial de Canchis

**Que**, en mérito de lo establecido en el artículo 26° de la citada Ley, la administración municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley N° 27444;

**Que**, la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado en su Art. 6° establece los criterios de diseño y estructura de la Administración Pública detallando en el literal c): “Toda dependencia, entidad u organismo de la Administración Pública debe tener claramente asignadas sus competencias de modo tal que pueda determinarse la calidad de su desempeño y el grado de cumplimiento de sus funciones en base a una pluralidad de criterios de medición”;

**Que**, el Artículo 39° tercer párrafo de la Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades establece que “Las Gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de Resoluciones y Directivas”;

**Que**, las Directivas son documentos normativos, elaborados 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**, mediante Informe N° 001-2019-EOCH-RLR-MPC de fecha 08 de mayo del 2019, el TAP. Eliseo Osco Choque - Responsable del Libro de Reclamaciones, solicita la elaboración de la Directiva y asistencia a un curso de capacitaciones sobre manejo del Libro de Reclamaciones.

**Que**, mediante Informe N° 045-SGPRYCT/MPC-2019 de fecha 24 de mayo del 2019, la Eco. Dheysy Nohelya Callo Cusiata - Sub Gerente de Planeamiento Racionalización y Cooperación Técnica, remite propuesta de Directiva Normas que Regulan el Manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Canchis, para su evaluación.

**Que**, con Informe N° 262-2019-G.P.P-MPC, el Gerente de Planeamiento y Presupuesto, remite la propuesta de directiva normas que regulan el manejo del libro de reclamaciones de la municipalidad provincial de Canchis, a efectos de que el responsable de libro de reclamaciones realice la revisión correspondiente y emita un informe técnico sustentado del proyecto de directiva.

**Que**, mediante el Informe N° 005-2019-EOCH-MPC, El responsable de Libro de Reclamaciones, remite la propuesta de la Directiva del Libro de Reclamaciones, el a su vista la propuesta de la Directiva de manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Canchis, se da opinión favorable, ya que cumple con las formalidades exigidas por la Directiva N°002-2015-MPC, “normas para la formulación, aprobación de directivas” la cual regula el contenido y procedimiento para la formulación y aprobación”, así mismo recomienda se apruebe la propuesta de la directiva de manejo del libro de reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Canchis.

**Que**, mediante el Informe N° 052-SGPRyCT/MPC-2019, la Sub Gerente de Planeamiento, Racionalización y Cooperación Técnica, remite la opinión técnica favorable respecto a la propuesta de Directiva, “Normas que Regulan el Manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Canchis”, ya que resulta necesario contar con un instrumento interno para establecer los lineamientos necesarios para el procedimiento administrativo para el funcionamiento de información quejas y/o reclamos, así mismo recomienda a la oficina de asesoría jurídica de la Municipalidad Provincial de Canchis emita Opinión Legal y como consecuencia se autorice su aprobación.

**Que**, mediante Informe N°287-2019-G.P.P-MPC, DE FECHA 05 DE JUNIO DEL 2019, el CPC. Marco Antonio Peralta Vargas- Gerente de Planeamiento y Presupuesto, solicita Opinión Legal para la aprobación de la Directiva “Normas que Regulan el Manejo de Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Canchis, así mismo hace referencia a que la misma fue



# Municipalidad Provincial de Canchis

evaluada y analizada por la Sub Gerencia de Planeamiento, Racionalización y Cooperación Técnica, dando opinión técnica favorable.

**Que**, mediante Opinión Legal N° 336-2019-MPC-OAJ/RCC de fecha 07 de junio del 2019, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica – Abg. Rubén Cuyo Condori, de la revisión de los actuados **OPINA** por la **PROCEDENCIA** de la aprobación de la Directiva “Normas Que Regulan el Manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial e Canchis”;

**Que**, la Gerencia Municipal como órgano de Dirección está orientada a tomar acciones de la Municipalidad en relación a una estructura Gerencial, dirigiéndolas de forma ejecutiva central, fundamentalmente a labores de supervisión, coordinación y orientación sobre la organización de la Entidad, y hace cumplir las políticas de desarrollo y gestión, con la implementación de Directivas Internas;

En tal sentido; estando a las consideraciones expuestas en el presente de las diferentes áreas involucradas y la Opinión favorable de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Municipalidad Provincial de Canchis.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR la **DIRECTIVA N° 004-MPC-2019**, denominada: “**NORMAS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS**” que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

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

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, a todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Canchis el cumplimiento de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER**, a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, para que mediante la Sub Gerencia de Planeamiento, Racionalización y Cooperación Técnica, realice la custodia, reproducción, difusión y distribución de la Directiva en mención a todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad que tengan incidencia con la emisión de este acto resolutivo.

**ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR**, a la Sub Gerencia de Tecnología de Información y Sistemas su publicación en el Portal Institucional y en el Portal de Transparencia.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS

GERENCIA MUNICIPAL

SICUANI

Don. Julio Quispe Gaspar

GERENTE MUNICIPAL

CC:  
Alcaldía  
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
Gerencia de Administración y Finanzas  
Responsable del Libro de Reclamaciones (Directiva)  
Sub Gerencia de Recursos Humanos  
Sub Gerencia de Tecnología de Información y sistemas  
Archivo.



# Municipalidad Provincial de Canchis

## DIRECTIVA N°- 004-MPC-2019

### “NORMAS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS”

#### I. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos necesarios para el procedimiento administrativo para el funcionamiento de la información, quejas y/o reclamos contenida en el Libro de reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Canchis.

#### 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 Provincial de Canchis

#### III. BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del 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 alcances a todos los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis.

#### VI. DISPOSICIONES GENERALES

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



# Municipalidad Provincial de Canchis

5.1. Libro de reclamaciones, Es el documento físico o virtual en el cual, los usuarios, formulan sus reclamos sobre los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Canchis.

5.2. De la Designación, conforme a la Resolución de Alcaldía se designa a un responsable del Libro de Reclamaciones, será comunicada por escrito al responsable de Libro de reclamaciones, para conocimiento y registro correspondiente, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles de la designación, bajo responsabilidad.

5.3. La Gerencia de Administración y finanzas quien proveerá los Libros físicos, previo requerimiento del mismo y de acuerdo al modelo establecidos en el Anexo N° 01.

5.4. El Libro de Reclamaciones Físico, deberá contar con hojas de reclamaciones desglosables y autocopiativas, las misma que tendrán identificación numérica correlativa 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.

5.5. El libro de Reclamaciones Físico, debe ubicarse en un lugar visible y de fácil acceso, para lo cual se publicara avisos visibles al público, indicando la existencia del Libro de reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo. En la Municipalidad provincial de Canchis estará ubicado en la oficina de la Unidad de Escalafón Segundo piso se indica (Anexo 3) y será facilitado por el personal encargado.

5.6. Cada hoja de reclamación contendrá tres (03) hojas autocopiativas, las cuales serán distribuidas de la siguiente manera:

- La primera, quedará en posesión de la Municipalidad provincial de Canchis.
- La segunda, será obligatoriamente entregada al usuario, al momento de dejar constancia de su reclamo.
- La tercera, será remitida y entregada al Órgano de Control Institucional, en forma trimestral.

5.7. Características de la Hoja de reclamación, de naturaleza física y virtual, deberá contener la información consignada en el formato del Anexo N° 01 y 03, siendo la siguiente:

- a) Identificación de la Hoja de Reclamación.
- b) Numeración correlativa.



# Municipalidad Provincial de Canchis

- c) fecha de reclamo.
- d) Nombre de la Entidad y dirección donde 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 originó 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 adoptadas por la entidad.

5.8. Supuestos de no atención, No se atenderán los reclamos cuando:

- Se presente sin la información necesaria y esta no sea subsanable mediante los datos que obran en los archivos de la Municipalidad provincial de Canchis.
- No resulte clara la materia objeto del reclamo.
- 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, comunicará de tal hecho al usuario, otorgándole un plazo máximo de cinco (05), días hábiles, contados desde la notificación de los defectos o carencias observadas, para la subsanación de estas. Vencido dicho término sin haber sido subsanado 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 del usuario.

## VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 6.1. DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO

6.1.1. Recepción y registro, El usuario que exprese su intención de formular un reclamo en el Libro de reclamaciones, deberá ser informado por el personal de la Municipalidad provincial de Canchis, sobre la ubicación en la oficina Escalafón.

6.1.2. El personal de Unidad de escalafón quien es responsable de Libro de Reclamaciones cargo de la recepción de los reclamos, facilitará el Libro de reclamaciones, solicitando previamente información sobre la situación que



# Municipalidad Provincial de Canchis

origino el reclamo, orientando al usuario en el correcto llenado de la Hoja de reclamaciones e informando sobre el procedimiento del mismo una vez devuelto el Libro, verificara que los datos del rubro de identificación del usuario, sean claras, completas y correctas, bajo responsabilidad.

6.1.3. El responsable de Libro de reclamaciones entregara obligatoriamente al usuario, la segunda hoja autocopiativa de la Hoja de reclamación en la que acento su reclamo, como constancia del mismo.

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

6.1.5. El jefe inmediato superior del servidor reclamado, requerirá inmediatamente al subalterno, un informe de descargo, el cual deberá ser emitido dentro de los siguientes cinco (05) días hábiles de notificado.

6.1.6. En caso de negativa de 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.

6.1.7. Con el informe de descargo del trabajador o sin él, el jefe inmediato superior dispondrá las acciones de verificación o fiscalización que correspondan al hecho o hechos materia de reclamo, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.

6.1.8. 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, indicando la descripción del reclamo, la forma de acontecimiento de hecho similares en el futuro, de corresponder, en un plazo no mayor de (05) días hábiles.

6.1.9. De no cumplir la Nota informativa con estas especificaciones, el responsable del libro de reclamaciones devolverá Al feje inmediato superior del servidor reclamado, a fin que proceda a su modificación, dentro del plazo de dos (02) días hábiles.

6.1.10. Posteriormente el responsable del Libro de Reclamaciones, elaborará 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





# Municipalidad Provincial de Canchis

adoptadas según corresponda. Dicha carta será notificada a través del servicio de mensajería habitual o correo electrónico institucional de ser el caso.

6.1.11. Una vez culminado el procedimiento, se remitirá los actuados al archivo correspondiente.

6.1.12. El Libro de Reclamaciones Físico, deberá ser cuidado y protegido, para ser presentados ante el INDECOPI, o en las visitas inopinadas que ejecute este organismo supervisor, bajo responsabilidad. En el caso de pérdida o extravío 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 sea de conocimiento por el Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones.

## 6.2. PROCEDIMIENTO

6.2.1. La Oficina de Control Interno de la Institución (OCI), tendrá a su cargo la revisión diaria de las quejas y reclamos que se interpongan 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.

6.2.2. 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.

6.2.3. Con la copia de las hojas del libro de reclamaciones se correrá traslado al área correspondiente a fin de 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.

6.2.4. Con o sin 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.





# Municipalidad Provincial de Canchis

6.2.5. Si se determinara la responsabilidad se procederá a aplicar la sanción correspondiente, en caso de falta grave corresponderá a la secretaria técnica de procesos administrativos disciplinarios (PAD) evaluar la falta y aplicar la sanción que corresponda.

## VIII. DE LAS OBLIGACIONES

7.1. El Libro de Reclamaciones Físico y Virtual, debe encontrarse a disposición inmediata y accesible del Administrado.

7.2. Todo reclamo o queja registrado en el Libro de Reclamaciones Físico, para su atención bajo responsabilidad, no se atenderán los expedientes que no estén registrados en este sistema.

## IX. RESPONSABILIDADES

8.1. Del Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones:

- El funcionario responsable del Libro de Reclamaciones está en la obligación 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 hábiles a fin de lograr satisfacer al Administrado.
- Supervisar que el encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad, estén disponibles y accesibles a los administrados.
- Planificar actividades de orientación y capacitación a los encargados de la custodia del Libro de Reclamaciones.
- Realizar el seguimiento de la mejora de la calidad de atención a la ciudadanía en cada las unidades orgánicas implementadas.
- El Órgano de Control Institucional cautelará el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente norma, sujeto a los principios y atribuciones establecidos en la Ley y las normas emitidas por la Contraloría general de la república.

8.2. 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 Directiva serán resuelto por la Gerencia Municipal, en cumplimiento de la normativa vigente; Asimismo, ante cualquier vacío de las normas contenidas en la presente directiva, son de



# Municipalidad Provincial de Canchis

aplicación supletoria las normas y principios del derecho administrativo, teniendo en cuenta la naturaleza de los actos y fines de las instituciones involucradas.

Segundo.- Conforme a la Ley 29571, la Municipalidad Provincial de Canchis pondrá a disposición del INDECOPI, las hojas del Libro de Reclamaciones conteniendo las quejas o reclamaciones de los usuarios, conforme lo solicite 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.

Tercero.- La Oficina de OCI, la Unidad de 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 Provincial de Canchis.

Cuarto.- La implementación del 5.7), se realizara dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles posteriores a su aprobación, durante este lapso de tiempo, se continuará utilizando el formato actual del Libro de reclamaciones, que obra en la Unidad de Escalafón que haces de responsable de libro de reclamación, de la Municipalidad provincial de Canchis.

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

## XI. GLOSARIO DE TERMINOS

- Hoja de Reclamaciones: Es el folio, donde el usuario deja constancia de su reclamo.
- Libro de Reclamaciones Físico: Es el que contiene las Hojas de reclamaciones, con numeración correlativa y año de registro de la reclamación.
- Queja por defecto de tramitación: Es el reclamo del 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 vigente, 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 tramite 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°



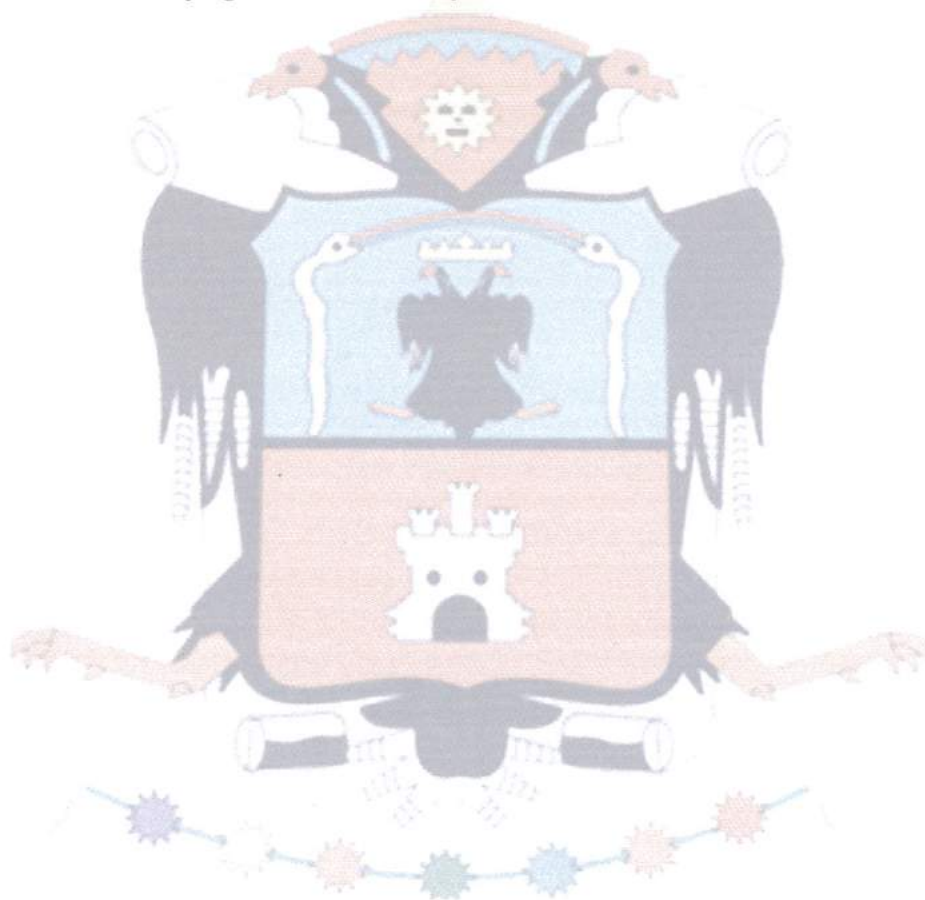
# Municipalidad Provincial de Canchis

27444 y su modificatoria o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.



## ANEXOS

- Anexo 1: Hoja De Reclamación Del Libro De Reclamaciones.
- Anexo 2: Ubicación Del Libro De Reclamaciones.
- Anexo 3: Aviso Del Libro De Reclamaciones
- Anexo 4: Diseño Del Proceso de Manejo Del Libro De Reclamaciones.
- Anexo 5: Flujo grama del Manejo Del Libro De Reclamaciones.





# Municipalidad Provincial de Canchis

## Anexo 1: Hoja De Reclamación Del Libro De Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamacion
FECHA:	(día)	(mes)	(año)	No 0000000001-2019
(Nombre de la Persona Natural o Razon Social de la Persona Juridica)				
(Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
<b>1. Identificacion del Usuario</b>				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE:			Telefono/e-mail	
<b>2. Identificacion de la Atencion Brindada</b>				
Descripcion				
Firma del Usuario				
<b>3. Acciones Adoptadas por la Entidad</b>				
Detalle				





# Municipalidad Provincial de Canchis

## Anexo 2: Ubicación Del Libro De Reclamaciones.

No	MUNICIPALIDAD	OFICINA O UNIDAD	DIRECCION
1	Municipalidad Provincial de Canchis	Oficina de Escalafón	Plaza de Armas JR. 28 DE JULIO No. 128



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS

AL INGRESO DE LA OFICINA DE ESCALAFON SEGUNDO PISO DE LA MUNICIPALIDAD



LIBRO DE RECLAMACIONES





# Municipalidad Provincial de Canchis

Anexo 3: Aviso Del Libro De Reclamaciones



## LIBRO DE RECLAMACIONES

Conforme a lo Establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Municipalidad Provincial de Canchis cuenta con un Libro de Reclamaciones físico a su disposición.

**DIRÍJASE AL INGRESO DE LA OFICINA DE REMUNERACIONES  
SOLICÍTE Y REGISTRE DE SU QUEJA O RECLAMO.**

En caso de negativa de entrega del libro escribe a [libroreclamaciones@indecopi.gob.pe](mailto:libroreclamaciones@indecopi.gob.pe)





# Municipalidad Provincial de Canchis

Anexo 4: Diseño Del Proceso de Manejo Del Libro De Reclamaciones.

## LIBRO DE RECLAMACIONES



**RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

**GERENCIA, SUB GERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS (Para implementar o dar alternativas de solución).**



# Municipalidad Provincial de Canchis

## Anexo 5. Flujoograma del Manejo Del Libro De Reclamaciones.

