

**1.- SECRETARÍA GENERAL****1.01.- ACOGIMIENTO A SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO****I. CÓDIGO**

SG-1.01-MPSM.

**II. OBJETIVO**

Hacer valer el derecho del administrado conferido ante la misma entidad, mediante resolución aprobatoria ficta del trámite iniciado

**III. BASE LEGAL**

Ley N° 29060 (07.JUL.2007) Art.3°

Ley N° 27444 -(11.ABR.2001) Art.10°, 31.2°,32.3; 158°239°

Código Penal TítuloXIX

**IV. REQUISITOS / FORMULARIO /CALIFICACIÓN/PLAZO PARA RESOLVER**

	REQUISITOS	FORMULARIO	CALIFICACIÓN	PLAZO (días)
1	Un (01) Formato de Declaración Jurada de Silencio Administrativo Positivo- Ley 29060, solicitando su aplicación , con la finalidad de hacer valer el derecho conferido ante las misma o terceras entidades de la administración.	F.1100	Automático	Inmediato
2	El procedimiento administrativo iniciado debe estar calificado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA como procedimiento de aprobación automática o de calificación previa sujeto a silencio positivo-SAP.			
	Constituye el acto de recepción, prueba suficiente de la Resolución Ficta, de la solicitud o trámite iniciado			

**1.- SECRETARÍA GENERAL****V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

N°	ACTIVIDAD	RR.HH.	ÁREA	DURACIÓN (máx)
1	Atender, orientar al administrado y entregar formularios	Orientador	MAOC	Inmediato Resolución Ficta
2	Firmar cargo de recepción	Técnico	Trámite documentario	
3	Notificar al área responsable con cargo a la Gerencia competente y al OCI	Secretario General	Secretaría General	
4	Elaborar documento de descargo	Responsable	Área competente	
5	Elevar informe a la Alta Dirección y al OCI, con medidas adoptadas	Gerente	Área competente	
6	Informe mensual al Alcalde del estado de los expedientes y los responsables.	Je de OCI	Órgano de Control	
7	Disponer acciones correctivas y/o disciplinarias según el caso	Alcalde	Alcaldía	
8	De ser el caso, presenta denuncia ante el OCI.	Administrado		
9	De ser el caso, presenta recurso de queja	Administrado		

**VI. ANEXOS:**

- DIAGRAMACIÓN
- Formulario F1100

**1.- SECRETARÍA GENERAL****1.02.-ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA CON LAS EXCEPCIONES DE LEY****I. CÓDIGO**

SG-1.02-MPSM.

**II. OBJETIVO**

Promover la transparencia en la gestión pública, atendiendo el derecho fundamental de la persona consagrado en la Constitución

**III. BASE LEGAL**

Ley N° 28976 -(05.FEB.2007)

Art. 2º inciso 5 Constitución Política

Ley N° 27806 (03.AGO.2002)

D.S. 043-2003-PCM (24.ABR.2003)

D.S. 072-2003-PCM (07.AGO.2003)

**IV. REQUISITOS / FORMULARIO / CALIFICACIÓN/PLAZO PARA RESOLVER**

	REQUISITOS	FORMULARIO	CALIFICACIÓN	PLAZO (días)
1	Una(01) Solicitud dirigida a funcionario designado conteniendo: a) Nombres, apellidos completos, documento de identidad,domicilio tratándose de menores de edad, no será necesaria la presentación del documento nacional de identidad b) De ser el caso, número de teléfono y/o correo electrónico c) Firma del solicitante o huella digital de no saber firmar o estar impedido de hacerlo. d) Expresión concreta y precisa del pedido de información e) En caso de conocer la dependencia que posea la información, deberá indicarse en la solicitud	F.1200	Silencio Administrativo Negativo	siete(7) excepcional prórroga cinco(5) días hábiles
2	Pago por costo de reproducción, luego de aprobada la procedencia de la información solicitada: 2.1.- Reproducción por cada folio fotocopiado simple			

**1.- SECRETARÍA GENERAL**

	2.2.- Reproducción por cada disco compacto <u>Costo gratuito en los siguientes casos:</u> a1.-Cuando la información debe ser enviada por correo electrónico a2.-Cuando el solicitante proporciona el soporte(hojas,CD,USB,etc) a3.-Ciudadanos en extrema pobreza previa Ordenanza Municipal ó Resolución de Alcaldía.			
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

**V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

N°	ACTIVIDAD	RR.HH.	ÁREA	DURACIÓN (máx)
1	Atender,orientar al administrado y entregar formularios	Orientador	MAOC	1 día
2	Revisar requisitos, si es conforme registrar y admitir, sino da plazo de dos( 2) días hábiles para subsanar.	Técnico	Trámite documentario	
3	Solicitar información al área competente	Secretario General	Secretaría General	
4	Tomar conocimiento y emitir proveido para su atención	Responsable	Área competente	4 días
5	Acopiar información, estimar cobro y derivar a Secretaría General para notificación y entrega	Técnico	Área competente	
6	Recibir documentación y elaborar respuesta sobre procedencia y cancelación del costo	Secretario General	Secretaría General	
7	Efectuar cobro por derecho de tramitación ,según TUPA	Cajero	Tesorería	2 días
8	Entregar información requerida y disponer archivo.	Secretario General	Secretaría General	
9	Archivar	Secretario General	Secretaría General	

**VI. ANEXOS:**

- DIAGRAMACIÓN

**1.- SECRETARÍA GENERAL****1.03.- FORMULACIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS****I. CÓDIGO**

SG-1.03-MPSM.

**II. OBJETIVO**

Comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que son contrarios al ordenamiento legal.

**III. BASE LEGAL**

Ley 27972 (27MAY/2003) ;Art 118°

Ley N° 27444 -(11.ABR.2001) Art.105°

**IV. REQUISITOS / FORMULARIO /CALIFICACIÓN/PLAZO PARA RESOLVER**

	REQUISITOS	FORMULARIO	CALIFICACIÓN	PLAZO (días)
1	Una(01) solicitud, dirigida a la autoridad competente, exponiendo claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación	F.1000	Automático	Treinta(30) días hábiles
2	Pruebas instrumentales en caso de poseerlas			

**1.- SECRETARÍA GENERAL****V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

N°	ACTIVIDAD	RR.HH.	ÁREA	DURACIÓN (máx)
1	Atender, orientar al administrado y entregar formularios	Orientador	MAOC	2 días
2	Firmar cargo de recepción	Técnico	Trámite documentario	
3	Notificar al responsable del área con cargo a Alcaldía	Secretario General	Secretaría General	
4	Disponer iniciar investigaciones que permitan su comprobación, SI PROCEDE Comunicar al denunciante, con cargo a alcaldía el resultado de su denuncia	Responsable	Área competente	26 días
5	NO PROCEDE: Elaborar documento de rechazo debidamente motivado, con V°B° del superior jerárquico y con cargo a Alcaldía	Responsable	Área competente	
6	Disponer acciones correctivas y/o disciplinarias de ser el caso.	Alcalde	Alcaldía	2 días
7	Implementar medidas correctivas y/o disciplinarias, según el caso.	Gerente Municipal	Gerencia Municipal	

**VI. ANEXOS:**

- DIAGRAMACIÓN



**1.- SECRETARÍA GENERAL**

**1.04.- QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN**

**I. CÓDIGO**

SG-1.04-MPSM

**II. OBJETIVO**

Formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites

**III. BASE LEGAL**

Ley N° 27444 -(11.ABR.2001) Art. 158°, 239°

**IV. REQUISITOS / FORMULARIO /CALIFICACIÓN/PLAZO PARA RESOLVER**

	REQUISITOS	FORMULARIO	CALIFICACIÓN	PLAZO (días)
1	Una(01) solicitud, dirigida al superior jerarquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citandose el deber infringido y la norma que lo exige	F.1000	Automático	Tres (03) días hábiles
2	Pruebas instrumentales en caso de poseerlas			

**1.- SECRETARÍA GENERAL****V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

N°	ACTIVIDAD	RR.HH.	ÁREA	DURACIÓN (máx)
1	Atender, orientar al administrado y entregar formularios	Orientador	MAOC	En el mismo día
2	Firmar cargo de recepción	Técnico	Trámite documentario	
3	Notificar al superior jerárquico del quejado con cargo a Alcaldía	Secretario General	Secretaría General	
4	Resuelve la queja dentro de los 3 días siguientes, previo traslado al quejado o funcionario de similar jerarquía	Superior Jerárquico	Área competente	3 días
5	Presentar informe de descargo, al día siguiente de solicitado.	Quejado o funcionario de similar categoría	Área competente	
6	QUEJA FUNDADA: Elaborar Resolución dictándose medidas correctivas y el inicio sancionador a responsables	Superior Jerárquico	Área competente	
7	NO PROCEDE QUEJA: Comunicar al denunciante, con cargo a alcaldía el resultado de su queja	Secretario General	Secretaría General	
8	Tomar conocimiento, disponer acciones correctivas y/o disciplinarias de ser el caso.	Alcalde	Alcaldía	

**VI. ANEXOS:**

- DIAGRAMACIÓN





**1.- SECRETARÍA GENERAL**

**1.05.- RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**I. CÓDIGO**

SG-1.05-MPSM

**II. OBJETIVO**

Presentar petición o contradecir actos ante la autoridad administrativa competente, aduciendo el interés difuso de la sociedad

**III. BASE LEGAL**

Ley 27972 (27MAY/2003) ; Numeral 01,32 Art. 20 °  
  
Ley N° 27444 -(11.ABR.2001) Art. 107°, 108°

**IV. REQUISITOS / FORMULARIO /CALIFICACIÓN/PLAZO PARA RESOLVER**

	REQUISITOS	FORMULARIO	CALIFICACIÓN	PLAZO
1	Una(01) solicitud, o memorial dirigido al Alcalde; con los fundamentos de hecho y derecho, señalando domicilio en el distrito y firma del interesado y relación de personas que presentan la denuncia	F.1000	Automático	Treinta (30) días hábiles
2	Fundamentos de hecho y derecho			
3	Pruebas instrumentales en caso de poseerlas			

**1.- SECRETARÍA GENERAL****V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

N°	ACTIVIDAD	RR.HH.	ÁREA	DURACIÓN (máx)
1	Atender, orientar al administrado y entregar formularios	Orientador	MAOC	2 días
2	Firmar cargo de recepción	Técnico	Trámite documentario	
3	Notificar al responsable del área competente a fin que se pronuncie sobre el reclamo o sugerencia	Secretario General	Secretaría General	
4	Acopiar y solicitar información a fin de emitir opinión técnica	Responsable	Área competente	26 días
5	SI PROCEDE: Elaborar Informe Favorable para implementar la sugerencia o reclamo	Responsable	Área competente	
6	NO PROCEDE: Elaborar Informe sustentando la improcedencia	Responsable	Área competente	
7	Comunicar al administrado, con cargo a alcaldía el resultado de su petición	Secretario General	Secretaría General	2 días
8	Disponer medidas para la implementación del reclamo o sugerencia, de ser el caso	Alcalde	Alcaldía	

**VI. ANEXOS:**

- DIAGRAMACIÓN

**1.- SECRETARÍA GENERAL****1.06.- LIBRO DE RECLAMACIONES****I. CÓDIGO**

SG-1.06-MPSM

**II. OBJETIVO**

Manifiestar una disconformidad, malestar o descontento con los servicios o atención recibida, mediante la Hoja de Reclamaciones

**III. BASE LEGAL**

Ley N° 27444 -(11.ABR.2001) Art. 107°, 108°

Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

Ley 29571 (02.SEP.2010) Art. 104, 108

**IV. REQUISITOS / FORMULARIO / CALIFICACIÓN/PLAZO PARA RESOLVER**

	REQUISITOS	FORMULARIO	CALIFICACIÓN	PLAZO
1	<p>Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, expresando disconformidad con el bien, servicio prestado o descontento respecto a la atención al público; debiendo consignar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico; y si es menor de edad: los datos de uno de los padres o representantes</li> <li>- Identificación del producto o servicio contratado</li> <li>- Detalle de la reclamación o queja.</li> <li>- Fecha y firma</li> </ul>		Automático	Inmediato
	<p>NOTA: En caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el Formato de la Hoja de Reclamación se considerará el Reclamo o Queja como NO puesta</p>			

**1.- SECRETARÍA GENERAL****V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

N°	ACTIVIDAD	RR.HH.	ÁREA	DURACIÓN (máx)
1	Atender, orientar al administrado	Orientador	MAOC	Inmediato
2	Proporciona Libro de Reclamaciones, a fin que el administrado manifieste su reclamo o queja en la Hoja de Reclamación	Técnico	Trámite documentario	
3	Entregar hoja autocopiativa al administrado	Técnico	Trámite documentario	
4	Verificar reclamos, y derivar al área quejada, para dar atención y respuesta al administrado	Secretario General	Secretaría General	
5	Remitir copia a INDECOPI, cuando sea solicitada por este.	Secretario General	Secretaría General	
6	Atender solicitud, adoptar medidas de ser el caso y elaborar informe de respuesta a ser entregada al administrado	Responsable	Área competente	
7	Solicitar Hojas de reclamaciones	Funcionario INDECOPI	INDECOPI	

**VI. ANEXOS:**

- DIAGRAMACIÓN

**1.- SECRETARÍA GENERAL****1.07.- PRESENTACION DE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN****I. CÓDIGO**

SG-1.07-MPSM

**II. OBJETIVO**

Contradecir en la vía administrativa, ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación

**III. BASE LEGAL**

Ley 27972 (27MAY/2003) ; numeral 33 del Art 20°

Ley N° 27444 -(11.ABR.2001) Art. 113° y 207° al 211°

**IV. REQUISITOS / FORMULARIO / CALIFICACIÓN/PLAZO PARA RESOLVER**

REQUISITOS		FORMULARIO	CALIFICACIÓN	PLAZO
<b>Recurso de Reconsideración:</b>			Conforme a la calificación de cada procedimiento	Treinta (30) días hábiles
1	Una(01) solicitud con firma de abogado dirigida al funcionario que emite el primer acto que es materia de impugnación, indicando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombres y apellidos completos, número de documento de identidad y la dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones</li> <li>- El número de la Resolución impugnada y la nueva prueba que sustente esta.</li> <li>- Relación de documentos y anexo que acompaña</li> </ul>			

**1.- SECRETARÍA GENERAL****V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

N°	ACTIVIDAD	RR.HH.	ÁREA	DURACIÓN (máx)
1	Revisar requisitos, si es conforme registrar y admitir, sino da plazo de dos( 2) días hábiles para subsanar.	Técnico	Trámite documentario	2 días
2	Recibir, y derivar el expediente al órgano competente	Secretario General	Secretaría General	
3	Disponer atención e informe	Funcionario competente	Órgano competente	20 días
4	Acopiar información, informar y elevar actuados a Asesoría Jurídica	Especialista	Órgano competente	
5	Evaluar sustento, elaborar Informe con Opinión Legal, y posteriormente visar Resolución	Asesor Jurídico	Asesoría Jurídica	
6	Elaborar Proyecto de Resolución, obtener firma y vistos de Asesoría Legal y Secretaría General	Especialista	Órgano competente	
7	Verificar sustento, firmar Resolución; disponer obtención de V° B°; y entrega.	Funcionario competente	Órgano competente	8 días
8	Analizar, y previo visto de Legal, dar conformidad con V°B° y devolver Resolución para entrega	Secretario General	Secretaría General	
9	Fotocopiar expediente y notificar a los interesados	Auxiliar	Órgano competente	
9	Archivar	Auxiliar	Órgano competente	

**VI. ANEXOS:**

- DIAGRAMACIÓN

**1.- SECRETARÍA GENERAL****1.08.- PRESENTACION DE RECURSO DE APELACIÓN****I. CÓDIGO**

SG-1.08-MPSM

**II. OBJETIVO**

Contradecir en la vía administrativa ante la misma autoridad que expidió el primer acto que se impugna, para que lo eleve al superior jerárquico.

**III. BASE LEGAL**

Ley 27972 (27MAY/2003) ; numeral 33 del Art 20°

Ley N° 27444 -(11.ABR.2001) Art. 113° y 207° al 211°

**IV. REQUISITOS / FORMULARIO /CALIFICACIÓN/PLAZO PARA RESOLVER**

REQUISITOS	FORMULARIO	CALIFICACIÓN	PLAZO
<p><b><u>Recurso de Apelación:</u></b></p> <p>1 Una(01) solicitud con firma de abogado dirigida al funcionario que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombres y apellidos completos, número de documento de identidad y la dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones</li> <li>- El número de Resolución impugnada y sustento con diferente interpretación de pruebas producidas o cuestiones de puro derecho</li> <li>- Relación de documentos y anexo que acompaña</li> </ul>		<p>Conforme a la calificación de cada procedimiento</p>	<p>Treinta (30) días hábiles</p>

**1.- SECRETARÍA GENERAL****V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

N°	ACTIVIDAD	RR.HH.	ÁREA	DURACIÓN (máx)
1	Revisar requisitos, si es conforme registrar y admitir, sino da plazo de dos( 2) días hábiles para subsanar.	Técnico	Trámite documentario	2 días
2	Recibir, y derivar el expediente al órgano que expidió el acto que se impugna	Secretario General	Secretaría General	
3	Disponer atención e informe	Funcionario competente	Órgano competente	26 días
4	Elevar actuados con informe al Despacho de Alcaldía	Funcionario competente	Órgano competente	
5	Toma conocimiento y provee a Asesoría Jurídica para que emita Informe Legal y posterior firma	Alcalde	Alcaldía	
6	Evaluar sustento, elaborar Informe con Opinión Legal, y posterior visto de Resolución	Asesor Jurídico	Asesoría Jurídica	
7	Proyectar Resolución, visar y obtener visto de Legal y firma de Alcaldía, disponer entrega	Secretario General	Secretaría General	2 días
8	Fotocopiar expediente y notificar a los interesados	Auxiliar	Secretaría General	
9	Archivar	Auxiliar	Secretaría General	

**VI. ANEXOS:**

- DIAGRAMACIÓN



**1.- SECRETARÍA GENERAL****1.09.- RATIFICACION DE ORDENANZAS DE CARÁCTER TRIBUTARIO EXPEDIDAS POR MUNICIPALIDADES DISTRITALES****I. CÓDIGO**

SG-1.09-MPSM

**II. OBJETIVO**

Ratificar ordenanzas en materia tributaria de municipalidades distritales para su vigencia y ejecución en estas.

**III. BASE LEGAL**

Ley 27972 (27.MAY.2003) Art. 40°

**IV. REQUISITOS / FORMULARIO / CALIFICACIÓN/PLAZO PARA RESOLVER**

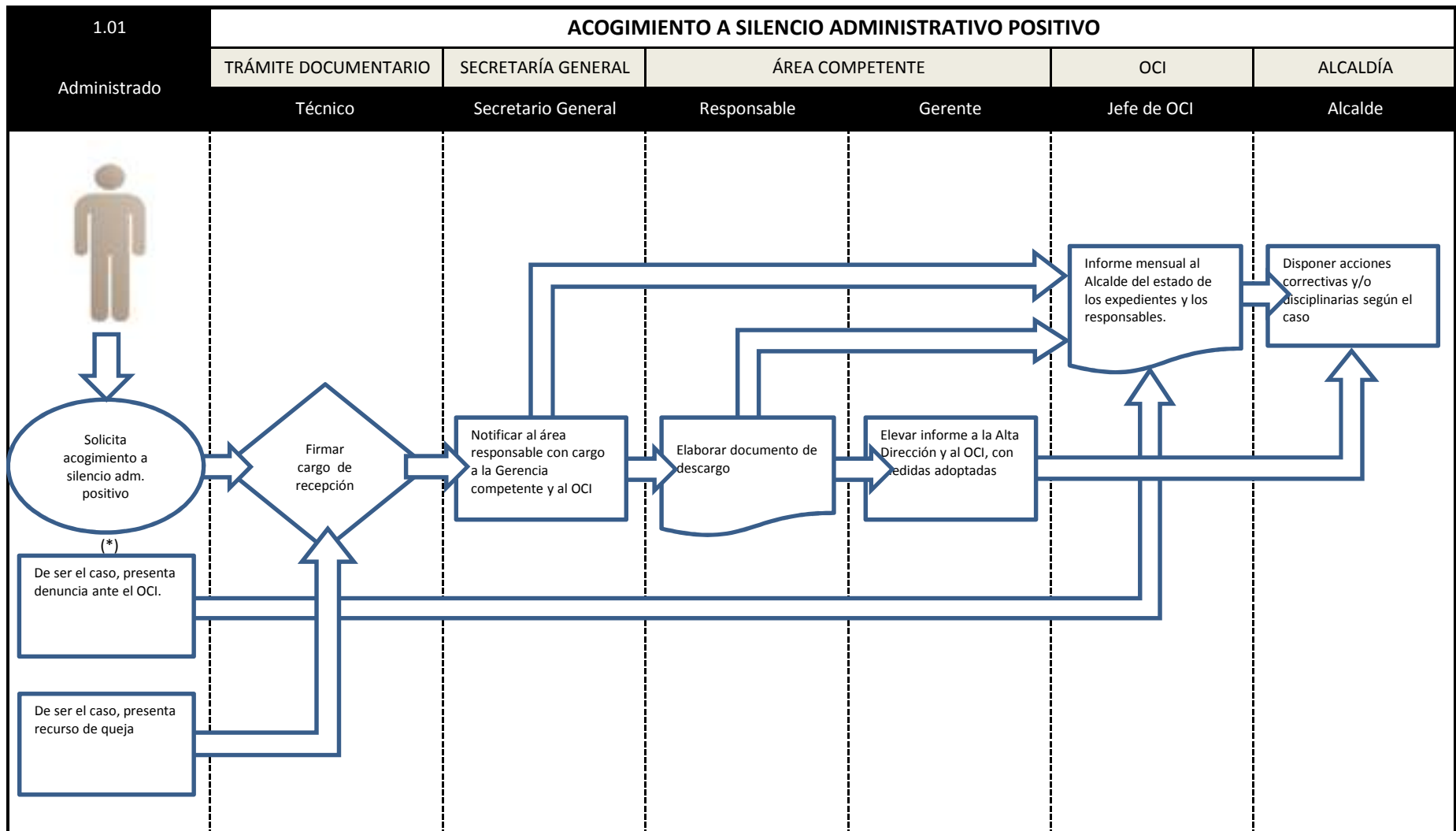
	REQUISITOS	FORMULARIO	CALIFICACIÓN	PLAZO
1	(01) Una solicitud en F.U.T., con carácter de declaración jurada adjuntando en original y copia digital la estructura de costos enmarcado en la normatividad que la sustenta		Silencio administrativo negativo	Treinta (30) días hábiles
2	Copia de Ordenanza Distrital			
<b>Para el caso de: Tasas- TUPA</b>				
3	Formatos que sustenten legal y técnicamente los costos establecidos (digital)			
4	Exposición de motivos que aprueba, modifica, suprime y exonera la tasa.			
<b>Para el caso de: Tasas- Arbitrios</b>				
3	Solicitud sustentado los motivos			
4	Informe sustentando la Estructura de costos anuales.			
<b>Para el caso de: Contribución</b>				
3	Estructura desagregada de costos de la obra.			
4	Estimación total de la contribución.			
5	Determinación de la zona de beneficio.			
6	Indicación del N° de contribuyentes afectos, inafectos o que gozan de alguna exoneración o beneficio			
7	Criterios aplicados en la determinación de la contribución individual			
8	Certificación de la Municipalidad Distrital donde conste que se ha cumplido con notificar a los beneficiados el monto aproximado de la contribución.			

**1.- SECRETARÍA GENERAL****V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

N°	ACTIVIDAD	RR.HH.	ÁREA	DURACIÓN (máx)
1	Atender, orientar al administrado y entregar formularios	Orientador	MAOC	2 días
2	Revisar requisitos, si es conforme registrar y admitir, sino da plazo de dos( 2) días hábiles para subsanar.	Técnico	Trámite documentario	
3	Derivar el expediente al órgano competente según sea el caso y elevar a Alcaldía	Secretario General	Secretaría General	
4	Verificar sustentación legal y técnica, estructura de costos y emitir informe	Funcionario competente	Órgano competente	5 días
5	NO ES PROCEDENTE: notificar a los interesados la improcedencia, debidamente fundamentada	Funcionario competente	Órgano competente	
6	SI ES PROCEDENTE: Emitir Informe Técnico favorable	Funcionario competente	Órgano competente	
7	Provee a Asesoría Jurídica para que emita Informe Legal, y elevar a Sesión de Concejo	Alcalde	Alcaldía	20 días
8	Verificar sustento, elaborar Informe con Opinión Legal, para ser visto en Sesión de Concejo	Asesor Jurídico	Asesoría Jurídica	
9	Se discute en Sesión de Concejo, emitiendo el respectivo Acuerdo	Pleno del Concejo	Concejo Municipal	
10	Proyectar Acuerdo de Concejo obtener vistos y notificar al interesado y archivar	Secretario General	Secretaría General	3 días

**VI. ANEXOS:**

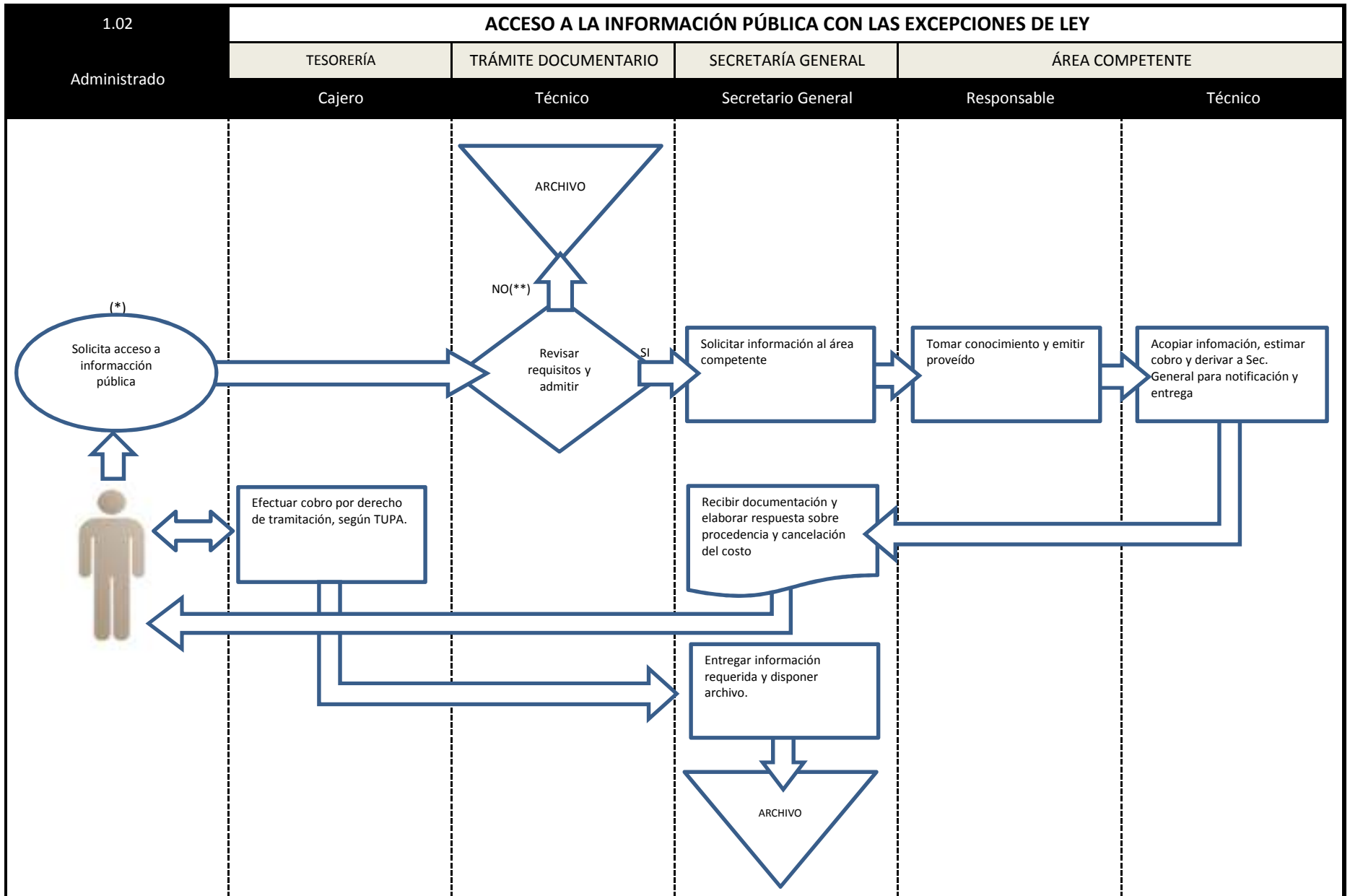
- DIAGRAMACIÓN



(\*) **Aprobación del procedimiento.** - (...) Vencido el plazo para que opere el silencio administrativo positivo en los procedimientos de evaluación previa, regulados en el artículo 1º, sin que la entidad hubiera emitido pronunciamiento sobre lo solicitado, los administrados podrán presentar una Declaración Jurada ante la propia entidad que configuró dicha aprobación ficta, con la finalidad de hacer valer el derecho conferido ante la misma o terceras entidades de la administración, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento, prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado. Lo dispuesto en el primer párrafo será aplicable también al procedimiento de aprobación automática, reemplazando la resolución de aprobación ficta, contenida en la Declaración Jurada, al documento a que hace referencia el artículo 31º párrafo 31.2 de la Ley Nº 27444. **(Artículo 3º de la Ley Nº 29060 Ley del Silencio Administrativo.)**

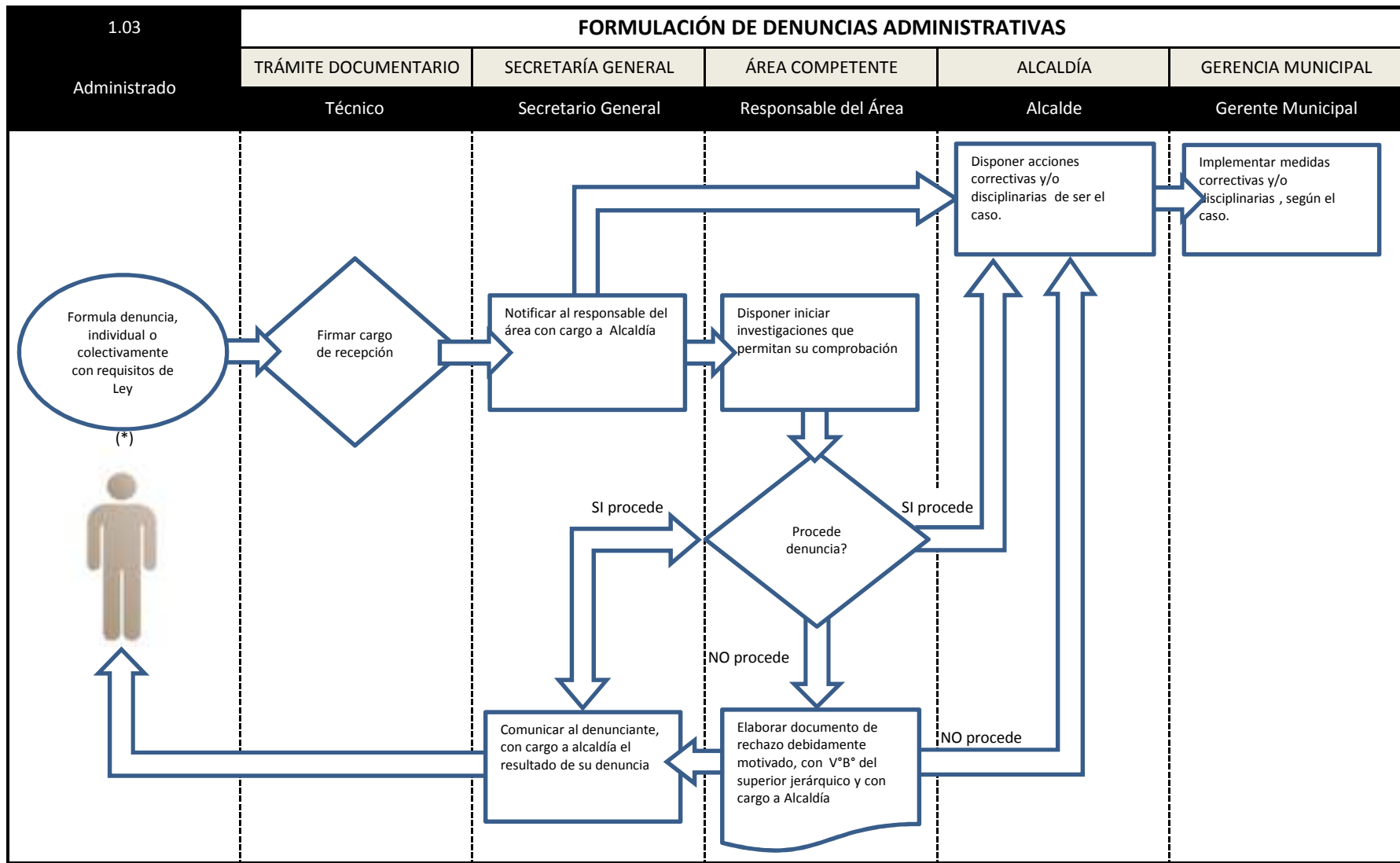
**Responsabilidad del funcionario Público.** - Los funcionarios y servidores públicos que, injustificadamente, se nieguen a reconocer la eficacia del derecho conferido al administrado al haber operado a su favor el silencio administrativo positivo de un procedimiento que se sigue ante la misma entidad, incurrirán en falta administrativa sancionable, conforme lo establecido en el artículo 239º de la Ley Nº 27444, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiera lugar. **(Artículo 4º de la Ley Nº 29060 Ley del Silencio Administrativo)**

**Denuncia del funcionario ante el OCI.** Los administrados podrán interponer, individualmente o en conjunto, el recurso de queja a que se refiere el artículo 158º de la Ley Nº 27444, o presentar una denuncia al órgano de control interno de la entidad respectiva, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiera lugar, en el caso de que el funcionario o servidor público incumpla lo establecido en la presente Ley **(Artículo 5º de la Ley Nº 29060 Ley del Silencio Administrativo)**



(\*) La presentación y formalidades de la solicitud serán de acuerdo a los requisitos establecidos en el TUPA enmarcado en lo dispuesto en el **Artículo 10° del Decreto Supremo N° 072-2003-PCM** Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

(\*\*) El solicitante administrado tendrá un lapso de dos (2) días hábiles para subsanar la documentación faltante, de lo contrario se dará por NO PRESENTADO el pedido (**Art. 125.2° y 125.4° de la Ley N° 27444 LPAG**)

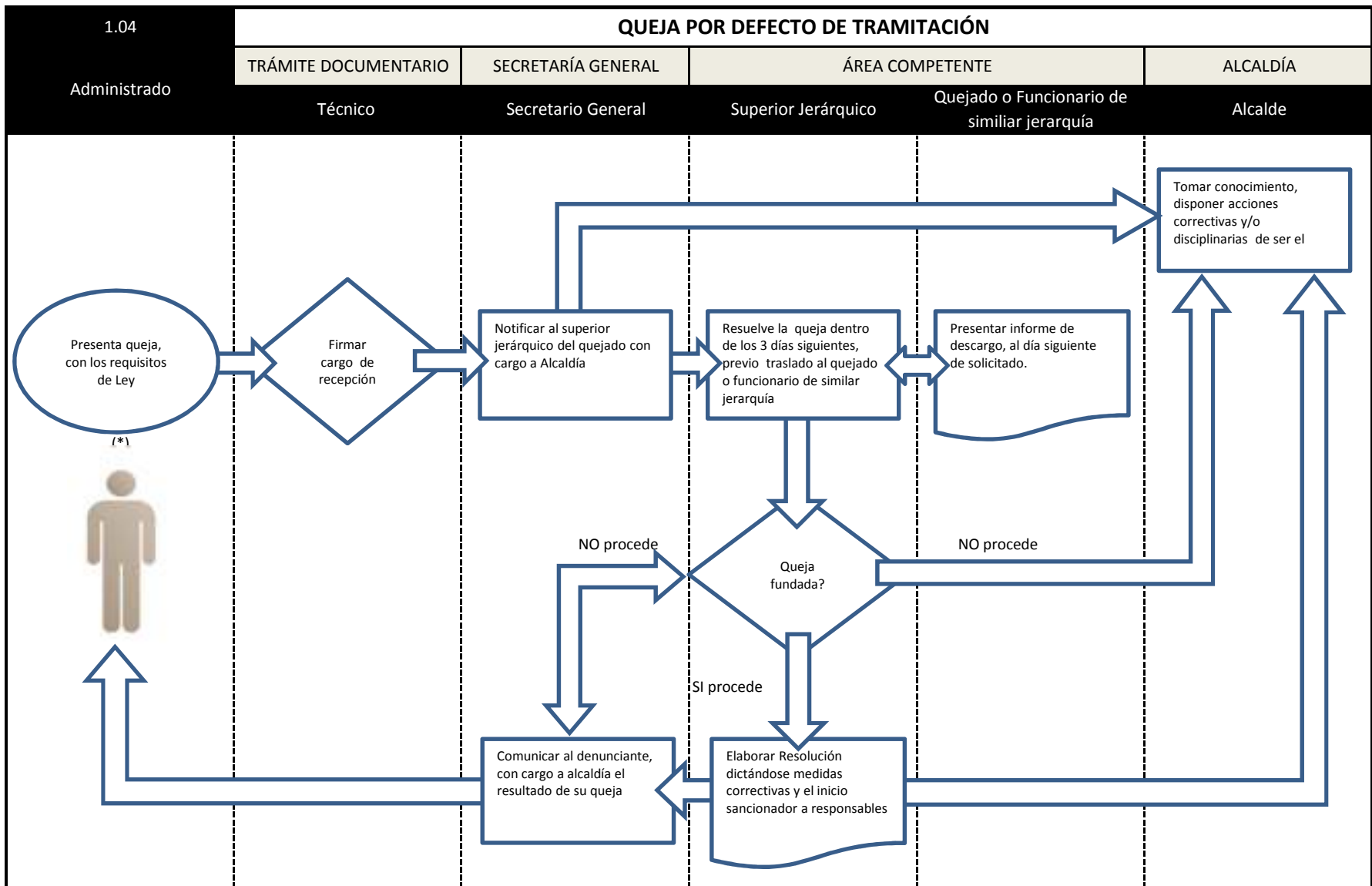


(\*) Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento. **(Artículo 105.1° de Ley N° 27444 LPAG)**

La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación. **(Artículo 105.2° de Ley N° 27444 LPAG)**

Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviere individualizado. **(Artículo 105.3° de Ley N° 27444 LPAG)**

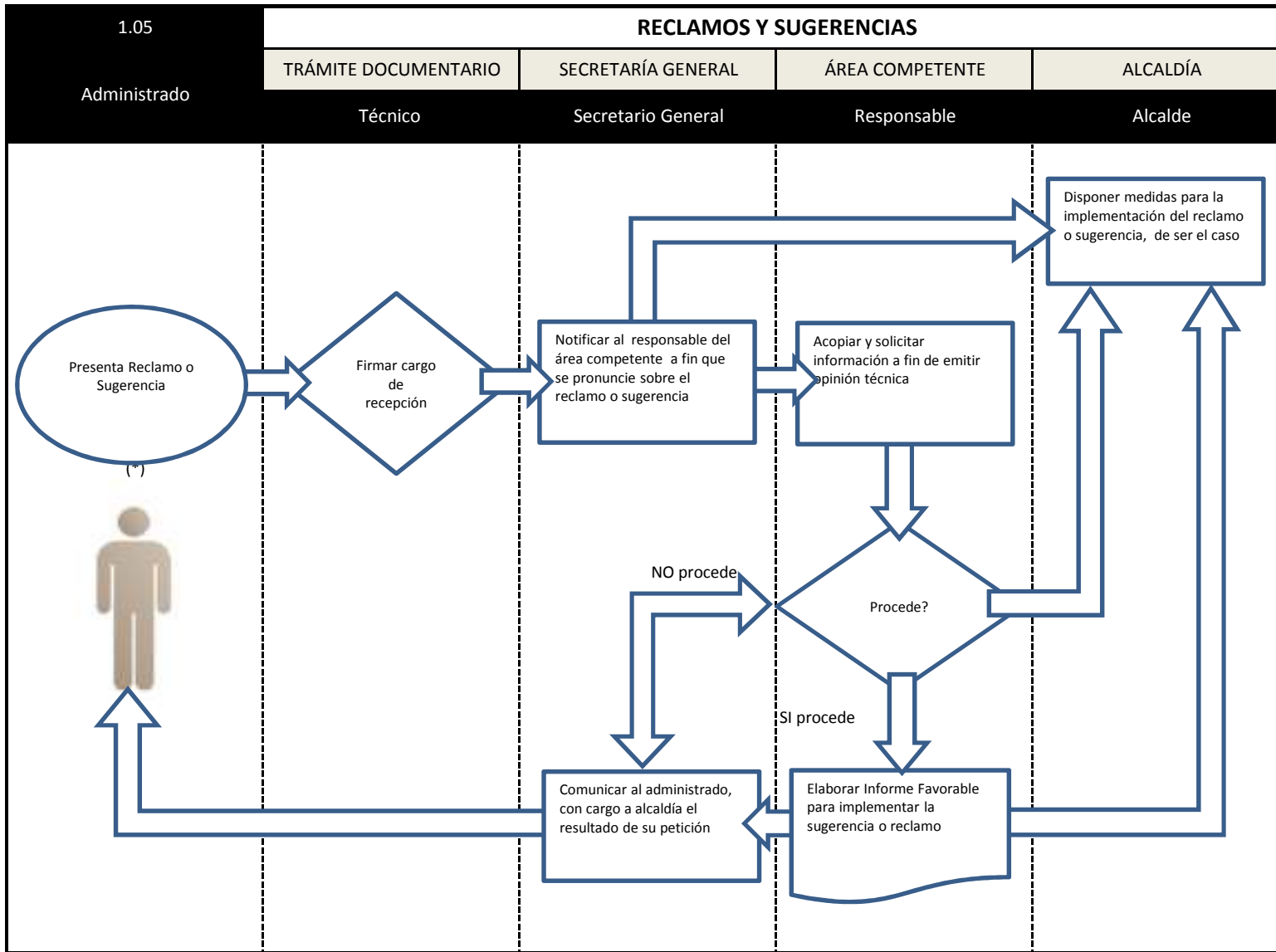
La municipalidad establecerá mecanismos de sanción en el caso de denuncias maliciosas **(Artículo 118° de Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades)**



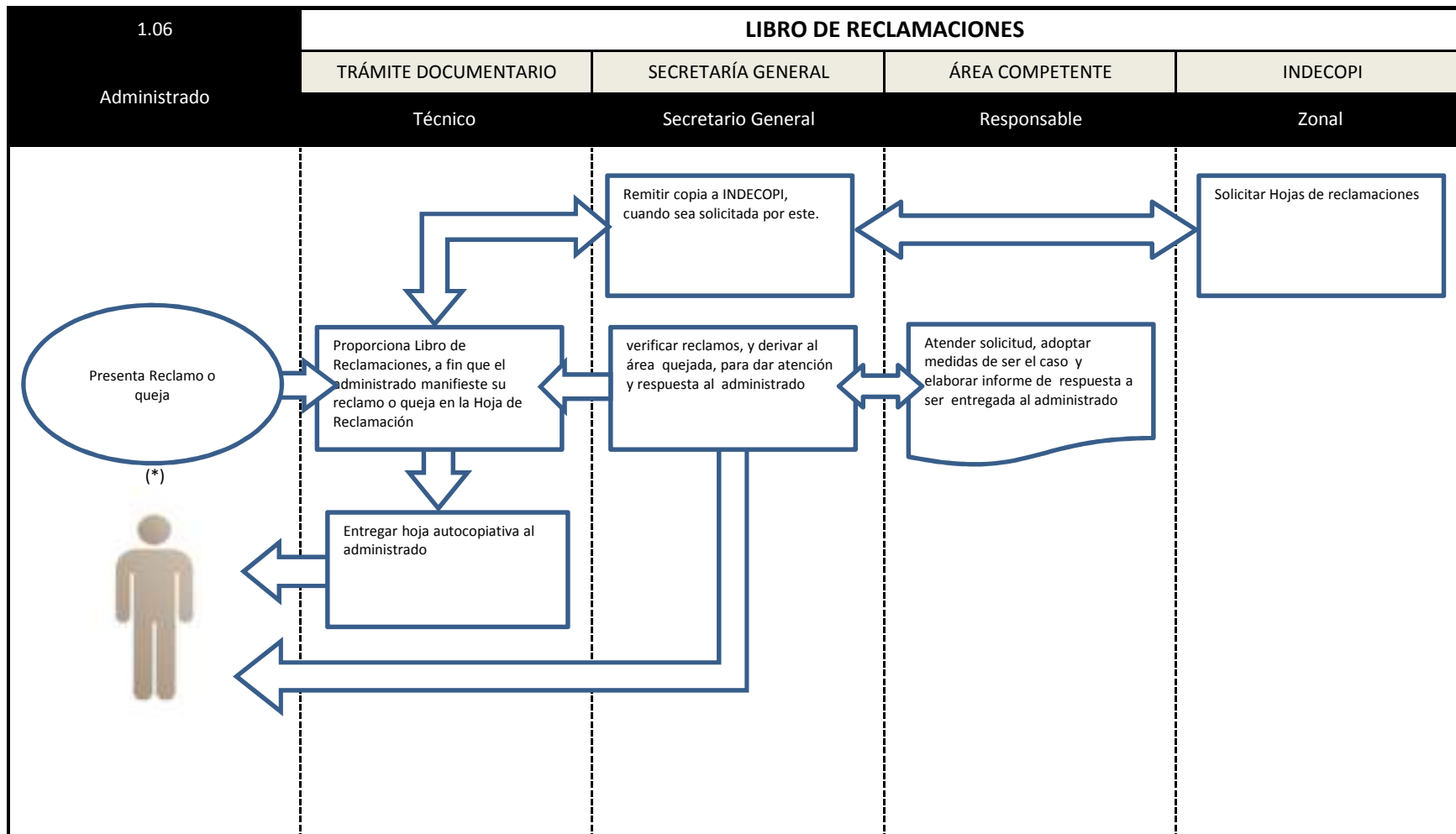
(\*) En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. **(Artículo 158.1° de Ley N° 27444 LPAG)**

La queja se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige. La autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado. **(Artículo 158.2° de Ley N° 27444 LPAG)**

En caso de declararse fundada la queja, se dictarán las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, y en la misma resolución se dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable. **(Artículo 158.5° de Ley N° 27444 LPAG)**



(\*) Las personas naturales o jurídicas pueden presentar petición o contradecir actos ante la autoridad administrativa competente, aduciendo el interés difuso de la sociedad. **(Artículo 108.1° Ley N° 27444 LPAG)**  
 Comprende esta facultad la posibilidad de comunicar y obtener respuesta sobre la existencia de problemas, trabas u obstáculos normativos o provenientes de prácticas administrativas que afecten el acceso a las entidades, la relación con administrados o el cumplimiento de los principios procedimentales, así como a presentar alguna sugerencia o iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o cualquier otra medida que suponga un mejor nivel de satisfacción de la sociedad respecto a los servicios públicos. **(Artículo 108.2° Ley N° 27444 LPAG)**



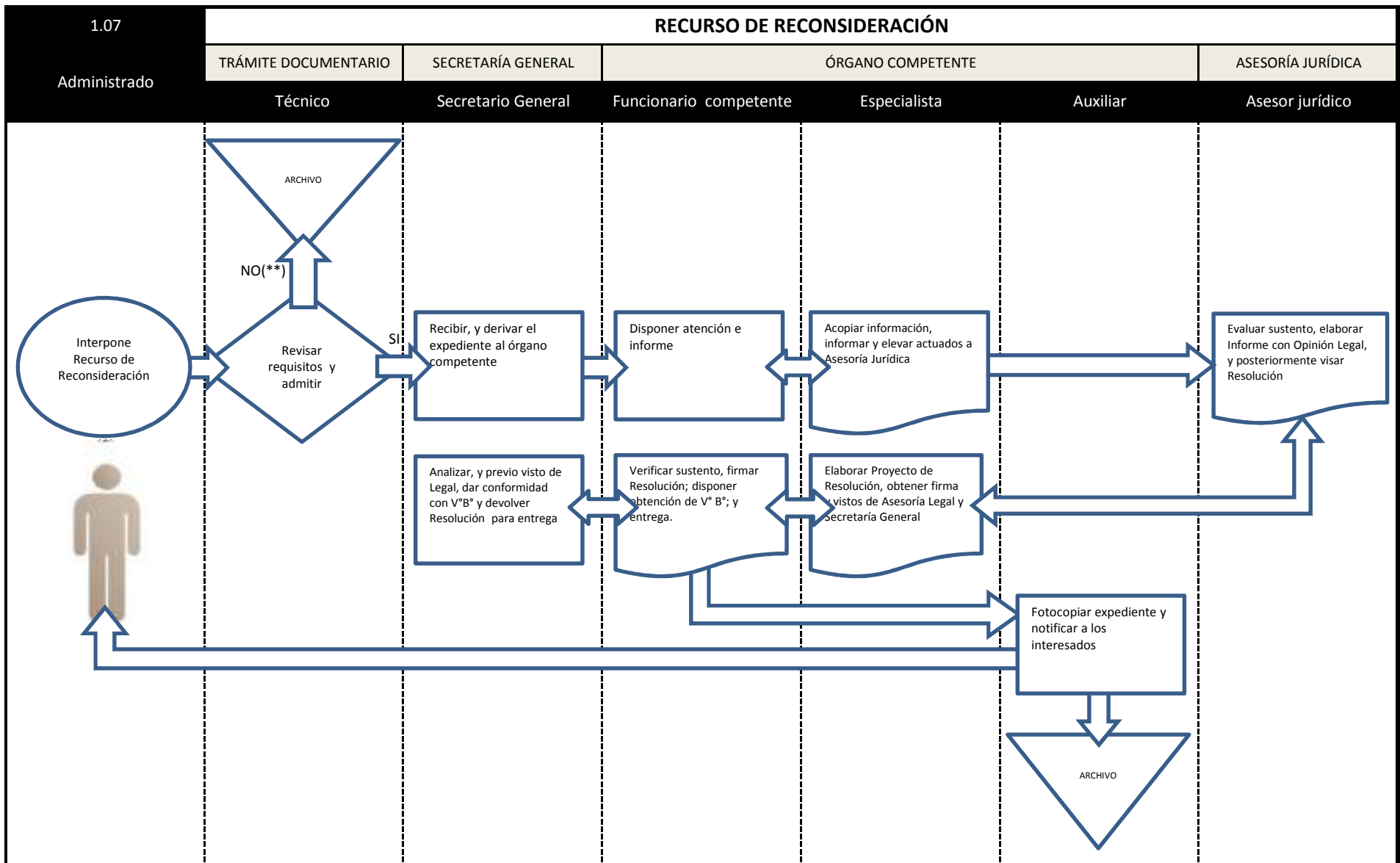
(\*) Las personas naturales o jurídicas pueden presentar petición o contradecir actos ante la autoridad administrativa competente, aduciendo el interés difuso de la sociedad. **(Artículo 108.1° Ley N° 27444 LPAG)**

**3.3. Reclamo:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

**3.4. Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor. **( D.S. 011-2011-PCM )**

**Artículo 6.- Responsabilidad del proveedor** El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya. **( D.S. 011-2011-PCM )**

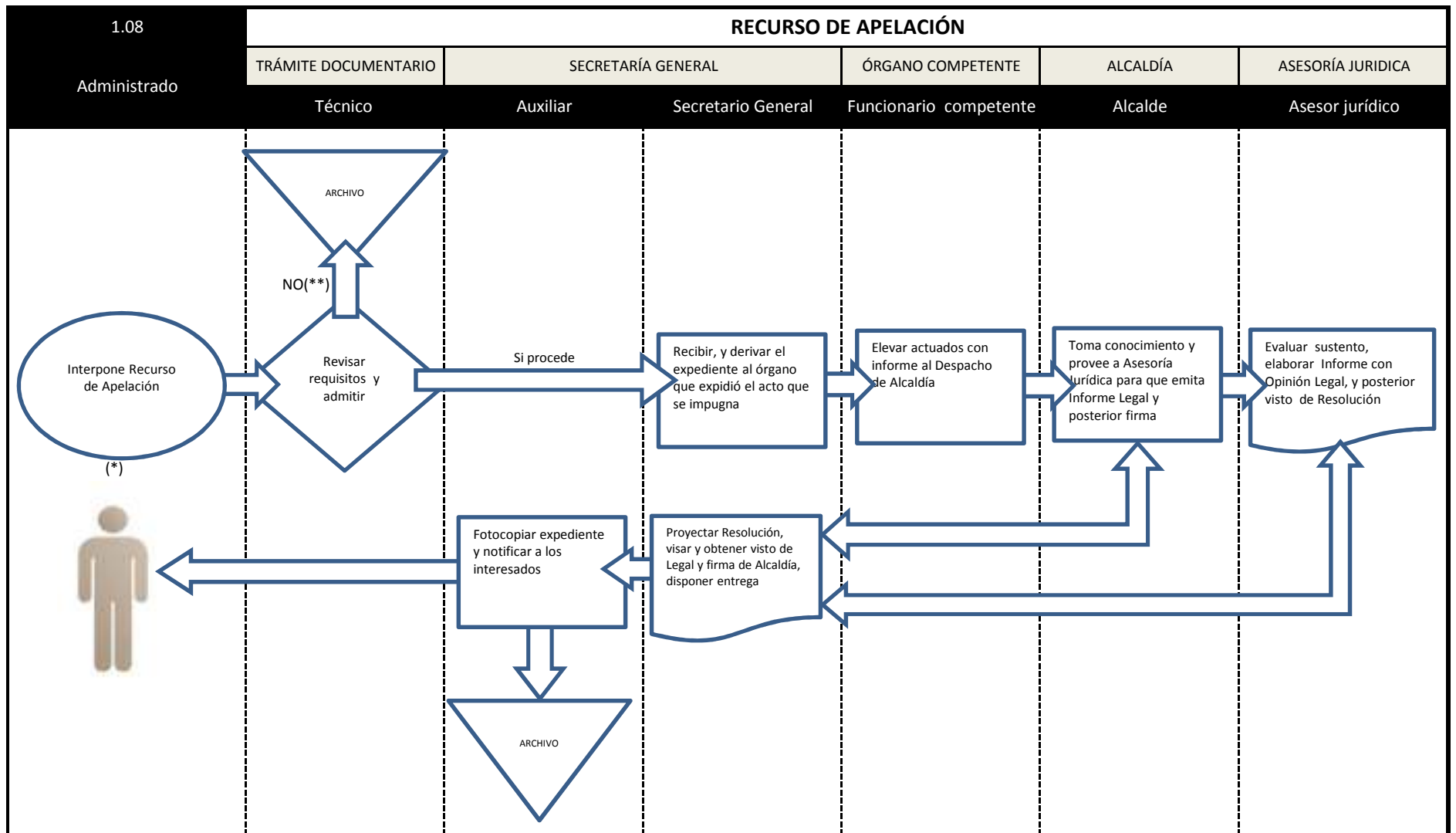




(\*) El término para la interposición de recursos es de quince (15) días perentorios y deberá resolverse en el plazo de treinta (30) días (**Artículo 207.2° Ley N° 27444 LPAG**)

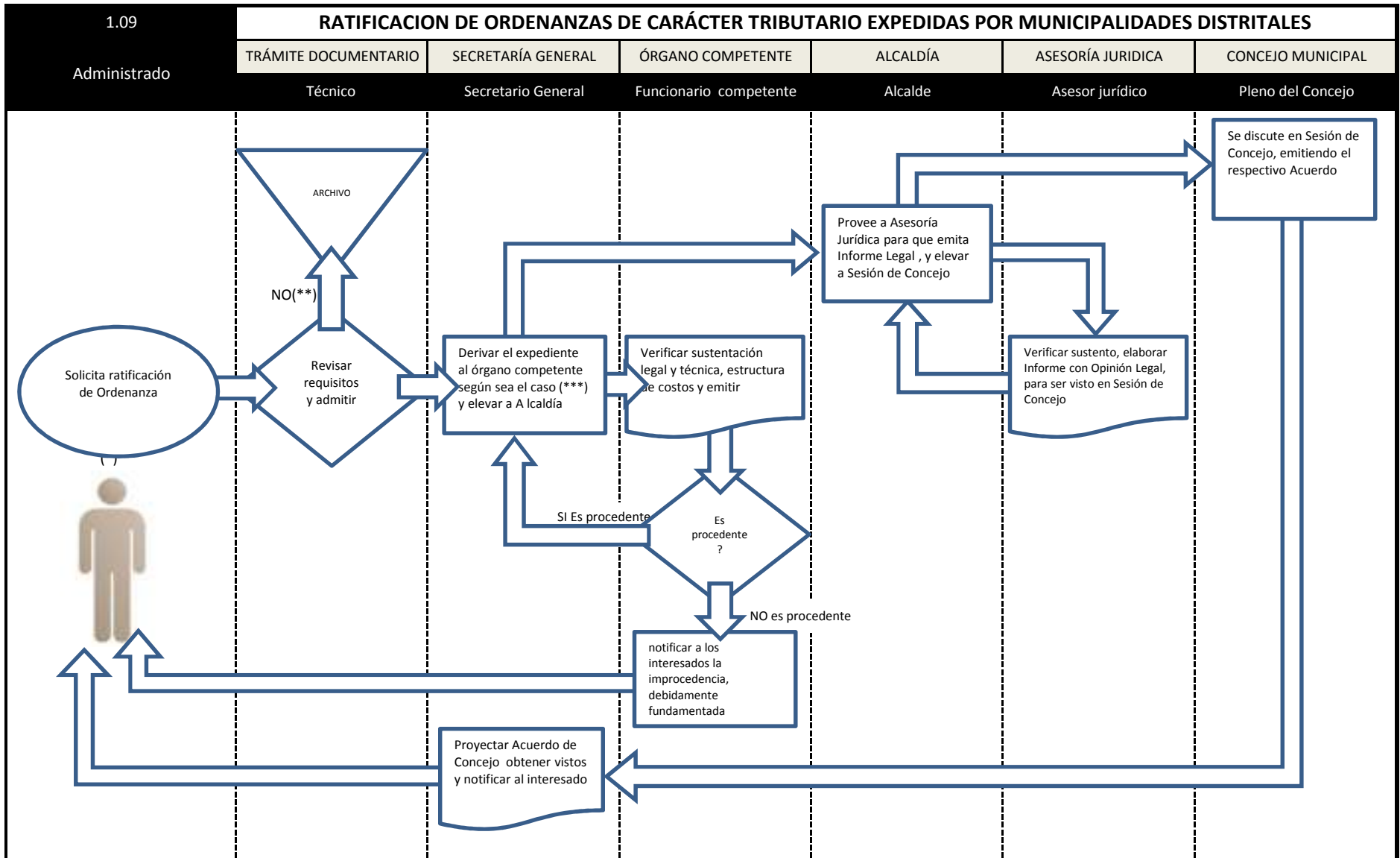
El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación. (**Artículo 208° Ley N° 27444 LPAG**)

(\*\*) El solicitante administrado tendrá un lapso de dos (2) días hábiles para subsanar la documentación faltante, de lo contrario se dará por NO PRESENTADO el pedido (**Art. 125.2° y 125.4° de la Ley N° 27444 LPAG**)



(\*) El término para la interposición de recursos es de quince (15) días perentorios y deberá resolverse en el plazo de treinta (30) días (**Artículo 207.2° Ley N° 27444 LPAG**)  
 El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico. (**Artículo 209° Ley N° 27444 LPAG**)

(\*\*) El solicitante administrado tendrá un lapso de dos (2) días hábiles para subsanar la documentación faltante, de lo contrario se dará por NO PRESENTADO el pedido (**Art. 125.2° y 125.4° de la Ley N° 27444 LPAG**)



(\*) Las ordenanzas en materia tributaria expedidas por las municipalidades distritales deben ser ratificadas por las municipalidades provinciales de su circunscripción para su vigencia. (Art. 40° Ley 27972 LOM.)

(\*\*) El solicitante administrado tendrá un lapso de dos (2) días hábiles para subsanar la documentación faltante, de lo contrario se dará por NO PRESENTADO el pedido (Art. 125.2° y 125.4° de la Ley N° 27444 LPAG)

(\*\*\*) Organos competentes para el caso de: i) Tasas- TUPA : Presupuesto y Planificación; ii) Tasas y arbitrios: Rentas; iii) Contribución: Infraestructura