

Abog. Rubén Bernardo Rojas
OBSERVADOR
REG. GAL. 18,918



DECRETO DE ALCALDIA N° 005 2009-MPH/A

Huancayo, 29 MAY 2009

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO

VISTO:

El Informe N° 082-2008-MPH/GSPL/PIW, el Informe Legal N° 108-2009- MPH-GAL, Memorando N° 810-2008-GPP/MPH de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto e Informe Legal N° 329 -2009- MPH-GAL.

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo dispuesto en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales son órganos de gobierno que poseen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Carta Magna establece para los gobiernos locales radica en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativo y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, la Constitución Política del Estado en el Artículo 195 considera como atribuciones de los Gobiernos Locales promover el desarrollo y la economía local, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo, mediante entre otros el de Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad, conforme prescribe el numeral 5 de dicho artículo.

Que, la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, en su Artículo 82, numeral 15, en Materia de educación, cultura, deportes y recreación tienen como competencias y funciones específicas compartidas con el gobierno nacional y regional entre otros la de: Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.

Que, la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, en su Artículo 42 menciona que los Decretos de Alcaldía se establecen como normas reglamentarias y de aplicación de las ordenanzas, sancionan los procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración municipal y resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario que no sean de competencia del concejo municipal.

Que, el Informe N° 082-2008-MPH/GSPL/PIW, del Parque Identidad Wanka, Gerencia de Servicios Públicos Locales, propone la Aprobación del Proyecto de Directiva con el objeto de establecer cuales son las normas que deberán de cumplir cada uno de los arrendatarios.

Que, el Informe Legal N° 108-2009- MPH-GAL, de la Gerencia de Asesoría Legal, en la cual opina por la viabilidad de la Directiva propuesta.

Que, la Gerencia de Planeamiento y presupuesto, mediante Memorando N° 810-2008-GPP-MPH, señala que el Proyecto de Directiva denominada "LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL, SUPERVISION Y MONITOREO DE LOS OPERADORES TURISTICOS DEL PARQUE IDENTIDAD WANKA" se encuentra adecuadamente formulado, de acuerdo a las características del Parque, como fuente de promoción Turística del valle del mantaro, la cual la gerencia procede efectuar su visto bueno a la Propuesta de Directiva.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO
Gerencia de Servicios Públicos Locales
Abog. Héctor Araujo Medrano
OBSERVADOR

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO
GERENCIA DE SECRETARÍA MUNICIPAL
Abog. Argenis del Arroyo Sarmiento
OBSERVADOR





Municipalidad Provincial de
Huancayo

Desarrollo Sostenible con Participación

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO
GERENCIA DE ASesorIA LEGAL

Abog. Rubén Bernardo Rojas
O.E.F.L. N.º 108
RUC. CAL. 10418

Que, el Informe Legal N° 329 -2009- MPH-GAL, de la Gerencia de Asesoría Legal, en la cual opina que el Proyecto de Directiva denominada "LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL, SUPERVISION Y MONITOREO DE LOS OPERADORES TURISTICOS DEL PARQUE IDENTIDAD WANKA", debería de ser aprobada mediante Decreto de Alcaldía.

Que, la Directiva adjunto tiene como objetivo general normar el manejo y conducción de los diferentes establecimientos sujetos a arrendamiento predial mensual, para su control y sanción de ser necesario, teniendo en cuenta que como municipalidad debemos fomentar el Turismo sostenible y regular los servicios destinados a este fin.

"DECRETO DE ALCALDIA QUE APRUEBA LA DIRECTIVA "LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL, SUPERVISION Y MONITOREO DE LOS OPERADORES TURISTICOS DEL PARQUE IDENTIDAD WANKA"

ARTICULO PRIMERO: APROBAR la DIRECTIVA N° 001-2009-MPH-GSPL sobre los "Lineamientos para el Control, Supervisión y Monitoreo de los Operadores Turísticos del Parque Identidad Wanka", el mismo que consta de Ocho (08) capítulos, Siete (07) artículos y Cinco (05) disposiciones complementarias y finales.

ARTICULO SEGUNDO: Encargar el cumplimiento del presente Decreto de Alcaldía a la Gerencia de Servicios Públicos Locales, así como la aplicación obligatoria de la DIRECTIVA N° 001-2009-MPH-GSPL, por el área del Parque Identidad Wanka.

POR TANTO:

MANDO SE REGISTRE, PUBLIQUE Y CUMPLA

Dado en el palacio Municipal a los 22 días del mes de mayo del 2009


Eridy Arana Velarde
ALCALDE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO
GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS LOCALES

Abog. Néstor Ayajo Medrano
O.E.F.L. N.º 108
RUC. CAL. 10418

Desarrollo Sostenible con Participación

DIRECTIVA N° 001-2009-MPH-GSPL/PIW

**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL, SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE
LOS OPERADORES TURÍSTICOS DEL PARQUE IDENTIDAD WANKA**

I.- OBJETO.-

Mantener una buena conducta ante los turistas Nacionales e Internacionales, a fin que se lleven una impresión positiva de la ciudad de Huancayo y sus habitantes.

II.- FINALIDAD

Disminuir el porcentaje de Turistas Nacionales e Internacionales Insatisfechos, debiendo para ello mejorar la calidad de trato y atención brindando un sano esparcimiento.

III.- BASE LEGAL

Constitución Política del Estado.
Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972.

IV.- ALCANCE

La presente Directiva será aplicada en todos los Operadores Turísticos inmersos en el Parque Identidad Wanka, y la Municipalidad Provincial de Huancayo, siendo responsabilidad de la administración del Parque Identidad Wanka hacer cumplir la presente Directiva.

V.- DISPOSICIONES GENERALES.-

5.1 NORMAS DE CONVIVENCIA

Son aquellas que sirven de marco legal para canalizar las iniciativas que favorezcan la convivencia, el respeto mutuo, la tolerancia y el ejercicio efectivo de derechos y deberes, cuyo cumplimiento es obligatorio en todo tipo de actividad siendo responsabilidad de todos los miembros del Parque de la Identidad Wanka velar por su cumplimiento.

Estas normas se basan en los valores humanos de respeto a las personas, lugares y cosas, el respeto y cumplimiento de las normas de convivencia dará lugar a un trabajo y servicio de calidad coadyuvando a la formación de hábitos saludables, que se verán reflejados en la mejora de calidad de servicio y coordinación entre la Administración y los Operadores Turísticos.

5.2 MANEJO Y CONDUCCION DE LOS STAND

Los Operadores Turísticos del Parque Identidad Wanka, deberán poner en práctica un conjunto de actitudes y comportamientos que humanizan y caliecen la recepción del turista a través de la hospitalidad y comprensión, que será la mejor forma de promocionar al Parque de la Identidad Wanka como un lugar acogedor para el que quiera visitarlo.

5.3 SANCIONES

Nos permitirá medir el comportamiento de cada uno de los Operadores Turísticos, para corregirlos a través de las sanciones estipuladas en la presente directiva.

5.4 FICHA DE SUPERVISIÓN A STAND DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Viene a ser una herramienta que permitirá aplicar una evaluación a todos los stand manejados por los Operadores Turísticos del Parque Identidad Wanka teniendo como finalidad generar información, y que mediante el conocimiento y aprendizaje se conozca las debilidades y fortalezas





de cada uno de los Operadores Turísticos, para que a partir de los objetivos y metas del Parque y bajo un análisis crítico de su funcionamiento se tomen decisiones oportunas y pertinentes. (ANEXO N° 1)

VI.- DE LOS PROCEDIMIENTOS.-

6.1 NORMAS DE CONVIVENCIA

- 6.1.1 Cumplir obligatoriamente con el presente Reglamento Interno.
- 6.1.2 Guardar respeto y responsabilidad ante la autoridad municipal, frente a sus compañeros de trabajo y público en general.
- 6.1.3 No generar conflicto físico ni verbal entre trabajadores, conductores y público en general, evitando en todo momento adjetivos y tonos elevados de voz.
- 6.1.4 Ser solidarios con los compañeros que estén atravesando algún tipo de dificultad.
- 6.1.5 No presentarse a laborar en estado de ebriedad ni bajo la influencia de sustancias extrañas.
- 6.1.6 Mantenerse bien aseados y presentables.
- 6.1.7 La Administración convocará a reuniones al Operador Turístico según sea la necesidad, por escrito y como mínimo con 48 horas de anticipación. Están obligados a participar de estas reuniones los titulares. La inasistencia amerita una multa de S/ 15.00, fondo que será destinado como ingreso del Parque, y será depositado diariamente a la Caja de la Municipalidad Provincial de Huancayo, bajo responsabilidad.

6.2 MANEJO Y CONDUCCIÓN DE LOS STAND

6.2.1 DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO:

- 6.2.1.3 La atención al público deberá ser cordial, oportuna y eficiente.
 - 6.2.1.3.1 El atuendo que llevará el Operador Turístico consiste en: vestimenta TÍPICA WANKA completa (Sábados, domingos y feriados), los días particulares utilizarán una prenda del atuendo en mención. El uso del atuendo será en el horario de 11:30 a.m. a 5:00 p.m.

ATUENDO:

DAMAS: Sombrero, lliella, Blusa blanca, pollera (no buzo/pantalón)

VARONES: Sombrero, Chaieco, Camisa blanca, Pantalón oscuro.

- 6.2.1.4 Cada conductor respetará el Giro Comercial según su contrato.
- 6.2.1.5 Cada conductor deberá ser responsable de la limpieza de su Stand (interior, exterior y alrededores). Deberán mantener impecables las mantas ornamentales, utensilios de cocina, vajilla, lavaderos, tachos y otros. Sólo utilizarán servilletas descartables. Además mantendrán limpio el Servicio Higiénico y el almacén de manera coordinada.
- 6.2.1.6 Todos los conductores deberán portar su Carné de Sanidad actualizado y cumplir con las disposiciones municipales de comercialización.
- 6.2.1.7 Todos los conductores deberán expedir boletas de venta o factura.
- 6.2.1.8 La atención de los stand deberán ser conducidos por los titulares según se estipula en el Art° 10°, inciso (f) del contrato de Arrendamiento.
- 6.2.1.9 Está prohibido fomentar desorden cuando ingresen los clientes, ya sea llamándolo o interceptándolo indebidamente para ofrecer sus productos.
- 6.2.1.10 Está prohibido tender manteles, mantas y otros objetos en barandas, pasamanos y en todo el área en general, bajo apercibimiento de sanción.
- 6.2.1.11 Todos los stands deberán mostrar letreros visibles de los productos que expenden con los precios legibles. El precio de los productos ofertados deberán estar de acuerdo a lo que el mercado establece. Así como deberá tenerse en cuenta las





fechas de vigencia de los productos. Para el caso de platos típicos, éstos mostrarán además una carta indicando claramente los precios y características que coincidan con el letrero, además deberá proporcionarse una copia a la Administración.

- 6.2.1.12 Por ningún motivo se cobrarán montos que no se indiquen en los letreros. La modificación de precios se harán con conocimiento de la Administración y con el sustento correspondiente.
- 6.2.1.13 Se respetarán las rotaciones preestablecidas según indica el contrato.
- 6.2.1.14 En cada stand se atenderá amablemente al cliente respecto a lo que solicite.
- 6.2.1.15 Los conductores que deseen utilizar las pozas (pachamanca y carnero al palo) deberán comunicar a la Administración con 2 días de anticipación como mínimo y coordinar el uso del mismo, para lo cual la Administración llevará un control según las solicitudes.

6.2.2 DE LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- 6.2.2.1 Los insumos que se utilizarán en la preparación de los diferentes platos típicos y bebidas deberán ser de buena calidad. Los cuales serán previamente supervisados.
- 6.2.2.2 Las personas dedicadas a la preparación estarán debidamente aseadas, con la vestimenta adecuada, uñas cortas (no pintadas), el cabello sujetado y cubierto por una toga o gorra blanca.
- 6.2.2.3 No se permitirá la venta de comida "guardada", la Administración está facultada para decomisar dichos alimentos. La venta será sólo lo preparado en el día.
 - 6.2.2.3.1 No se permitirá el almacenamiento de carnes crudas por ser productos perecibles, salvo que estén en refrigeración o precocidos, pero controlados adecuadamente.
- 6.2.2.4 Se realizará supervisiones inopinadas conjuntamente con el área de Bromatología de la Municipalidad Provincial de Huancayo, con la finalidad de verificar la preparación de los alimentos.

6.2.3 DEL PERSONAL DE APOYO

- 6.2.3.1 Todas las personas que estén cumpliendo labores de apoyo o asistencia estarán debidamente aseados y con el atuendo establecido.
- 6.2.3.2 El personal de apoyo estará debidamente capacitado para cumplir su función y no generar negligencias en su desempeño.

6.3 SANCIONES

6.3.1 El incumplimiento de las directivas del presente Reglamento Interno, ameritan las siguientes sanciones:

- **Primero:** Llamada de atención verbal.
- **Segundo:** Notificación de demérito (para efectos de renovación de contrato), mas una multa de S/ 15.00, fondo que será destinado como ingreso del Parque, y será depositado diariamente a la Caja de la Municipalidad Provincial de Huancayo, por ningún motivo se dispondrá de dicho dinero o de cualquier otra forma de ingreso, antes de su depósito a la Caja del Municipio Provincial de Huancayo.
- **Tercero:** Cierre del Stand en un Domingo.
- **Cuarto:** Cierre del Stand por 2 domingos.

6.3.2 La reincidencia en el incumplimiento de las normas será motivo de rescisión del contrato.





VII.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES-

PRIMERO: Lo no previsto en la Directiva será resuelto en común acuerdo suscrito entre la Administración del Parque Identidad Wanka y los Operadores Turísticos (Titulares)

SEGUNDO: Los conductores respetarán aquellas disposiciones que dicta la Municipalidad Provincial de Huancayo a través del contrato, dentro del marco de las facultades que le confiere el ordenamiento legal vigente, así como la presente Directiva.

TERCERO: La Municipalidad Provincial de Huancayo, mediante la Administración hará cumplir la Directiva establecida.

CUARTO: Como mecanismo de control concurrente se efectuarán supervisiones inopinadas a los Stand y Operadores Turísticos dejando constancia escrita, la que deberá ser firmada por el Operador Turístico (Titular) y la persona que realizó la supervisión.

QUINTO: La Directiva será divulgada en su forma y esencia por la Municipalidad Provincial de Huancayo a través de la Administración del Parque Identidad Wanka.

VIII.- RESPONSABILIDADES.-

El Gerente de Servicios Públicos, El Administrador del Parque de la Identidad Wanka, así como los Operadores Turísticos (Titulares) son los encargados de cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO
Gerencia de Servicios Públicos Locales


M. Héctor Araujo Meltrano
GERENTE



(ANEXO N° 1)

FICHA DE SUPERVISION A LOS STAND DE ATENCIÓN AL PUBLICO

Huancayo, de del 2008

Datos del Operador Turístico:

Nombres y Apellidos:

.....

N° de Stand:..... Rubro:..... Fono:

.....

Condiciones Físicas del Stand

1. Ambiente

Limpio Regular Sucio

2. Mobiliario

Adecuado Básico Deficiente

3. Observaciones encontradas:

-
-
-

Condiciones Físicas del Baño y Almacén (Viandas)

1. Ambiente

Limpio Regular Sucio

Manejo y Conducción de los Stand

1. Se encuentra bien uniformado el Operador Turístico?

SI NO Obs:

2. Cuentan con el Carné de Sanidad el Operador Turístico?

SI NO Obs:

3. La atención del Stand esta conducida por el Titular?

SI NO Obs:

4. Los manteles y/o mantas están en las barandas, pasamanos y en otra área general?

SI NO Obs:





5. Al momento de la atención a los visitantes están mostrando la Carta de Precios con precios de acuerdo a lo que el mercado establece?

SI NO Obs:

6. La atención al cliente es de forma cortes respecto a lo que solicite?

SI NO Obs:

Preparación de Alimentos y Bebidas

1. Los insumos utilizados en la preparación de los platos típicos son de buena calidad?

SI NO Obs:

2. Se encontró comida guardada?

SI NO Obs:

3. Los insumos para la preparación de los Platos Típicos están siendo debidamente refrigerados?

SI NO Obs:

4. Las personas que cumplen la función de apoyo, están debidamente aseados y uniformados?

SI NO Obs:

Sugerencias

1. Alguna sugerencia del Supervisor

.....
.....
.....

2. Alguna sugerencia del Operador Turístico

.....
.....
.....

.....
Supervisor

.....
Operador Turístico

