RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 0307-2022-GM/MPH

Huacho, 08 de agosto de 2022.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA.

VISTO:

El Informe N.º 105-2022-SUGSYC-UGRS/MPH de fecha 27 de mayo de 2022; el Informe N.º 0882-2022-UGRS/MPH de fecha 13 de junio de 2022; el Proveído N.º 2139-2022-GM/MPH de fecha 07 de julio de 2022; el Informe N.º 047-2022-YLBN-OPEPYE/MPH de fecha 25 de julio de 2022; el Informe N.º 0727-2022-OPEPYE/MPH de fecha 25 de julio de 2022; el Informe Legal N.º 547-2022-OGAJ/MPH de fecha 03 de agosto de 2022, y;

ANTECEDENTES:

1. *Que, mediante Informe* **N.º 0882-2022-UGRS/MPH** *de fecha 13 de junio de 2022; el Director de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos remite el presente proyecto de* ***"DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA"****, el cual se establece como una herramienta que persigue la mejora continua, así como mejorar la comunicación con sus beneficiarios y que permite medir los niveles de satisfacción, por lo que, recomienda brindar el trámite correspondiente para su posterior aprobación.*

2. *Que, mediante* **Proveído N.º 2139-2022-GM/MPH** *de fecha 07 de julio de 2022; la presente Gerencia remitió a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones el proyecto de directiva denominada* ***"DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA"*** *para su conocimiento, revisión e informe correspondiente.*

3. *Que, mediante Informe* **N.º 047-2022-YLBN-OPEPYE/MPH** *de fecha 25 de julio de 2022; la especialista en materia de Planeamiento Estratégico concluye que la Municipalidad Provincial de Huaura no cuenta a la fecha con una directiva denominada* ***"DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA"****, asimismo, menciona que la directiva va servir como un instrumento normativo que permite dotar de eficacia a los procedimientos de atención de reclamos, quejas y sugerencia por defectos de tramitación presentadas ante la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, conforme a lo dispuesto por la normativa.*

4. *Que, mediante Informe N.º 0727-2022-OPEPYE/MPH de fecha 25 de julio de 2022; la Oficina de Planeamiento Estratégica, Presupuesto y Estadística concluye que el proyecto de directiva denominada* ***"DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA"*** *cumple con la base legal, y es un instrumento de gestión que ayudara a normar y regular las disposiciones para la adecuada y oportuna atención de los reclamos y sugerencias que sean presentadas por personas naturales o jurídicas ante la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huaura.*

5. *Que, mediante* **Informe Legal N.º 547-2022-OGAJ/MPH** *de fecha 03 de agosto del 2022; la Oficina General de Asesoría Jurídica opina que resulta procedente la aprobación de la directiva denominada* ***"DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS,***

Calle Colon N° 150 Telf. (01) 232 2488 Central Telefónica: (01) 232 4272 / (01) 239 2842 - Huacho
www.munihuacho.gob.pe / mphh@munihuacho.gob.pe

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 0307-2022-GM/MPH

RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA".

CONSIDERANDO:

6. *Que, las municipalidades, son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, con facultad de ejercer actos de gobierno, actos administrativos y actos de administración, autonomía que debe ser ejercida con sujeción al ordenamiento jurídico imperante, de acuerdo a lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional N° 30305, dispositivo que es concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, correspondiendo al Concejo Municipal.*

7. *Que, el artículo 39° de la Ley Organiza de Municipalidades – Ley N°27972 señala en lo referido a Normas Municipales: "Los concejos municipales ejercen sus funciones de gobierno mediante la aprobación de ordenanzas y acuerdos. Los asuntos administrativos concernientes a su organización interna, los resuelven a través de resoluciones de concejo. El alcalde ejerce las funciones ejecutivas de gobierno señaladas en la presente ley mediante decretos de alcaldía. Por resoluciones de alcaldía resuelve los asuntos administrativos a su cargo. Las gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de resoluciones y directivas".*

8. *Por tanto, respecto al presente proyecto de directiva denominada "**DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA"**, es de señalar que el mismo consta de seis (06) numerales, el cual es remitido conjuntamente con los informes técnicos correspondientes para su viabilidad, a este despacho para su evaluación y aprobación mediante acto resolutivo, bajo el amparo del artículo 39° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N.° 27972.*

9. *En ese sentido, se ha procedido a la revisión en íntegro de la Directiva en mención, teniendo en consideración lo siguiente:*

   a. *Objetivo. - Establecer el procedimiento de recepción, análisis, trámite y resolución de las quejas reclamos, sugerencias que las/los beneficiarios del proyecto de recuperación de áreas degradas por residuos sólidos en la provincia de Huaura. depositan en el buzón de sugerencias, de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la municipalidad provincial de Huaura, con la finalidad de atender oportunamente las quejas y reclamos.*

   b. *Alcance. - Solucionar quejas, reclamos o denuncias de la población beneficiaria referente al proyecto de forma oportuna para evitar futuros conflictos.*

   c. *Justificación. - Con la finalidad de conocer las sugerencias, quejas, reclamos de parte de la población respecto al PROYECTO. "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA". es necesario establecer vías de comunicación eficaces que conecten a la población beneficiaria y que nos permitir conocer y presentar sus quejas y reclamos con el fin de mejorar la comunicación en la implementación del proyecto.*

10. *En ese sentido, el proyecto de la directiva denominada "**DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA"** se encuentra acorde con lo establecido en el Decreto Supremo N.° 002-2009-MINAM y, que aprueba el reglamento del sector ambiente sobre transparencia, acceso a la información pública ambiental y participación y consulta ciudadana en asuntos ambientales, la Ordenanza Provincial N° 016-2021, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones*

Calle Colon N° 150 Telf. (01) 232 2488 Central Telefónica: (01) 232 4272 / (01) 239 2842 - Huacho
www.munihuacho.gob.pe / mphh@munihuacho.gob.pe

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 0307-2022-GM/MPH

(ROF) de la Municipalidad Provincial de Huaura, es por ello que resulta procedente aprobar el proyecto de directiva en mención.

11. *En tal sentido, se tiene que el presente expediente cuenta con el visto bueno por parte de la Unidad de la Gestión de Residuos Sólidos, mediante Informe N.º 0882-2022-UGRS/MPH de fecha 13 de junio de 2022; de la Oficina de Planeamiento Estratégica, Presupuesto y Estadística, mediante Informe N.° 0727-2022-OPEPYE/MPH de fecha 25 de julio de 2022, y de la Oficina General de Asesoría Jurídica, mediante Informe Legal N.° 547-2022-OGAJ/MPH de fecha 03 de agosto de 2022*

12. *Asimismo, mediante* ***Resolución de Alcaldía N.° 0041-2019/MPH-H*** *de fecha 09 de enero de 2019, encomendadas mediante Resolución de Alcaldía N.° 0026-2021/MPH-H de fecha 04 de enero de 2021, y ratificadas mediante Resolución de Alcaldía N.° 0419-2021/MPH-H de fecha 03 de noviembre de 2021; se resuelve en el artículo primero lo siguiente:*

> *"**ARTÍCULO PRIMERO. - DELEGAR** en el Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, todas las atribuciones administrativas de competencia de la Alcaldía salvo aquellas señaladas expresamente como indelegables por Ley, así como las señaladas e forma expresa a las unidades orgánicas en el Reglamento de Organización y Funciones – ROF vigente; delegando, por tanto, entre otras atribuciones las siguientes:*
>
> *(...)*
>
> *f) Aprobar planes y directivas internas de competencia de la Alcaldía, sobre los sistemas administrativo y de gestión pública, así como modificarlas y/o dejarlas sin efecto las mismas.".*

QUE, ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y DE DERECHO EXPUESTOS PRECEDENTEMENTE, CON ARREGLO A LAS FACULTADES PREVISTAS EN EL ARTICULO 39° DE LA LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES – LEY N.º 27972 Y EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS CON RESOLUCIÓN DE ALCALDIA N.º 0405-2021/MPH-H; CONCORDANTE CON LA RESOLUCIÓN DE ALCALDIA N.º 0026-2021/MPH-H, Y LA RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N.º 0419-2021/MPH-H (DELEGACIÓN DE FACULTADES A LA GERENCIA MUNICIPAL);

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: *APROBAR la* ***DIRECTIVA N.º 002-2022-MPH*** *denominada* ***"DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA"****, presentada por la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, la misma que forma parte del presente acto resolutivo.*

ARTÍCULO SEGUNDO: ***DEJAR SIN EFECTO LEGAL*** *cualquier disposición interna que se oponga o contravenga la presente Directiva.*

ARTÍCULO TERCERO: ***DERIVAR*** *el presente acto resolutivo y todo lo actuado a la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de esta entidad edil para su conocimiento y proceda con* ***ENCARGAR*** *a sus órganos técnicos adscritos el estricto cumplimiento del presente acto administrativo y* ***DIRECTIVA N.º 002-2022-MPH****, de acuerdo a sus competencias.*

ARTÍCULO CUARTO: ***REMITIR*** *copia del presente Acto Resolutivo y la Directiva adjunto al presente acto resolutivo a la Oficina de Planeamiento Estratégico, Presupuesto y Estadística, perteneciente a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones; para su conocimiento y fines que considere pertinentes, en conformidad con sus funciones y/o atribuciones.*

Calle Colon N° 150 Telf. (01) 232 2488 Central Telefónica: (01) 232 4272 / (01) 239 2842 - Huacho
www.munihuacho.gob.pe / mphh@munihuacho.gob.pe

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 0307-2022-GM/MPH

ARTÍCULO QUINTO: ***DISPONER*** *que la oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones publique la presente Resolución y sus anexos en la página Web Institucional.*

ARTÍCULO SEXTO: ***ENCÁRGUESE*** *a la oficina de Trámite Documentario y Archivo Central, la entrega efectiva y oportuna de la presente resolución a las partes interesadas y áreas administrativas pertinentes, bajo responsabilidad de conformidad a lo previsto en el artículo 20° y siguientes del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.*

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA
Econ. ENRIQUE JONNATHAN NICHO SALINAS
GERENTE MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA
V° B°
OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA
HUACHO

C.C.
ARCHIVO
INTERESADOS

Calle Colon N° 150 Telf. (01) 232 2488 Central Telefónica: (01) 232 4272 / (01) 239 2842 - Huacho
www.munihuacho.gob.pe / mphh@munihuacho.gob.pe

DIRECTIVA N.° 002-2022-MPH.

"DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA"

DIRECTIVA N.º 002-2022-MPH

DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS CON RESPECTO AL PROYECTO "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA

I. DISPOSICIONES GENERALES:

1.1. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de conocer las sugerencias, quejas, reclamos de parte de la población respecto al PROYECTO. "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA". es necesario establecer vías de comunicación eficaces que conecten a la población beneficiaria y que nos permitir conocer y presentar sus quejas y reclamos con el fin de mejorar la comunicación en la implementación del proyecto.

El presente documento plantea dos mecanismos para identificar la opinión de la población beneficiaria. En primer lugar, el buzón de sugerencias, que es uno de los instrumentos que permite medir el grado de satisfacción, a través de la opinión de los beneficiarios y plantear medidas correctivas cuando sea necesario. El segundo componente es la atención de quejas o sugerencias para la cual se plantea un procedimiento específico que permita dar solución oportuna.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El Buzón de sugerencias, quejas, reclamos, se establece como una herramienta que persigue la mejora continua, así como mejorar la comunicación con sus beneficiarios y que permite medir los niveles de satisfacción. Asimismo, la atención oportuna de quejas, cuando son pertinentes, contribuye a disminuir los conflictos que pueden generarse. Se pretende que estas vías contribuyan a que las personas beneficiarias ejerzan sus derechos y hagan conocer quejas, reclamos y sugerencias que redunden en el mejor entendimiento en el proceso de la implementación del proyecto. Sin embargo, en la actualidad estos mecanismos son utilizados precariamente y de forma improvisada en las municipalidades, relegados como

secundarios y no se toman en cuenta como elementos clave para identificar la opinión de los beneficiarios.

1.3. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú, artículo 2, numerales 4 y 5, sobre el derecho a la libertad de expresión y de solicitar información que requiera.
- TUO de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS.
- Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM, que aprueban el Reglamento Ambiente sobre transparencia, acceso a la información pública ambiental y participación y consulta ciudadana en asuntos ambientales.

1.4. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de recepción, análisis, trámite y resolución de las quejas reclamos, sugerencias que las/los beneficiarios del proyecto de recuperación de áreas degradas por residuos sólidos en la provincia de Huaura. depositan en el buzón de sugerencias, de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la municipalidad provincial de Huaura, con la finalidad de atender oportunamente las quejas y reclamos.

1.5. ALCANCE

Solucionar quejas, reclamos o denuncias de la población beneficiaria referente al proyecto de forma oportuna para evitar futuros conflictos.

1.6. DEFINICIONES

- **Solicitante:**

  Es la persona natural o jurídica que formula una solicitud de información, queja o reclamo.

- **Quejas y reclamos:**

  Para efectos del presente documento, se entiende como quejas y reclamos los argumentos presentados por el solicitante por la percepción de supuestos daños o afectaciones generados por las actividades realizadas o por los casos

de supuestos incumplimientos de compromisos generados en marco al Proyecto "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA".

- **Tipos de quejas y reclamos:**

Las quejas y los reclamos pueden ser:

a) Sin reserva de identidad: son aquellas en las cuales la persona natural o jurídica no solicita la reserva de su identidad.

b) Anónimas: son aquellas en las cuales no se proporciona información sobre sus datos de identificación.

1.7. USUARIOS DEL BUZÓN

Podrán formular quejas, sugerencias reclamos a través del buzón de sugerencias, la población beneficiaria del Proyecto "RECUPERACIÓN DEL ÁREA DEGRADADA POR RESIDUOS SÓLIDOS "PAMPA LAS SALINAS", DISTRITO DE HUACHO, PROVINCIA DE HUAURA, DEPARTAMENTO DE LIMA", Las quejas o reclamos se pueden realizar de forma escrito a través de las boletas que se depositan en el buzón implementado para este efecto; donde además se pueden hacer llegar las sugerencias y felicitaciones.

II. DE LA FORMULACIÓN DE LA QUEJA Y RECLAMO:

2.1. Medios para la formulación de queja y reclamo

El solicitante podrá formular su queja y reclamo en forma presencial o a través de del buzón de sugerencias quejas y reclamos implementado por la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huaura, a través de la plataforma de Mesa de Partes Virtual de la entidad: mesadepartes@munihuacho.gob.pe; y/o por medio virtual a través de la página de Facebook UGRS: https://www.facebook.com/UGRSHUACHO

2.2. Conformación del comité.

Se conformará el Comité de gestión de información, precedido por el Director de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, responsable de la Sub Unidad de Limpieza pública y responsable de la Sub Unidad de Disposición final y el Responsable de la Sub Unidad de Gestión Social y Comunicaciones.

El responsable de admisión e información, (atención al ciudadano) quien debe brindar la información permanente sobre el uso del buzón, debe tener a disponibilidad las boletas o formularios y bolígrafo; además brinda información del procedimiento para la resolución de quejas.

2.3. Organización para el manejo del buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias

a) El personal de atención al ciudadano y funcionarios de la Unidad de gestión de residuos sólidos, de la municipalidad provincial de Huaura, deben tener conocimiento para orientar sobre el uso del buzón, y coadyuvar para canalizar oportunamente los reclamos.

b) Las boletas estarán disponibles en el área de atención al ciudadano y sobre el buzón de sugerencias, se comunicará y orientará al poblador donde encontrarlas.

c) La boleta tiene un diseño sencillo y comprensible, es importante conocer la fecha de llenado de la boleta y el horario.

d) Es opcional que Los beneficiarios y usuarios deben de registrar su nombre y DNI y firma.

e) Con preferencia deben utilizar las boletas de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, siempre y cuando se haya difundido y facilitado su uso.

f) El procedimiento se inicia con el registro del solicitante seguidamente con el llenado de la boleta con el contenido de la queja, reclamo o sugerencia.

g) Las boletas llenas con la queja, reclamo o sugerencia. serán almacenadas en el buzón.

h) El responsable de control y seguimiento de la UGRS, verificará el registro de solicitudes de quejas el lunes de cada semana, en caso exista registrados se informará inmediatamente al comité de análisis de la información, por ninguna razón debe ser abierto con anticipación.

i) La llave del buzón estará bajo custodia de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos y una copia en el responsable de control y seguimiento.

j) El buzón de sugerencias debe ser abierto durante la reunión del Comité de Análisis de Información.

2.4. Características del Buzón de Sugerencias

La Unidad de Gestión de Residuos Sólidos debe contar con un buzón de sugerencias que cumpla con las siguientes características:

N°	CARACTERÍSITICAS
1	Caja o ánfora en buen estado
2	Material madera, vidrio, metálico u otro material firme, con dimensiones estándares de 20 cm de cuerpo x 35 cm de alto.
3	Con preferencia debe estar fijo para evitar la manipulación
4	Sistema de seguridad: chapa o candado que garantice seguridad.
5	Bolígrafo asegurado al buzón.
6	Boletas con formato sencillo y comprensible para los beneficiarios

III. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS:

5.1. Para el correcto manejo del buzón de sugerencias, la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. El responsable de control y seguimiento, el día lunes de cada semana, deberá revirar el registro de control de admisión de quejas, sugerencias.
2. El responsable de control y seguimiento en caso identifique quejas, reclamos sugerencias inscrita en el en el registro de solicitudes de información, debe de comunicar inmediatamente al Comité de gestión de información o al gerente de gestión de residuos sólidos.
3. El Buzón de Sugerencias será abierto en reunión del Comité de gestión de información dándose lectura a las boletas
4. Se realiza un análisis imparcial de las quejas sus posibles causas, se plantean soluciones o acciones correctivas, se designa responsables y plazos de cumplimiento.
5. Los miembros del comité asignarán la persona que deberá dar solución y seguimiento de cada tema.

6. El comité deberá identificar cuáles temas son de menor impacto y de mayor impacto para dar una pronta de respuesta. Considerando un margen de (05) a (15) días hábiles

7. Todo este proceso se registra en el formulario específico (acta) de Apertura del Buzón.

8. Una vez terminado el comité de análisis de información CAI, las boletas deben ser conservadas en un archivador, identificando el número de boletas. El archivador estará en custodia dela la unidad control y seguimiento.

9. En la próxima reunión del comité de análisis se incluirá en la agenda la lectura del seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas.

10. La queja o reclamo sólo será atendida si está vinculada al proyecto.

11. En caso no esté vinculada, se dará una respuesta por escrito indicando el por qué no será atendida o derivará al área competente a fin de brindar la solución que el caso amerite.

12. En caso la queja o reclamo sí se encuentre relacionada al proyecto, será atendida por el responsable asignado por el comité de gestión de información. en un plazo de cinco (05) a (15) días hábiles.

13. La persona encargada hacer seguimiento a las quejas o reclamos es el responsable de control o seguimiento. De GGR

14. Analizar si la queja y/o reclamo se pueda resolver de inmediato, en caso contrario se tiene un plazo máximo de quince (15) días hábiles para resolverla. Dependiendo de la temática de la queja y/o reclamo será abordada por Gerente de Gestión de Residuos Sólidos con el acompañamiento del Gestor Social del Equipo Zonal de la UE003-GICA-MINAM.

15. En caso la respuesta es satisfaga la queja y/o reclamo se cierra el registro. De lo contrario, se realizará una segunda revisión y replanteará otra solución.

IV. RESPONSABILIDAD:

4.1. La Unidad de Gestión de Residuos Sólidos son las responsables de supervisar el cumplimiento de la presente directiva, así como de dictar las normas

complementarias que faciliten la aplicación de la misma, en concordancia con la normatividad vigente sobre la materia.

V. ANEXOS Y FORMATOS:

Los siguientes documentos forman parte integrante de la presente directiva:

- Anexo N° 01: FORMULARIO, BOLETA DE ATENCION AL BENEFICIARIO EN EL MANEJO DE SUGERENCIA, RECLAMO, FELICITACIÓN Y ATENCION DE QUEJA
- Anexo N° 02: ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA
- Anexo N° 03: REGISTRO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE QUEJA RECLAMO

VI. DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS:

6.1. Los aspectos no contemplados en la presente directiva serán resueltos por la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, pudiendo ésta dictar las disposiciones complementarias que resulten necesarias para la correcta aplicación de la misma, en concordancia con la normatividad sobre la materia.

6.2. Todo lo no previsto en la presente directiva se regirá por las normas vigentes sobre la materia que resulten aplicables.

6.3. La presente directiva deja sin efecto toda aquella normatividad de carácter interno que contravenga lo dispuesto en la misma.

Anexo N° 01

FORMULARIO, BOLETA DE ATENCION AL BENEFICIARIO EN EL MANEJO DE SUGERENCIA, RECLAMO, FELICITACIÓN Y ATENCION DE QUEJAS

	BOLETA PARA LEVANTAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.	
	BQRSF. N° 01. PRIMERA EDICION	FECHAS: FECHA: ...../...../.....
NOMBRE Y APELLIDO		
Sexo:	Edad.	N° teléfono
Dirección.		
ANOMIMO:		
MARQUE CON UNA X SU: QUEJA	RECLAMO,	SUGERENCIA FELICITACION
DESCRIPCION..		

ANEXO N°02

ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA

FECHA..... Hora.....

En la presente fecha y hora, en reunión del Comité de Análisis de Información (CAI), se procede a la apertura del Buzón de sugerencias, para dar lectura y analizar las boletas depositadas en el mes de la semana..... del mes de. .....

1. ORDEN DEL DÍA

a) Verificación del estado del buzón
b) Apertura del buzón de sugerencias
c) Lectura de boletas
d)Identificación de principales problemas
e) Propuesta de soluciones, responsables, plazos.

2. VERIFICAN EL ESTADO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Inicialmente, se verifica si el buzón cumple con:

Buen estado del buzón ( ) Ubicación del buzón en lugar accesible y visible ( )
Identificación clara del buzón y explicación de uso Boletas ( )
bolígrafo accesible
Candado hermético ( )

3. Lectura de boletas. LECTURA DE BOLETAS contabilizar el número de boletas

4. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y PROPUESTA DE SOLUCIONES
(Anotar los problemas principales que se repiten en la mayor cantidad de boletas)

PROBLEMA IDENTIFICADO	SOLUCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE	PLAZO

5. PARTICIPANTES EN LA APERTURA DEL BUZÓN:

N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

ANEXO N°03

REGISTRO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE QUEJA RECLAMO

N°	NOMBRE Y APELLIDO ( ) ANONIMO ( )	Dirección Sector:	TIPO			¿Está relacionado con actividades del proyecto? Si No	Pendiente	Proceso	Resuelto
			QUEJA	RECLAMO	OTRO				
1									
2									
3									
4									
5									
6									