



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE



"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

## DECRETO DE ALCALDIA N° 004-2015- MPF/A

Ferreñafe, 25 de Junio del 2015

EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

### VISTO:

El Plan Operativo Institucional (POI) 2015 de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

### CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en sus artículos 194° y 195°, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, los Decretos de Alcaldía establecen normas de ejecución de las Ordenanzas, sancionan los procedimientos necesarios a la administración municipal, o resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario.

Que, con Resolución de Alcaldía N° 134- 2015-MPF/A, de fecha 24 de Abril del 2015 se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) 2015 dentro del cual está la meta que tiene que cumplirse con la Directiva que Regula la Atención que se Brinda a las Sugerencias, Reclamos y Denuncias por parte de Usuarios de los Servicios y Vecinos en General de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Que, la Gerencia de Secretaría General, en coordinación con la Jefatura de Racionalización y Estadística de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, han elaborado la presente Directiva que se hace necesario aprobar mediante Decreto de Alcaldía.

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas por el inciso 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

### SE DECRETA:

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, la DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCION QUE SE BRINDA A LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR PARTE DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS Y VECINOS EN GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE, la cual es parte integrante del presente Decreto.**

**ARTICULO SEGUNDO.- NOTIFICAR, el presente Decreto, a todas las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, las cuales a su vez harán conocer a todas sus áreas conformantes, el estricto cumplimiento bajo responsabilidad.**



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE



**ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR,** a la Gerencia de Secretaría General notifique el presente Acuerdo Municipal, para su conocimiento y fines. Así como a través de la Unidad de Relaciones Públicas y Unidad de Tecnología de la Información, la publicación en el Portal Institucional [www.muniferrenafe.gob.pe](http://www.muniferrenafe.gob.pe) en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas [www.serviciosalciudadano.gob.pe](http://www.serviciosalciudadano.gob.pe) y en el Portal del Estado Peruano [www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)

**REGISTRESE, PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**



*Alejandro Muro Távora*  
 ALCALDE



**DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCION QUE SE BRINDA A LAS  
SUGERENCIAS, RECLAMOS DENUNCIAS POR PARTE DE USUARIOS DE  
LOS SERVICIOS Y VECINOS EN GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE FERREÑAFE**

**I.- OBJETIVOS:**

**A. Objetivo General**

Favorecer y facilitar la implementación y el fortalecimiento de los mecanismos de Gestión de Quejas y Sugerencias de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

**B. Objetivos Específicos**

1. Establecer los conceptos básicos necesarios para el desarrollo de los mecanismos de Gestión de Quejas y Sugerencias de los usuarios dentro del ámbito de competencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Definir los procesos y procedimientos para la atención oportuna de las quejas y sugerencias de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

**II.- BASE LEGAL:**

Constitución Política del Estado

Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972

Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444

Manuel de Organización y Funciones Ordenanza Municipal N° 018-2012-CMPF

Política Nacional de Simplificación Administrativa D.S. N° 025-2010-PCM.

Directiva Mecanismos de Simplificación Administrativa Decreto Supremo N° 007-2011-PCM.

**III. AMBITO DE APLICACIÓN:**

El presente documento es de estricto cumplimiento de los Trabajadores y Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

**IV.- DEFINICIONES:**

**Mecanismos de Gestión de Quejas y Sugerencias:** Es el conjunto de acciones administrativas entrelazadas, encargadas de gestionar las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.

**Queja:** Es toda manifestación de inconformidad realizada por el usuario sobre los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, puede ser expresada verbalmente (directa o indirectamente) o por escrito, ante el causante de la inconformidad o ante una instancia superior.

**Definiciones operativas:**

**Queja tipo cero:** Son aquellas quejas expresadas directa o indirectamente por el usuario en forma verbal, con o sin identificación del mismo, que son recibidas por la vía que la organización destine para dicho efecto y que son conducidas a la Oficina Unidad de Gestión de Recursos Humanos, para registro y proceso.

**Queja tipo uno:** Son aquellas quejas escritas en el formato FAP proporcionado por la Municipalidad, que contiene la identificación y firma del usuario, que son



recibidas por el área de Mesa de Partes y que son derivadas a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y de tratarse de un Gerente a la Oficina de la Gerencia Municipal, para su registro y proceso.

**Sugerencia:** Manifestación directa o indirecta del usuario de como mejorar algún proceso o atención en la Municipalidad.

**Vía de Canalización de Quejas y Sugerencias:** Son las instancias que la Municipalidad señala para la recepción de las quejas y/o sugerencias de los Usuarios y que se canalizan hacia la Oficina de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos o Gerencia Municipal como sea el caso.

**Comité de Quejas y Sugerencias:** Es el órgano constituido en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, dependiente de la Gerencia Municipal, encargado de canalizar las sugerencias a la gestión y de la quejas tipo 0 y 1, su trabajo se basa en los siguientes principios:

Prevención  
Inmediación  
Celeridad  
Eficacia  
Confidencialidad  
Honradez  
Confiabilidad  
Respeto por los derechos humanos

#### **Funciones del Comité:**

1. Recibir todas las quejas de los usuarios de la Municipalidad.
2. Verificar si la queja a tratar viene acompañada de solicitud e identificación del denunciante.
3. Dar solución a la queja por propia autoridad en caso que le competa o por autoridad delegada de la Gerencia Municipal.
4. Informar la solución de la queja a la Oficina de Unidad de Gestión de Recursos Humanos, donde quedará registrada así como al usuario.

#### **Comité de Procesos Administrativos y Disciplinarios:**

Es el órgano dependiente de la Gerencia Municipal, que ésta convoca a fin de realizar procesos de investigación administrativa.

#### **Libro de Reclamaciones:**

Es el documento referencial de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe destinado a contener los registros de las quejas de los usuarios de la Municipalidad, la fecha de registro, el servicio donde se generó la queja, la solución planteada y la fecha de respuesta al usuario. Su mantenimiento y actualización así como su uso estadístico es de responsabilidad del trabajador designado mediante Resolución de Alcaldía.

#### **Libro de Sugerencias:**

Es el documento referencial de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe destinado a contener los registros de las sugerencias realizadas por el usuario de la Municipalidad, la fecha de registro, el servicio donde se orienta la sugerencia, la mejora implementada y la fecha de respuesta al usuario. Su mantenimiento y actualización así como su uso estadístico es de responsabilidad de la Gerencia de Administración.

#### **V.- DISPOSICION FINAL:**

#### **Tiempo para Implementación de Sugerencias**



El tiempo para la implementación de sugerencias dependerá de su naturaleza. Por ende, se trata de un tiempo variable pero que deberá ajustarse a un plazo mínimo con la finalidad de generar la mayor satisfacción posible en el usuario que genera la sugerencia.

**a).- Control:**

Las acciones de control de los mecanismos de Gestión de Quejas y Sugerencias de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, estarán a cargo de la Gerencia de Administración.

**b).- Mejora Continua de la Calidad:**

Las Gerencias Municipal y de Administración de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, son los responsables de realizar los procesos de Mejora Continua de la calidad del servicio.

Toda la información generada por los mecanismos de Gestión de Quejas y Sugerencias de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, será evaluada y procesada por la Gerencia Municipal y de Administración, a fin de generar propuestas de mejora continua de la calidad de los servicios, para lo cual diseñarán de manera participativa con el Gerente (a) del servicios los ciclos de mejora de la calidad (planificar, hace, estudiar y actuar) necesarios que deban desarrollarse para tal fin.

