

DECRETO DE ALCALDÍA N° 037-2013-MDJM

Jesús María, 27 de diciembre del 2013

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARIA;

VISTO; el Informe N° 550-2013-MDJM/SG/SGACGDyA de fecha 13 de noviembre del 2013; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto de Alcaldía N° 020-2011-MDJM de fecha 17 de octubre de 2011 se aprobó la Directiva que regula el Uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad de Jesús María;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 153-2013 de fecha 09 de julio de 2013, se aprobó el Reglamento de Utilización de las instalaciones deportivas de la Piscina Municipal de Jesús María, en cuyo inciso 8 del Artículo 5 se estableció que, se pondría a disposición de los usuarios de los actividades deportivas el Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Documento del Visto, la Sub Gerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, en atención a la propuesta formulada por la Sub Gerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas, expresa la necesidad de implementar el Libro de Reclamaciones en los locales de la Piscina Municipal y Estadio Municipal; proponiendo a su vez que, la misma se implemente en la Casa de la Justicia;

ESTANDO A LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR EL ARTÍCULO 42 Y EL NUMERAL 6 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY N° 27972 ORGANICA DE MUNICIPALIDADES;

SE DECRETA:

Artículo Primero.- APRUÉBASE la modificación del Artículo VIII, incisos 9.3.1 y 9.3.2 del Artículo IX, Artículo X, inciso 11.1. del Artículo XI y el Artículo XII de la Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Jesús María aprobada mediante Decreto de Alcaldía N° 020-2011-MDJM de fecha 17 de octubre de 2011, la misma que en anexo adjunto forma parte integrante del presente Decreto.

Artículo Segundo.- MODIFÍCASE en el Decreto de Alcaldía N° 020-2011-MDJM de fecha 17 de octubre de 2011, en el sentido que toda referencia a la Sub Gerencia de Trámite Documentario y Archivo se entienda como *Sub Gerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo*.

Artículo Tercero.- PUBLÍCASE el presente Decreto en el diario oficial El Peruano e íntegramente las modificaciones referidas en el Artículo Primero, en el Portal institucional de la corporación edil: www.munijesusmaria.gob.pe.

Artículo Cuarto.- El presente Decreto entrará en vigor a partir del 01 de enero del 2014.

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



RAFAEL VERA MASCARO
SECRETARIO GENERAL



Municipalidad Distrital de Jesús María

Dr. ENRIQUE OCROSPOMA PELLA
ALCALDE

ANEXO
Decreto de Alcaldía N° 037-2013-MDJM

“VIII. SEDES INSTITUCIONALES EN LAS QUE SE IMPLEMENTA EL LIBRO DE RECLAMACIONES

El usuario podrá presentar su reclamo en cualquiera de las sedes que se indican líneas abajo.

SEDES INSTITUCIONALES EN JESUS MARIA
AV. MARIÁTEGUI N° 850
AV. CUBA N° 749
AV. HORACIO URTEAGA N° 535
PISCINA MUNICIPAL – Av. Salaverry cuadra 17 s/n
ESTADIO MUNICIPAL – Av. Central S/N (Jr. Nazca con Av. Central)
CASA DE LA JUSTICIA – Jr. Huáscar N° 1144

“IX. DE LA FUNCIÓN DE LOS INTERVINIENTES EN LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA DE LOS RECLAMOS

(...)

9.3. Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones

Tiene como funciones:

9.3.1 Registro de los Reclamos presentados, de acuerdo a la numeración asignada en el Sistema de Información Documentaria – SID.

9.3.2 Derivar la Hoja de Reclamación o su(s) copia(s) a la(s) unidad(es) orgánica(s) involucrada(s) en el reclamo, a fin que cumplan con darle atención; así como, de ser el caso, las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

Tratándose de Hojas de Reclamación presentadas en los locales de Piscina Municipal, Estadio Municipal y Casa de Justicia, no será necesario derivar el reclamo, correspondiendo la derivación para la atención correspondiente a los encargados de los indicados locales.

(...)”

“X. ÁREA ENCARGADA DE LA RECEPCIÓN / PERSONAL RESPONSABLE ENCARGADO DE LA RECEPCIÓN

La Sub Gerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, y la Sub Gerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas serán las áreas encargadas de la recepción de los reclamos, la que tendrá como personal responsable de dicha actividad a los que se indican líneas abajo.



SEDE INSTITUCIONAL	UNIDAD ORGÁNICA ENCARGADA DE LA RECEPCIÓN	PERSONAL RESPONSABLE
Av. Fco. Javier Mariátegui N° 850	Sub Gerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo	Personal de Mesa de Partes
Av. Cuba N° 749		Personal de Mesa de Partes
Av. Horacio Urteaga N° 535		Personal de Archivo Central
PISCINA MUNICIPAL – Av. Salaverry cuadra 17 S/N	Sub Gerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas	Personal encargado de Piscina
ESTADIO MUNICIPAL – Av. Central S/N (Jr. Nazca con Av. Central)		Personal encargado de Estadio Municipal
CASA DE JUSTICIA – Jr. Huáscar N° 1144	Gerencia de Desarrollo Humano	Personal encargado de Casa de Justicia

“XI. DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

11.1 Anualmente se abrirá un Libro de Reclamaciones que contendrá los reclamos presentados en todas las sedes institucionales, compaginados en forma correlativa según numeración asignada en el Sistema de Información Documentaria – SID.
(...)”

“XII. DE LAS ACTIVIDADES Y PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

12.1. Actividades y plazos para la atención de los reclamos

RESPONSABILIDAD	ACTIVIDAD	PLAZO
Personal responsable de la unidad orgánica encargada de la recepción	Recepción de reclamo.	Inmediato.
	Remisión de reclamo al funcionario responsable.	En el día, con la única excepción de aquellos que ingresen dentro de las dos últimas horas de atención al público.
Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones	Derivación a la unidad orgánica responsable de atender el reclamo, salvo excepción establecida en el numeral 9.3.2. del inciso 9.3. del Artículo IX.	1 día hábil (contado a partir de la recepción del reclamo).
Unidad orgánica responsable de atender el reclamo	Atención del reclamo.	Máximo 8 días hábiles.
	Informe al funcionario responsable.	
Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones	Respuesta al usuario.	Máximo 5 días hábiles.

(
(...)”

