MUNICIPALIDAD DE
JESÚS MARÍA
VIVE BIEN

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

VISTOS: Los Informes N° 095-2017-MDJM/SG/SGACGDyA y N° 201-2017-MDJM/SG/SGACGDyA, ambos de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo; el Memorando N° 274-2017-MDJM/GAJyRC de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto de Alcaldía N° 020-2011-MDJM, publicado en el diario oficial El Peruano el 20 de enero de 2012, se aprobó la Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad, modificada por Decreto de Alcaldía N° 037-2013-MDJM, publicado el 17 de enero de 2014 en el diario oficial El Peruano;

Que, de acuerdo con los documentos de vistos, resulta necesario actualizar la Directiva sub materia e incluir sedes institucionales municipales que cuenten con el Libro de Reclamaciones, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía;

Estando a las atribuciones conferidas por el numeral 6) del artículo 20° y el artículo 42° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;

DECRETA:

Artículo Primero.- APROBAR la "Directiva que Regula el Uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María", la cual consta de quince artículos y dos Formatos adjuntos, que, como Anexo, forman parte del presente Decreto de Alcaldía.

Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO el Decreto de Alcaldía N° 020-2011-MDJM que aprobó la Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad, sus modificatorias y las que se opongan al presente dispositivo.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Secretaria General la publicación del presente Decreto en el diario oficial "El Peruano" y a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional la publicación del texto íntegro (incluido el anexo) en el portal institucional (www.munijesusmaria.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA
ABOG. BLANCA E. LEON VELARDE MENDEZ
SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA
CARLOS ALBERTO BRINGAS CLAEYSSEN
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE
JESÚS MARÍA
VIVE BIEN

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

ANEXO DEL DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

ARTÍCULO 1.- FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad implementar el Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la Municipalidad Distrital de Jesús María y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

ARTÍCULO 2.- OBJETIVO

Brindar al usuario un procedimiento eficiente para la presentación de su reclamo en la oportunidad en que ocurre el hecho y, a su vez, proporcionar herramientas a la gestión municipal a fin de lograr la solución de los hechos reclamados de manera breve y eficaz, y de adoptar las medidas preventivas que corresponda.

ARTÍCULO 3.- ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

ARTÍCULO 4.- VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano" y en el portal institucional de la municipalidad.

ARTÍCULO 5.- BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO 6.- DEFINICIONES

Para el cumplimiento de la presente Directiva, se tiene en cuenta las siguientes definiciones:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA · Secretario General ·

MUNICIPALIDAD DE JESÚS MARÍA · V°B° · SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA Y REGISTRAL

ANEXO DEL DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

6.1. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Jesús María a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 64 del TUO de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza la entidad.

6.2. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada par la Municipalidad Dittstrital de Jesús María en ejercicio de su función administrativa. Es diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

6.3. **Reclamante:** persona que presenta el reclamo.

6.3. **Libro de Reclamaciones:** Libro de naturaleza física provisto por la Municipalidad Distrital de Jesús María, en el cual los administrados pueden registrar sus reclamos.

ARTÍCULO 7.-.DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

7.1. Anualmente se abrirá un Libro de Reclamaciones que contendrá los reclamos presentados en todas las sedes institucionales municipales, compaginados en forma correlativa según la numeración asignada en el SID.

7.2. Los reclamos se registran, según corresponda, en el Formato de Hoja de Reclamación (Formato N° 1 adjunto) el mismo que cuenta con tres (3) hojas desglosables, autocopiativas y numeradas.

7.3. La distribución de la Hoja de Reclamación es la siguiente:
- Original: para el responsable del Libro de Reclamaciones
- Copia para el reclamante
- Copia para la unidad orgánica involucrada en el reclamo. De ser más de un área involucrada, se remitirá una fotocopia a cada una, con el mismo valor, para su correspondiente atención.

7.4. La Hoja de Reclamación es llenada por el usuario reclamante, al momento de ocurrido el hecho materia de reclamo; haciéndosele entrega de su respectiva copia.

7.5. Una vez atendido el reclamo, el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones le incorporará la Hoja de Reclamación.

MUNICIPALIDAD DE
JESÚS MARÍA
VIVE BIEN

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

ANEXO DEL DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

ARTÍCULO 8.- FUNCIONARIO RESPONSABLE

Mediante Resolución de Alcaldía se designa al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

ARTÍCULO 9.- SEDES INSTITUCIONALES MUNICIPALES

El usuario podrá presentar su reclamo en las sedes institucionales municipales que se detallan a continuación, las cuales cuentan con el respectivo Libro de Reclamaciones:

SEDES INSTITUCIONALES MUNICIPALES EN JESÚS MARÍA

1	PALACIO MUNICIPAL	Av. Mariátegui N° 850
2	LOCAL CUBA	Av. Cuba N° 749
3	LOCAL BIBLIOTECA	Av. Horacio Urteaga N° 535
4	PISCINA MUNICIPAL	Av. Salaverry cuadra 17 s/n
5	C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Tienda N° 108 Nivel 1
6	CASA DE LA JUVENTUD	Av. Horacio Urteaga con Av. Santa Cruz
7	LOCAL DE SERENAZGO	Jr. Cápac Yupanqui 1520

Las demás sedes institucionales municipales como: Casa del Vecino, Casa del Adulto Mayor, Sede Casa del Vecino Residencial San Felipe, Sede Serenazgo Residencial San Felipe – Base Los Eucaliptos, Estadio Municipal, etc. se integrarán progresivamente.

ARTÍCULO 10.-.DE LA FUNCIÓN DE LOS INTERVINIENTES EN LA RECEPCIÓN ATENCIÓN Y RESPUESTA DE LOS RECLAMOS

10.1. **Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones.** Tiene como funciones:

10.1.1. Registrar los reclamos presentados de acuerdo con la numeración asignada en el Sistema de Información Documentaria – SID.

10.1.2. Derivar la Hoja de Reclamación (original y copia) a la (las) unidad(es) orgánica(s) involucrada(s) en el reclamo, a fin que le den atención dentro del plazo establecido en la presente Directiva y, de ser el caso, adopten las medidas que resulten pertinentes.
La sede institucional municipal involucrada en el reclamo debe remitir la Hoja de Reclamación conjuntamente con el informe o descargo correspondiente, a la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión

ANEXO DEL DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

Documental y Archivo a la brevedad para la formulación de la respectiva respuesta al reclamante dentro del plazo establecido.

10.1.3. Efectuar el seguimiento de los reclamos presentados a fin de garantizar su atención dentro del plazo señalado en la presente Directiva.

10.1.4. Dar respuesta al reclamante, en base a lo informado por la unidad orgánica involucrada, con indicación de la solución dada a su reclamo, así como las acciones adoptadas por la Municipalidad que hubiesen resultado pertinentes.

10.1.5. Incorporar la Hoja de Reclamación al Libro de Reclamaciones, de acuerdo con su respectiva numeración.

10.1.6. Realizar un cuadro estadístico de los reclamos presentados por: hecho reclamado, unidad orgánica involucrada y tiempo de atención del reclamo; informando a la Gerencia Municipal de manera mensual.

10.1.7. Custodiar y conservar las Hojas de Reclamación o el Libro de Reclamaciones, conforme a lo señalado en el artículo 14 de la presente Directiva.

10.1.8. Proporcionar el físico del Libro de Reclamaciones a las unidades orgánicas encargadas de su recepción y custodia por sede institucional.

10.2. **Personal responsable de la unidad orgánica encargada de la recepción y custodia**. Deberá ser designado mediante Resolución de Gerencia Municipal. Tiene como funciones:

10.2.1. Recibir y custodiar las Hojas del Libro de Reclamaciones que se le entregue, por sede institucional.

10.2.2. Suministrar el formato de Hoja de Reclamación aprobado por la presente Directiva a los usuarios que la soliciten, para el llenado y tramitación inmediata.

10.2.3. Recibir la Hoja de Reclamación por parte del usuario, haciendo entrega a éste de la copia que le corresponde.

10.2.4. Correr traslado del original y copia de la Hoja de Reclamación al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones. Si el reclamo lo involucra, debe adjuntar, además, el respectivo descargo.

ANEXO DEL DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

10.3. **Unidad orgánica responsable de atender el reclamo.** Tiene como funciones:

10.3.1. Atender y, de ser el caso, adoptar las medidas necesarias para evitar que el hecho materia de reclamo se reitere.

10.3.2. Informar -dentro del plazo establecido- al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, la atención del reclamo y las medidas adoptadas para la corrección del hecho reclamado.

ARTÍCULO 11.- UNIDADES ORGÁNICAS ENCARGADAS DE LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS POR SEDE INSTITUCIONAL MUNICIPAL

Las unidades orgánicas encargadas de la recepción de las Hojas de Reclamación por cada sede institucional municipal, a través de su personal responsable para tal fin, asumirán la responsabilidad de su custodia hasta su correspondiente traslado a la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, área responsable del Libro de Reclamaciones. El personal encargado por cada unidad orgánica es el siguiente:

N°	*SEDE INSTITUCIONAL*	*UNIDAD ORGÁNICA ENCARGADA DE LA RECEPCIÓN*	*PERSONAL RESPONSABLE*
1	*Av. Mariátegui N° 850 – Palacio Municipal*	*Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo*	*Personal Técnico Mesa de Partes. Módulos 1 y 2*
2	*Av. Cuba N° 749*	*Gerencia de Desarrollo Urbano*	*Secretaria o Técnico Administrativo*
3	*Av. Horacio Urtega N° 535 - Biblioteca*	*Gerencia de Desarrollo Económico y Social*	*Subgerente de Educación Cultura y Turismo*
4	*Av. Salaverry cdra. 17 s/n – Piscina Municipal*	*Gerencia de Participación Vecinal*	*Administrador de la Piscina Municipal*
5	*Av. Horacio Urteaga con Av. Santa Cruz - Casa de la Juventud*	*Gerencia de Participación Vecinal*	*Administrador de la Casa de la Juventud Municipal de Jesús María*
6	*Tienda N° 108 Nivel 1 – Centro Comercial Real Plaza Salaverry*	*Subgerencia de Registro Tributario*	*Técnico Administrativo*
7	*Jr. Cápac Yupanqui N.° 1520 - Base de Serenazgo*	*Subgerencia de Serenazgo*	*Secretaria o Técnico Administrativo*

ARTÍCULO 12.- DE LAS ACTIVIDADES Y PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

Actividades y plazos para la atención de los reclamos

ANEXO DEL DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

RESPONSABILIDAD	*ACTIVIDAD*	*PLAZO*
Personal asignado por la unidad orgánica receptora de la Hoja de Reclamación por sede institucional municipal (sello de recepción, verificación de datos, fecha).	*Recepción del reclamo y entrega de copia para el usuario (reclamante).*	***Inmediato.***
	Remisión de la Hoja de Reclamación al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones (original y copia).	***En el día,** con excepción de aquellas que ingresen dentro de las 2 horas últimas de atención al público.* ***En 5 días máximo,** si resulta ser el área involucrada, adjuntando el informe o descargo respectivo.*
Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones	*Derivación a la unidad orgánica involucrada, salvo aquella haya adjuntado el informe o descargo respectivo.*	***1 día hábil** (contado a partir de la recepción de la Hoja de Reclamación)*
Unidad orgánica responsable de atender el reclamo	*Atención de la Hoja de Reclamación*	***Máximo 8 días hábiles***
	Informe de las áreas involucradas al funcionario responsable	
Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones	*Respuesta al usuario*	***Máximo 5 días hábiles***

12.2. Excepcionalmente, en caso existe dificultad para la atención del reclamo o adopción de medidas para evitar se reitere el hecho reclamado, la unidad orgánica involucrada, responsable de atender el reclamo, comunicará antes del vencimiento del plazo al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones la aplicación de un plazo ampliatorio para tal fin, el mismo que no podrá exceder de cuatro (4) días hábiles.

12.3. De no mediar respuesta de la unidad orgánica involucrada dentro del plazo establecido para la atención del reclamo conforme a los numerales 12.1 y 12.2, el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones reiterará el pedido de atención de la Hoja de Reclamación, otorgando un plazo perentorio de 48 horas, bajo responsabilidad; sin perjuicio de informar a la Gerencia Municipal para el inicio de las acciones disciplinarias a que hubiere lugar.

ARTÍCULO 13.- EXHIBICIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Corresponde a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional la exhibición, en lugar visible y de fácil acceso para el usuario, del aviso de Libro de Reclamaciones en todos y cada uno de los locales de la Municipalidad en que se brinden servicios.

Los avisos se realizan de acuerdo con el Formato N° 2 aprobado por la presente Directiva.

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

ANEXO DEL DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

ARTÍCULO 14.- CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN O DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

14.1. La Municipalidad conserva las Hojas de Reclamación presentadas por los reclamantes por un lapso de dos años, contados desde la fecha de su registro en el Libro de Reclamaciones.

14.2. En caso de pérdida o extravío de una Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, la Municipalidad, a través del área responsable de su custodia, comunicará esta circunstancia a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas de ocurrido el hecho.

ARTÍCULO 15.- SANCIONES

El incumplimiento de la presente Directiva será sancionado conforme a lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

------ o ------

MUNICIPALIDAD DE JESUS MARIA - SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO, GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO - V°B°

GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA Y REGISTRO CIVIL - V°B°

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA - Secretario General -

MUNICIPALIDAD DE
JESÚS MARÍA
VIVE BIEN

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

ANEXO DEL DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

Formato N° 1

MUNICIPALIDAD DE
JESÚS MARÍA
VIVE BIEN

LIBRO DE
RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

(D.S. N° 042-2011-PCM)

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN
Fecha	Día	Mes	Año	
Local:				
1. Identificación del usuario				
Nombre:				RUC:
Domicilio:				
DNI / CE:	Teléf.:	E-Mail:		
2. Detalle de la reclamación y/o pedido del usuario				
Detalle:				
Pedido:				Firma del usuario
3. Acciones adoptadas por la entidad				
Detalle:				

MUNICIPALIDAD DE JESÚS MARÍA
V°B°
SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA
Secretario General

MUNICIPALIDAD DE
JESÚS MARIA
VIVE BIEN

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

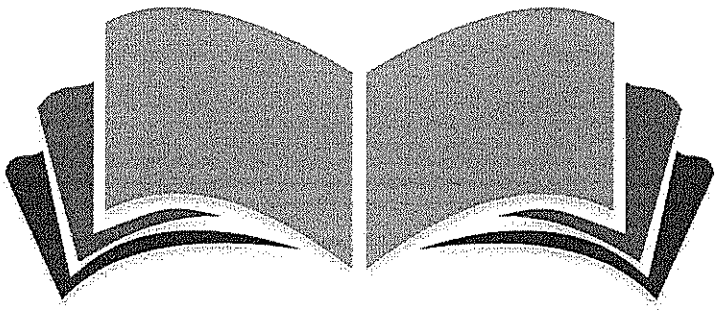
ANEXO DEL DECRETO DE ALCALDÍA N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

Formato N° 2

MUNICIPALIDAD DE
JESÚS MARIA

LIBRO DE RECLAMACIONES



MUNICIPALIDAD DE JESUS MARIA · V°B° · SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO, GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, la Municipalidad de Jesús María cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición.

Solicítalo para registrar un reclamo

VIVE BIEN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA · Secretario General

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, la autonomía que la Constitución Política establece a favor de los Gobiernos Locales, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con respeto al ordenamiento jurídico;

Que, es función primordial del Estado, incluido los Gobiernos Locales, promover, proteger y formular políticas de desarrollo social, como la promoción del matrimonio como institución natural y fundamental de la sociedad, conforme lo señalado en el artículo 4° de la Constitución Política;

Que, en forma permanente se recibe la inquietud y preocupación de vecinos interesados en formalizar su estado civil contrayendo matrimonio pero que por diversas circunstancias no pueden asumir los costos que este procedimiento implica;

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario y conveniente la realización de un Matrimonio Civil Comunitario, acción que coadyuvará a fortalecer la institución del matrimonio en la comunidad de Jesús María;

En uso de las facultades conferidas por artículos 9°, numeral 9), 39° y 40° la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, el Concejo Municipal, con la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta, aprobó por UNANIMIDAD la siguiente:

ORDENANZA

Artículo Primero.- EXONERAR a los contrayentes que se acojan a la presente Ordenanza del pago del derecho por concepto de Celebración de ceremonia de matrimonio civil.

Asimismo, exonerar a los contrayentes de la obligación de la publicación de edicto matrimonial en un diario de circulación nacional y de cualquier otro derecho contenido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA o en el Tarifario Único de Servicios No Exclusivos TUSNE.

Artículo Segundo.- DISPONER que la presente norma será de aplicación a los contrayentes que residan en el distrito de Jesús María y cumplan con las formalidades y requisitos señalados en el Código Civil y en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad de Jesús María, para la celebración del Matrimonio Civil Comunitario que se realizará el sábado 21 de octubre de 2017, en el parque Próceres de la Independencia.

Artículo Tercero.- ESTABLECER que la celebración del Matrimonio Civil Comunitario se regirá por las disposiciones del Código Civil relativas a la celebración del matrimonio civil y al Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Artículo Cuarto.- ENCARGAR a la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil efectuar las acciones respectivas para el cumplimiento de la presente ordenanza.

Artículo Quinto.- ENCARGAR a la Secretaría General la publicación de la presente ordenanza en el Diario Oficial El Peruano y a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional su publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Jesús María, así como su correspondiente difusión.

Artículo Sexto.- DISPONER que la presente ordenanza entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese, publíquese y cúmplase.

CARLOS ALBERTO BRINGAS CLAEYSSEN
Alcalde

1549561-1

Aprueban "Directiva que Regula el Uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María"

DECRETO DE ALCALDÍA
N° 012-2017-MDJM

Jesús María, 14 de julio de 2017

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA

VISTOS: Los Informes N° 095-2017-MDJM/SG/SGACGDyA y N° 201-2017-MDJM/SG/SGACGDyA, ambos de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo; el Memorando N° 274-2017-MDJM/GAJyRC de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto de Alcaldía N° 020-2011-MDJM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 20 de enero de 2012, se aprobó la Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad, modificada por Decreto de Alcaldía N° 037-2013-MDJM, publicado el 17 de enero de 2014 en el Diario Oficial El Peruano;

Que, de acuerdo con los documentos de vistos, resulta necesario actualizar la Directiva sub materia e incluir sedes institucionales municipales que cuenten con el Libro de Reclamaciones, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía;

Estando a las atribuciones conferidas por el numeral 6) del artículo 20° y el artículo 42° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;

DECRETA:

Artículo Primero.- APROBAR la "Directiva que Regula el Uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María", la cual consta de quince artículos y dos Formatos adjuntos, que, como Anexo, forman parte del presente Decreto de Alcaldía.

Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO el Decreto de Alcaldía N° 020-2011-MDJM que aprobó la Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad, sus modificatorias y las que se opongan al presente dispositivo.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Secretaria General la publicación del presente Decreto en el diario oficial "El Peruano" y a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional la publicación del texto íntegro (incluido el anexo) en el portal institucional (www.munijesusmaria.gob.pe).

Regístrese, comuníquese, publíquese y cúmplase.

CARLOS ALBERTO BRINGAS CLAEYSSEN
Alcalde

1549560-1

MUNICIPALIDAD DE SURQUILLO

Prorrogan plazo de vigencia de la Ordenanza N° 381-MDS que aprobó régimen extraordinario de incentivos para regularización de deudas tributarias

DECRETO DE ALCALDÍA
N° 008-2017-MDS

Surquillo, 25 de julio de 2017

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SURQUILLO: