



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

RESOLUCION DE ALCADIA N° 390 -2013-A-MPI

Ilo, 05 de Junio del 2013

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

VISTO:

El Informe N° 054-2012-GM-GPE-SGPP-JBL-MPI, del Especialista en Racionalización II de la Gerencia de Planeamiento Estratégico, en el que propone la "DIRECTIVA SOBRE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN OPORTUNA DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS, DENUNCIAS CIUDADANAS, SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, CONSULTAS LEGALES Y RECLAMOS".

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, Modificada por la Ley de Reforma Constitucional, Ley N° 27680, establece en el Artículo 197° y El Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades 27972, señala que las Municipalidades tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, de conformidad con el artículo 117° de la Ley del Procedimiento Administrativo General — Ley N° 27444, cada entidad tiene su mesa de partes, a través de la cual los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad;

Que la Resolución de Contraloría N° 184-2011-CG, aprueba la Directiva N° 006-2011-CG/GSND sobre el Sistema Nacional de Atención de Denuncias, cuyo objetivo es la regular la adecuada atención de las denuncias presentadas ante la Municipalidad Provincial de Ilo;

Que, mediante el documento del visto, el Especialista en Racionalización II de la Sub Gerencia de Planes y Programas, ha propuesto la aprobación de un instrumento interno que permita optimizar la administración y control de las quejas administrativas, denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública, consultas legales y reclamos recibidos por la Municipalidad Provincial de Ilo;

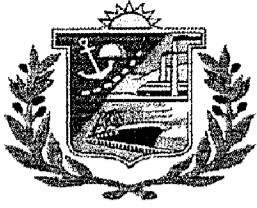
Que, la Directiva tiene por objeto otorgar a los documentos presentados a la Municipalidad Provincial de Ilo, que versen sobre los asuntos descritos en el considerando anterior, el trámite que corresponda a su mérito, permitiendo su atención oportuna por parte de las áreas competentes y garantizando con ello el ejercicio pleno de los derechos de los administrados que pudieran estar involucrados, a la vez de servir como un medio efectivo de organización y ordenación interna;

Que, en consecuencia, resulta necesario aprobar la Directiva interna propuesta la Sub Gerencia de Planes y Programas de la Gerencia de Planeamiento Estratégico y en cumplimiento a lo dispuesto por el Inc. 6 del Art. 20° de la Ley Orgánica de Municipalidad, en el que señala que es potestad del Señor Alcalde el de dictar resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y con el V° B° de la Gerencia de Planeamiento Estratégico, Gerencia de Asesoría Jurídica y Gerencia Municipal;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la "DIRECTIVA SOBRE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN OPORTUNA DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS, DENUNCIAS CIUDADANAS, SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, CONSULTAS LEGALES Y RECLAMOS", el cual consta de X Rubros, Dos Disposiciones Complementarias, Dos Disposiciones Finales y un Anexo.

ARTICULO SEGUNDO.- Disponer que la Directiva aprobada en el Artículo precedente, sea de observancia obligatoria para todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Ilo.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

ARTICULO TERCERO.- Disponer la publicación de la Directiva antes referida y debidamente aprobada en la página web de la Municipalidad.

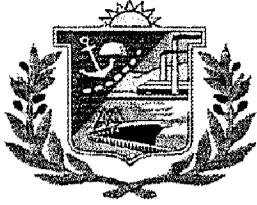
REGISTRESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO
Eloy Z. Anco Huanca
Abog. Eloy Z. Anco Huanca
I.C.A.T. N° 1082
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO
Jaime A. Valencia Ampuero
Prof. Jaime A. Valencia Ampuero
ALCALDE





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

DIRECTIVA N° 04 -2013-A-MPI

"DIRECTIVA SOBRE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN OPORTUNA DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS, DENUNCIAS CIUDADANAS, SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, CONSULTAS LEGALES Y RECLAMOS"

I. OBJETIVO

Normar los procedimientos relacionados con el tratamiento de recepción y atención oportuna de quejas administrativas, denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública, consultas legales y reclamos, desde que son presentados a la Municipalidad Provincial de Ilo, hasta su atención oportuna por parte de la dependencia competente, si correspondiera.

II. FINALIDAD

Optimizar la administración y control del tratamiento de recepción y atención oportuna de las quejas administrativas, denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública, consultas legales y reclamos recibidos por la Municipalidad Provincial de Ilo y lograr un eficiente funcionamiento de la gestión de las diferentes dependencias que conforman la institución.

III. ALCANCE

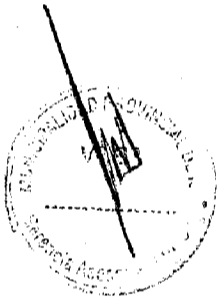
Los procedimientos contenidos en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para todas las dependencias de la Municipalidad Provincial de Ilo.

IV. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia en la fecha de su aprobación y difusión, y será actualizada a propuesta de los Órgano y Unidades Orgánicas de la Municipalidad o por modificación del marco normativo.

V. BASE LEGAL

- ❖ Constitución Política del Perú
- ❖ Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972
- ❖ Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado
- ❖ Ley N° 27785. Artículo 7° de la Directiva N° 001-2005-CG/OCI-GSNC – "Ejercicio del Control Preventivo por los Órganos de Control institucional", aprobada por Resolución de Contraloría N° 528-2005-CG).
- ❖ Ley N° 27785, Artículo 8° y artículos 3°, 4° y 6° de la Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- ❖ Ley N° 27444 — Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ❖ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM — Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ❖ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM — Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- ❖ Decreto Supremo N° 043-2003-PCM — Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806.
- ❖ Resolución de Contraloría General N° 528-2005-CG. Contralor General aprueba Directiva "Ejercicio del Control Preventivo por los Órganos de Control Institucional".
- ❖ Directiva de Control Interno N° 320-2006-CG. Normas de Control Interno.
- ❖ Directiva N° 012-2008-CG/PL. (Resolución de Contraloría N° 447-2008-CG de 28.Oct.2008).
- ❖ Resolución de Contraloría N° 184-2011-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2011-CG/GSND. Sistema Nacional de Atención de Denuncias.
- ❖ R. C.N° 279-2000-CG. Aprueban Directiva "Verificación y Seguimiento de Implementación de Recomendaciones Derivadas de Informes de Acciones de Control".
- ❖ Resolución de Contraloría N° 094-2009-CG. Contralor General autoriza aprobar Directiva N° 002-2009-CG/CA "Ejercicio del Control Preventivo por la Contraloría General de la República – CGR y los Órganos de Control Institucional - OCI".
- ❖ Resolución de Contraloría General N° 367-2003-CG Reglamento de Infracciones y Sanciones y





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

modifican el Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General y numeral de la Directiva N° 001-2003-CG/CE.

- ❖ Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG — Aprueba Directiva "Servicio de Atención de Denuncias".
- ❖ Ordenanza Municipal N° 389-2012-MPI. Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Ilo.
- ❖ Ordenanza N° 417-2007-MPI— Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Municipalidad Provincial de Ilo.

VI. RESPONSABILIDAD

El cumplimiento de la presente Directiva es de responsabilidad de todas las dependencias, a través de sus directivos, servidores y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ilo.

VII. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos regulados en la presente Directiva son los Siguietes:

- ✓ Recepción y atención oportuna de quejas administrativas interpuestas contra el personal de la Municipalidad Provincial de Ilo.
- ✓ Trámite de denuncias presentadas contra el personal de la Municipalidad Provincial de Ilo.
- ✓ Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
- ✓ Atención de consultas legales.
- ✓ Atención de reclamos.

VIII. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS

El personal de Trámite Documentario asume las siguientes funciones:

- 8.1 Recibe el documento entregado por el interesado y verifica si la queja ha sido formulada contra algún directivo o servidor de la Municipalidad. Para lo cual la Sub Gerencia de Recursos Humanos está obligada bajo responsabilidad funcional, de remitir el listado del personal de confianza, Sub Gerentes y directivos nombrados o contratados permanentes. Y cada vez que la Alta Dirección efectúe algún cambio, inmediatamente deberá remitir al Área de Trámite Documentario.
- 8.2 Si la persona quejada no es directivo o servidor de la Municipalidad, informa sobre este hecho al interesado, consultándole si aún desea presentar el documento. En este caso, lo recibe (estos expedientes serán derivados a la Gerencia de Asesoría Jurídica, para su atención).
- 8.3 Presentado el documento, revisa si en él se consignan los siguientes requisitos:
 - a) Nombres y apellidos completos, domicilio real y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del interesado y, en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
 - b) Los fundamentos de hecho que apoyan la queja.
 - c) El supuesto deber infringido y la norma que lo exige. Si el interesado desconoce la norma, aun así el Área de Trámite Documentario recibe la solicitud, con su respectivo FUD..
 - d) La indicación de la dependencia o autoridad a la cual es dirigida la queja, que es el superior jerárquico inmediato del directivo o servidor quejado.
 - e) La dirección del lugar donde se desean recibir las notificaciones del procedimiento.
 - f) La relación de los documentos y anexos que acompaña.
- 8.4 Trámite Documentario acepta el documento entregado por el interesado, aun si no cumple los requisitos descritos en el numeral anterior, o no esté acompañado de los recaudos correspondientes o se encuentre afectado por otro defecto u omisión formal prevista en el Texto Único de Procedimientos Administrativos—TUPA de la Municipalidad, que amerite corrección.

En estos casos, en un solo acto y por única vez, el personal de Trámite Documentario realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al interesado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles. Las observaciones deben anotarse bajo firma del receptor en el documento presentado y en la copia que conservará el interesado, con las alegaciones



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

respectivas si las hubiere, indicado que, si así no lo hiciera dentro del plazo otorgado, se tendrá por no admitida la queja.

- 8.5 Admitida la queja, ingresa y registra los datos del documento en el Sistema SIGEDO, para dicho fin (datos personales del remitente, el asunto, la sumilla de lo que trata el documento, entre otros datos), asignando un número de expediente al documento admitido.
- 8.6 Deriva la queja al superior jerárquico inmediato del directivo o servidor quejado el mismo día en que es presentada.
- 8.7 El superior jerárquico del directivo o servidor quejado asume las siguientes funciones:

- a) Recibe la queja derivada por Trámite Documentario, analiza su contenido y, a más tardar al día siguiente de haberla recibido, corre traslado de la misma al directivo o servidor quejado para que informe sobre el supuesto deber infringido. El quejado debe presentar el informe al día siguiente de haber sido solicitado, como plazo máximo.
- b) En un plazo máximo de un (1) día, evalúa el contenido del informe del directivo o servidor quejado —conjuntamente con la queja— y emite la resolución correspondiente, declarando fundada o infundada la queja. La notificación de la resolución de la queja deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días.
- c) En caso de declararse fundada la queja, dicta las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, disponiendo además en la misma resolución el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable de los defectos incurridos en el procedimiento.

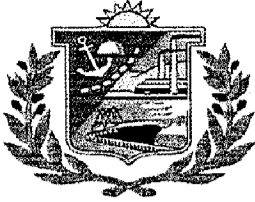


IX. PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DENUNCIAS CIUDADANAS

El personal de Trámite Documentario asume las siguientes funciones:

- 9.1 Identifica si el ciudadano desea presentar una denuncia. Para tal fin, proporcionará copia de la Directiva N° 006-2011-CG/GSND "Sistema de Atención de Denuncias" aprobada por Resolución de Contraloría N° 184-2011-CG". y el Formato 1 "Formulario para presentar una denuncia".
 - 9.1.1 Contacta al personal de la OCI para la atención del denunciante (ante consultas relacionadas a la directiva proporcionada y/o en el caso de la presentación misma de la denuncia).
 - 9.1.2 Coordina con el personal de seguridad de la puerta principal del Palacio Municipal a fin de brindar las facilidades para el ingreso del denunciante a las instalaciones del OCI, velando por la reserva de la identidad del denunciante, de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 5.4 del punto 5 de la Directiva N° 006-2011-CG/GSND "Sistema de Atención de Denuncias" aprobada por Resolución de Contraloría N° 184-2011-CG".
 - 9.1.3 La atención de la denuncia por parte del Órgano de Control Institucional OCI de la Municipalidad se ciñe a los procedimientos y plazos establecidos en la normativa de la materia.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

X. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

10.1 Cuando las solicitudes de acceso a la información pública se presenten de manera personal ante el Área de Trámite Documentario, el personal de esta área asume las siguientes funciones:

10.1.1 Recibe la solicitud de acceso a la información pública (según Formato aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM u otro medio escrito) entregada por el interesado y verifica si en ella se consignan los siguientes requisitos:

- a) Nombres y apellidos completos, domicilio y número de documento de identidad del solicitante.
- b) De ser el caso, número de teléfono y/o correo electrónico.
- c) Firma del solicitante o huella digital, de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.
- d) Expresión concreta y precisa del pedido de información.
- e) En caso que el solicitante conozca la dependencia que posea la información, deberá indicarlo en la solicitud.
- f) Precisar la forma de entrega de la información: copia fotostática, CD, disquete, correo electrónico y otro medio.
- g) Indicar si otorga su consentimiento para que la Municipalidad pueda responder el pedido de información o remitir cualquier otra comunicación al solicitante, utilizando correo electrónico.

10.1.2 El Área de Trámite Documentario acepta el documento entregado por el interesado, aun si incumple los requisitos descritos en el numeral anterior, en cuyo caso, en un solo acto y por única vez, realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvados de oficio (los señalados en los incisos a), c) y d) del numeral anterior), invitando al interesado a subsanarlos dentro de un plazo máximo de dos días. Las observaciones deben anotarse bajo firma del receptor en la solicitud presentada y en la copia que conservará el interesado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicado que, si así no lo hiciera dentro del plazo antes indicado, se tendrá por no admitida la solicitud.

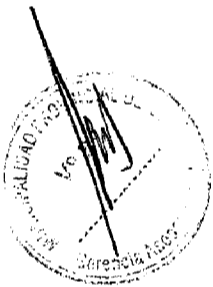
10.1.3 Admitida la solicitud de información pública, ingresa y registra los datos del documento en el SIGGEDO para dicho fin (datos personales del remitente, el asunto, la sumilla de lo que trata el documento, entre otros datos), asignando un número de expediente a la solicitud ingresada.

10.1.4 Deriva la solicitud de información pública al Secretario General (como directivo responsable de entregar la información) el mismo día en que es presentada.

10.2 Secretaría General asume las siguientes funciones:

10.2.1 Recibe la solicitud de información pública derivada por Trámite Documentario.

10.2.2 Revisa el contenido de la solicitud y, a más tardar al día siguiente de haber recibido la solicitud, corre traslado de la misma a la dependencia que hubiera elaborado el documento solicitante, que guarde o posea la información solicitada. Ésta tiene un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles para elaborar un informe sobre lo solicitado y remitirlo al Secretario General.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

10.2.3 Recibido el informe en el término señalado, en un plazo máximo de un (1) día evalúa su contenido y da respuesta al solicitante, conforme a los supuestos siguientes:

- a) Si posee la información requerida, comunicará esta circunstancia al solicitante, poniéndola a su disposición. La información solicitada deberá ser recabada en Mesa de Partes de la Municipalidad, previo pago de los derechos correspondientes.
- b) En caso que la entidad no posea la información solicitada y de conocer su ubicación y destino, deberá poner en conocimiento del solicitante esta circunstancia.
- c) Si la información requerida no es de acceso público, por encontrarse dentro de las excepciones al derecho de acceso a la información pública previstas en la ley, comunicará la denegatoria al solicitante, señalando expresamente las razones por las que se aplican esas excepciones y el plazo por el que se prolongará dicho impedimento.
- d) Si la dependencia que posee la información requerida informa que requiere de un plazo adicional para la atención de la solicitud, de mediar circunstancias que hagan inusualmente difícil reunir la información solicitada, comunicará al solicitante que hará uso de tal prórroga, además de expresar las razones por las que hará uso de ella.

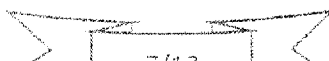
La prórroga tendrá carácter excepcional y no podrá exceder de cinco (5) días útiles adicionales.

XI. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS LEGALES

11.1 Cuando las consultas legales se formulen por medio escrito y se presenten de manera personal ante Trámite Documentario, el personal de esta área asume las siguientes funciones:

11.1.1 Recibe la consulta legal del interesado y verifica si en ella se consignan los siguientes requisitos:

- a) Nombres y apellidos completos, domicilio y número de documento de identidad de quien formula la consulta y, de ser el caso, la calidad de representante y de la persona o entidad a la que representa.
- b) Correo electrónico, si el interesado desea que la respuesta sea remitida por esta vía.
- c) Formulación clara y expresión concreta de la consulta, que debe estar referida a asuntos generales relacionados con la normativa municipal.
- d) Firma de quien formula la consulta o huella digital, de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.
- e) Cuando el interesado sea una entidad pública, si a la consulta se acompaña informe legal u opinión de su Gerencia Legal.
Este requisito no será exigido para la atención de pedidos de opinión técnica sobre propuestas normativas de alcance general (Proyectos de Ley, de Decretos Legislativos y demás normas de alcance general).
- f) Copia legible de la documentación pertinente, de ser el caso.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

11.1.2 Acepta el documento entregado por el interesado, aun si incumple los requisitos descritos en el numeral anterior, en cuyo caso, en un solo acto y por única vez, realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvados de oficio (los señalados en los incisos a) y d) del numeral anterior), invitando al interesado a subsanarlos dentro de un plazo máximo de dos días. Las observaciones deben anotarse bajo firma del receptor en el documento presentado y en la copia que conservará el interesado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicado que, si así no lo hiciera dentro del plazo antes indicado, se tendrá por no presentada la consulta.

11.1.3 Admitida la consulta legal, ingresa y registra los datos del documento en el SISGEDO para dicho fin (datos personales del remitente, el asunto, la sumilla de lo que trata el documento, entre otros datos), asignando un número de expediente a la consulta ingresada.

11.1.4 Deriva la consulta legal a la Gerencia de Asesoría Jurídica (como dependencia responsable de absolverla) el mismo día en que es presentada.

11.2 La atención de consultas legales por parte de la Gerencia de Asesoría Jurídica se ciñe a los procedimientos y plazos establecidos en los Art. 132°, 133° y 134° de la Ley N° 27444 Ley del procedimiento Administrativo General.

XII. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

12.1 El personal de Trámite Documentario asume las siguientes funciones:

12.1.1 Identifica si el usuario desea presentar un reclamo. En ese caso, le indica que debe llenar el **Formato N° 01 "Hoja de Solicitud de acceso a la Administración Pública"**, en el que consignará el reclamo respectivo.

12.1.2 Verifica que el usuario haya llenado todos los ítems del **Formato N° 01 "Hoja de Solicitud de acceso a la Administración Pública"** (fecha de presentación del reclamo; nombres y apellidos completos, domicilio, número de documento nacional de identidad o carné de extranjería y firma o huella digital del reclamante; y descripción de la atención brindada por la Municipalidad que motiva el reclamo).

12.1.3 Proporciona al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

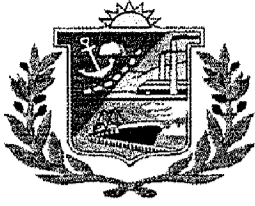
12.1.4 Deriva el reclamo al Secretario General (como directivo responsable y encargado de dar respuesta a los reclamos que fuesen registrados en él) el mismo día en que es registrado.

12.2 El Secretario General asume las siguientes funciones:

12.2.1 Recibe el reclamo derivado por Trámite Documentario.

12.2.2 Responde el reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, desde su registro en el Libro de Reclamaciones, previo traslado a la dependencia o servidor sobre el cual pudiera recaer el reclamo, a fin de que presente el informe de descargo que estime conveniente.

De ser el caso, en la respuesta al reclamo informará acerca de las medidas



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

adoptadas por la entidad para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro.

La respuesta al reclamo podrá ser brindada por correo electrónico, si así hubiera sido solicitado expresamente por el usuario reclamante.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

Primera.- Atención excepcional de consultas legales formuladas de manera presencial.

La atención de consultas que los usuarios formulen por medio escrito o por correo electrónico sobre la interpretación de las normas vinculadas a los Gobiernos Locales, se realiza de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos en los Art. 132°, 133° y 134° de la Ley N° 27444 Ley del procedimiento Administrativo General.

Excepcionalmente, la Gerencia de Asesoría Jurídica absolverá las consultas que los usuarios formulen de manera presencial sobre la materia indicada, de lunes a viernes, en el horario de 09:00 a 11:00 horas, salvo días feriados.

La atención presencial a los usuarios se realizará en estricto orden de llegada. Para estos efectos, se entregará a cada uno de ellos una numeración, culminando la atención con el último usuario compareciente dentro del horario señalado.

El procedimiento señalado no es de aplicación para las consultas que los administrados realicen sobre el trámite del recurso de apelación seguido ante la Municipalidad.

Segunda.- Horario de atención de Trámite Documentario

Los documentos que se hacen referencia en la presente Directiva serán presentados por los interesados en el horario de atención de la institución, de lunes a viernes, de 07:30 a 13:15 horas (horario corrido), salvo días feriados.

Tercera.- Asesoramiento en la recepción de la documentación

Si el personal de Trámite Documentario presenta dudas sobre el trámite o los requisitos que debe contener el documento presentado, podrá comunicarse con un representante de la dependencia a la que presumiblemente se dirigen el documento, para su esclarecimiento y trámite respectivo antes de su recepción.

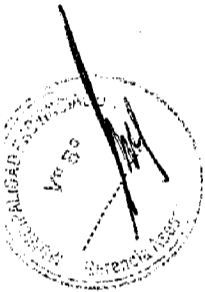
Para estos efectos, cada dependencia de la Municipalidad deberá designar a un representante titular y a un representante alterno, cuyos nombres y apellidos deberán ser comunicados a Trámite Documentario.

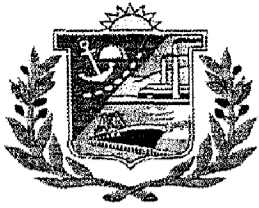
Cuarta.- Capacitación al personal de Trámite Documentario sobre los alcances de la presente Directiva

La Oficina de Secretaría General capacitará periódicamente al personal de Trámite Documentario sobre los procedimientos contenidos en la presente Directiva, poniendo mayor énfasis en los requisitos que deben contener los documentos presentados, a efectos de darles el trámite que corresponda a su mérito.

Quinta.- Reencauzamiento de documentos

En caso que los documentos señalados en la presente Directiva hayan sido derivados erróneamente a una dependencia que no tiene competencia para su resolución o atención, ésta deberá reencauzarlo el mismo día en que le fue derivado, remitiendo directamente el documento a la dependencia competente.



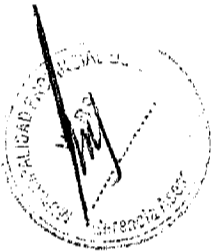


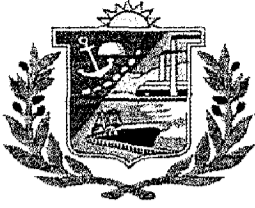
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

atención brindado por la entidad, diferente a la queja administrativa. Debe ser respondido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

El reclamo no versa sobre un defecto de tramitación incurrido en un procedimiento administrativo que se encuentre en trámite ante la Municipalidad, pues para contestar dicho defecto el administrado dispone de la queja administrativa.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

GLOSARIO DE TERMINOS

1. **Trámite Documentario:** Área de la Oficina de Secretaría General encargada de recibir, registrar, clasificar, derivar, digitalizar y distribuir a las distintas dependencias de la Municipalidad la documentación que reciba del exterior.
2. **Dependencias:** Para los efectos de la presente Directiva, son aquellos órganos y unidades orgánicas, estructuradas al interior de la Municipalidad, que tienen por función el ejercicio de algunas de las atribuciones, competencias, o facultades establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. En virtud de ello, están encargadas de analizar, evaluar, opinar y concluir los asuntos contenidos en los documentos recibidos por Trámite Documentario, de acuerdo al ámbito de su competencia y conforme a los procedimientos establecidos en la presente Directiva.

3. **Queja Administrativa:** Remedio procesal a través del cual los administrados hacen de conocimiento de la administración los defectos de tramitación que incurran los directivos o servidores de la Municipalidad en los procedimientos administrativos sometidos a su consideración, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, con la finalidad de obtener su corrección antes de la culminación del procedimiento.

La queja administrativa debe ser resuelta por el superior jerárquico inmediato del directivo o servidor quejado, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, a partir de su presentación.

4. **Denuncia:** Acto por el cual los ciudadanos, individual o colectivamente organizados, ponen en conocimiento algún acto u operación incurridos por los directivos, servidores y trabajadores de la Municipalidad que revelen, por acción u omisión, la indebida, ilegal o ineficiente gestión y/o utilización de recursos y bienes de la institución.
5. **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Pedido mediante el cual una persona, natural o jurídica, solicita información específica y pública que haya elaborado, guarde o posea la Municipalidad independientemente de ser parte o no de un procedimiento administrativo seguido ante la entidad.

La solicitud de información no implica la obligación de la Municipalidad de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido, así como tampoco la obligación de efectuar evaluaciones o análisis de la información que posea.


Las solicitudes de información pública deben ser atendidas en el plazo máximo de siete (7) días hábiles, desde su presentación, prorrogable de manera excepcional por cinco (5) días adicionales.

6. **Información Pública:** cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales.
7. **Consulta Legal:** Pedido de opinión legal formulado a la Municipalidad por medio escrito (oficios, cartas o similares) por cualquier persona natural o jurídica de derecho privado o por entidades públicas, sobre la normativa vinculada a los Gobiernos Locales.
8. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de Registro
		FORMULARIO

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:

II. DATOS DEL SOLICITANTE :

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTOS DE IDENTIDAD D.N.I. / L.M. / C.E. / OTRO	
DOMICILIO			
AV / CALLE / JR. / PSJ.	N° / DPTO / INT.	DISTRITO	URBANIZACIÓN
PROVINCIA	DEPARTAMENTO	Correo electrónico	TELÉFONO

III. INFORMACIÓN SOLICITADA :

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN :

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UN "X")

COPIA SIMPLE	DISKETTE	CD	Correo electrónico	OTRO
--------------	----------	----	--------------------	------

APELLIDOS Y NOMBRES: _____ _____ FIRMA	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
---	---------------------------

OBSERVACIONES :

.....

.....

.....