



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 449-2015-MPMC-J/GM.

Juanjui, 03 de Noviembre del 2015.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL CÁCERES – JUANJUI;

VISTO:

El Memorando N° 4007-2015-GM-MPMC-J, de fecha 16 de Octubre del 2015, quien en coordinación con el señor Alcalde José Pérez Silva proponen designar al Abog. RUBEN KATARY SAMAME VELA como responsable del Libro de Reclamaciones.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificado por el artículo único de la Ley N° 28607, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, las Municipalidades Provinciales y Distritales son órganos de Gobierno Local, y tienen autonomía Política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las Municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, de conformidad al numeral 20° del artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, faculta delegar atribuciones políticas en un Regidor hábil y las administrativas en el Gerente Municipal.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el Poder Ejecutivo ha establecido la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones.

Toda persona natural o jurídica que acuda a una entidad pública a realizar algún trámite o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinde la administración. Podrá ser registrada en el Libro de Reclamaciones toda insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública, siempre que sea distinta a la queja por defecto de tramitación prevista en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Que, la norma señala que las siguientes entidades deberán tener obligatoriamente este mecanismo:

- ❖ Los tres poderes del Estado, Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial,
- ❖ Los Ministerios
- ❖ Los Organismos Públicos Descentralizados
- ❖ Los Gobiernos Regionales
- ❖ Los Gobiernos Locales
- ❖ Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.
- ❖ Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades de realizan en virtud de potestades administrativas y que se encuentren sujetas a normas comunes de derecho público.





Que, de acuerdo al Anexo de la norma publicada, los siguientes datos mínimos deberán ser considerados en las hojas del Libro de Reclamaciones de las entidades públicas:

- ✓ Fecha de reclamo
- ✓ Número de reclamo
- ✓ Nombre y domicilio de la entidad pública
- ✓ Nombre, domicilio, DNI, teléfono y/o correo electrónico del usuario
- ✓ Descripción de la atención brindada
- ✓ Firma del usuario
- ✓ Detalle de las acciones adoptadas por la entidad.

Que, la norma precisa que este mecanismo deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. Asimismo, la entidad deberá colocar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. De acuerdo al Decreto Supremo, la entidad pública debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado. La entidad pública se encuentra obligada a brindar respuesta al usuario por físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 días hábiles. La Administración podrá informar de ser el caso las medidas adoptadas para evitar que hechos similares se produzcan en el futuro. La norma indica que cada entidad deberá designar a un responsable del Libro de Reclamaciones, mediante acto resolutivo. La Contraloría General de la República, a través del órgano de Control Institucional de cada entidad, es la entidad competente para verificar el cumplimiento de lo establecido en este Decreto Supremo.

Que, mediante Memorando el Gerente Municipal autoriza en coordinación con el señor Alcalde José Pérez Silva, designar al Abogado RUBEN KATARY SAMAMÉ VELA Secretario General de la Municipalidad Provincial de Mariscal, elaborar el acto resolutivo designándole como Encargado del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres.

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 445-2015-MPMC-J/Alc., de fecha 2 de Noviembre del 2015, el Alcalde Provincial José Pérez Silva, encarga el Despacho de Alcaldía a Econ. Kike del Aguila Velásquez con las facultades Administrativas;

Y de conformidad Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y las facultades conferidas en la Ley N° 27972, Orgánica de Municipalidades y las visaciones de Gerencia Municipal, Secretaría General y Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DESIGNAR a partir de la fecha, al abogado RUBEN KATARY SAMAME VELA como encargado del **Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres**, cuya función será de brindar información ante una queja o reclamo que presenta el usuario.

Artículo 2°.- FACULTAR al funcionario designado cumplir con responsabilidad lo expuesto en la parte considerativa.

Artículo 3°.- HACER de conocimiento al funcionario designado, Gerencia Municipal, Asesoría Jurídica y a la Oficina de transparencia para su publicación en la página Web de la Municipalidad el contenido del presente acto resolutivo.

Regístrese, comuníquese y Cúmplase.


Municipalidad Provincial
Mariscal Cáceres
Juanjui - Región San Martín - Perú
Econ. Kike del Aguila Velásquez
Gerente Municipal

