



Municipalidad Distrital de Socabaya
 Miguel Grau y Sn Martín s/n
 Teléfono 435655
 Arequipa - Perú

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 130-2013-MDS

Socabaya, 21 de marzo del 2013.

VISTOS:

La Directiva que establece "Lineamientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones, Recepción y Atención de reclamos en la Municipalidad Distrital de Socabaya"; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, en su artículo 194°, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, cuya finalidad es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficacia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que brindan.

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 321-2011-MDS de fecha 06 de julio del 2011 y Resolución de Alcaldía N° 141-2012-MDS de fecha 07 de marzo del 2012, respectivamente se implementa el "Libro de Reclamaciones" de la Municipalidad Distrital de Socabaya; así como también se designa y ratifica a los responsables del mismo.

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 030-2013-MDS/AGM de fecha 13/03/2013, se aprueba la Directiva que establece "*Lineamientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones, Recepción y Atención de Reclamos en la Municipalidad Distrital de Socabaya*", dentro del cual establece que el funcionario designado como Secretario General es el responsable del libro de reclamaciones y el responsable de la custodia del libro de reclamaciones en cada sede administrativa de la municipalidad es el personal encargado de la secretaria de la Oficina o Gerencia que funcione en dicha sede.

Que, en tal sentido al haberse desconcentrado y descentralizado diversas oficinas de las gerencias de la Municipalidad, tales como: Administración Tributaria, Servicios Comunes, Demuna de la Gerencia de Desarrollo Social, entre otras, en diferentes zonas del distrito y conforme lo establece la Directiva citada en el considerando precedente; corresponde dejar sin efecto toda aquella disposición municipal que se oponga a la presente directiva y designar al responsable del Libro de Reclamaciones, así como también a los responsables de la custodia del Libro de Reclamaciones en cada sede administrativa, mediante documento interno para que se encargue de dicha función apoyando al responsable del Libro de Reclamaciones, a fin de que puedan brindar al usuario apoyo técnico y registrar su reclamo de manera adecuada, si hubiera lugar.

Estando a lo dispuesto, y con las facultades conferidas por el inciso 6) del Artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: DESIGNAR a partir de la fecha a la Abog. **KATHERINE OLENKA CHÁVEZ BERNALES**, Secretaria General de la Municipalidad como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Socabaya, quien deberá adoptar las acciones administrativas correspondientes a tal designación.

ARTICULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Responsable del Libro de Reclamaciones en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos mediante documento interno encarguen a un funcionario o servidor como responsables de la custodia del Libro de reclamación de las oficinas desconcentradas y descentralizadas de la municipalidad, a fin de brindar al usuario apoyo técnico y de ser necesario registrar su reclamo de manera adecuada en el Libro de Reclamaciones, quienes deberán de reportar al Responsable del Libro de Reclamaciones dichas ocurrencias.

ARTICULO TERCERO: DEJAR sin efecto toda disposición municipal y/o acto administrativo que se oponga a la presente resolución.

ARTICULO CUARTO: DISPONER que todos los funcionarios de las Gerencias, servidores y áreas que integran la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Socabaya, proporcionen y faciliten, bajo responsabilidad, toda información requerida por el Responsable del Libro de Reclamaciones.

ARTICULO QUINTO: NOTIFICAR la presente resolución a la servidora designada, gerencias y áreas pertinentes; así como su publicación en la Página Web de la Municipalidad Distrital de Socabaya, para su cumplimiento conforme a ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA



Abog. Katherine O. Chávez Bernales que suscribe DA FE que la copia que antecede es igual a su original el que ha
 Sr. retaria General que antecede es igual a su original el que ha
 Wulber Mendoza Aparicio
 ALCALDE

rendido a la vista.
 Socabaya

21 MAR 2013