

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 116-2019-AL/RRZS-MPB

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA
CERTIFICO Que la copia es una reproducción
exacta de la original a la vista

14 MAR 2019

Abog. José E. Lucho Suclupe
SECRETARIO GENERAL

Barranca, 04 de Marzo del 2019

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA



VISTO: El informe N° 0026-2019-SGPOM/MPB, de fecha 21 de febrero del 2019, emitido por la Sub Gerencia de Planeamiento, Organización y Métodos, sobre aprobación del proyecto de **DIRECTIVA N° 001-2019 AL/RRZS-MPB, "LINEAMIENTOS PARA EL USO ADECUADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FISICO Y VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA:**

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° y 195° inciso 5 de la Constitución Política del Perú, establecen "las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (...) y "los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, siendo competentes para organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad".



Que, el artículo II de la Ley Orgánica de municipalidades, Ley N° 27972, precisa que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política de Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer acto de gobierno administrativo y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico".



Que, la Ley N° 27658, Ley marco de la modernización de la Gestión del Estado, en su artículo 1.- declárese al estado en proceso de modernización, numeral 1.1 a la letra dice: "declárese al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizados y al servicio del ciudadano".



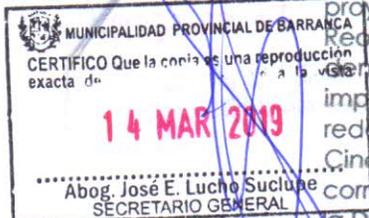
Que, mediante Decreto Supremo N° 042-201-PCM, Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, a la letra dispone "Las entidades de la Administración Pública, señalada en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamaciones, debiendo consignar además información relativa a su entidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado".

Que, la DIRECTIVA N° 018-2015-CG/PROCAL "VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION DE LAS ENTIDADES DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES" APROBADA POR RESOLUCION DE CONTRALORIA N° 367-2015-CG, en su numeral 1. FINALIDAD, a la letra precisa "Regular la facultad de verificación atribuida a la Contraloría General de la Republica, a través de los Órganos de Control Institucional, para determinar el cumplimiento por parte de las entidades públicas de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación DE LA Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones ; a efectos de coadyuvar a la eficiencia del estado y salvaguarda de los derechos de los usuarios en la atención de los trámites y servicios que las entidades públicas brindan".

Que, mediante Informe N° 026-2019 SGPOM-MPB, la Sub Gerencia de Planeamiento Organización y métodos, da cuenta que ha cumplido de formular el proyecto final de la directiva de vistos, considerando como base el proyecto de la Directiva inicial elaborado por la Secretaría General , derivado mediante Memorandum N° 157-2019 -

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE BARRANCA



SG/JELS-MPB con fecha 13 de febrero del 2019, por lo que en la redacción del proyecto final de la Directiva, se ha considerado los aspectos siguientes: Reordenamiento de la numeración de la Directiva, reformuladora de la denominación, revisión de la base legal ordenamiento y complementación por su importancia, revisión de la secuencia desde el inicio hasta el final, ordenamiento y redacción por capítulos y artículos. De tal manera que el proyecto final, contiene: Cinco (5) capítulos, once (11) artículos y cinco (5) Anexos, debidamente articulados, corrección de la redacción y la secuencia de manera integral del texto completo de la Directiva.

Que, la Gerencia de planeamiento y presupuesto, mediante memorándum N° 093-2019 GPP-CANV – MPB, deriva a la Gerencia de Asesoría Jurídica para el informe legal N° 120-2019 MPB/GAJ y con Memorándum N° 322-2019-GM-MPB emitida por Gerencia Municipal, dispuso la emisión de la Resolución de Alcaldía de aprobación de la Directiva en mención.



Estando, en las consideraciones antes expuestas, y con la autonomía, competencia y facultades previstas en el artículo II del título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y art. 20° inciso 1) y 6) de la misma Ley acotada.

RESUELVE:



ARTÍCULO 1°.- APROBAR, la DIRECTIVA N° 001-2019 AL/RRZS-MPB, "LINEAMIENTOS PARA EL USO ADECUADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FISICO Y VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA", la misma que consta de Cinco (5) capítulos, once (11) artículos, Cinco Anexos y doce (12) paginas, conforme los considerandos esgrimidos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- DISPONER, de la Gerencia Municipal, Secretaria General, la responsable del libro de reclamaciones y demás unidades orgánicas que conforman el la estructura orgánica de la Municipalidad, cumplan las disposiciones de la directiva aprobada en el artículo 1° de la presente.

ARTÍCULO 3°.- DISPONER, que la Directiva en referencia entrara en vigencia al día siguiente de aprobada la presente Resolución de Alcaldía.

ARTÍCULO 4°.- DISPONER, que la Gerencia de Secretaria General coordine con la Sub Gerencia de Estadísticas y Sistemas, la publicación de la Directiva aprobada en el artículo 1°, por la página WEB de la Entidad Edil.

ARTICULO 5°.- ENCARGAR, a la Gerencia de Secretaria General, que distribuya el ejemplar de la directiva a las unidades orgánicas obligadas de su cumplimiento y particularmente a la Sub Gerencia de Planeamiento, Organización y Métodos, para el file del archivo de directivas internas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA
GERENCIA DE SECRETARÍA GENERAL
Abog. José E. Lucho Suclupe
GERENTE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA
Ricardo R. Zender Sanchez
ALCALDE PROVINCIAL

C.c.
Archivo