

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
ALCALDÍA

DECRETO DE ALCALDÍA N° 008-2015-MDB-AL

Bellavista, 24 de Julio del 2015

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA

VISTO:

El Memorando N° 277-2015-MDB/GM de fecha 24 de julio de 2015 emitido por la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

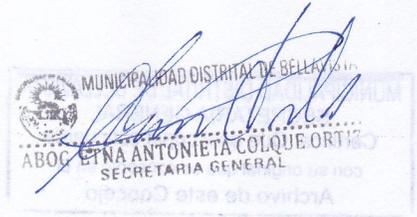
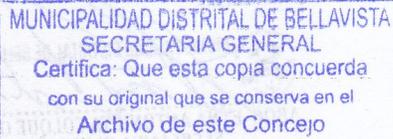
Que, la Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, establece que las municipalidades distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Para ello el artículo II del Título Preliminar determina que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, la misma que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico, en concordancia con lo dispuesto por la Constitución Política del Perú (Art. 194);

Que, el artículo 42° de la norma en comentario, señala que: Los decretos de alcaldía establecen normas reglamentarias y de aplicación de las ordenanzas, sancionan los procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración municipal y resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario, que no sean de competencia del concejo municipal;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se determina 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 eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el artículo 5° de la norma en comentario, establece que mediante resolución del titular de la entidad, se designará al Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad; por ello, mediante Resolución de Alcaldía N° 564-2011-MDB/ALC modificada posteriormente por Resolución de Alcaldía N° 272-2014-MDB-AL de fecha 15 de mayo de 2014, se designa al Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Bellavista como funcionario responsable del Libro de





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
ALCALDÍA

Reclamaciones de la Entidad y, mediante Decreto de Alcaldía N° 005-2011-MDB-AL, se establece el procedimiento para el uso del formato de Registro de Ingreso de visitas a la Municipalidad Distrital de Bellavista y del "Libro de Reclamaciones";

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 331-2015-MDB-AL de fecha 17 de julio de 2015, se designa al Sub Gerente de Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Bellavista, como nuevo funcionario responsable del "Libro de Reclamaciones" de la Entidad, dando por concluida la designación del Gerente Municipal como encargado del mismo;

Que, mediante documento de visto, la Gerencia Municipal propone establecer el nuevo procedimiento para el uso del Libro de Reclamaciones ante la nueva designación del funcionario responsable del mismo, con la finalidad del correcto uso del mismo en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades contenidas en el artículo 20°, numeral 6 y el artículo 42° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;

DECRETA:

Artículo 1°.- ESTABLECER el procedimiento para el uso del "Libro de Reclamaciones" de la Municipalidad Distrital de Bellavista, el cual se detalla a continuación:

- 1. Toda persona que visite las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Bellavista por un trámite o procedimiento administrativo, deberá ingresar a la "Plataforma de Orientación al Vecino", la cual asesorará y guiará al administrado en la gestión que desea realizar. De ser el caso, derivará a la Gerencia y/o Sub Gerencia correspondiente para su atención respectiva.*
- 2. En los casos que el administrado considere que no recibió atención o recibió una atención deficiente que merece ser reclamado o quejado, podrá ejercer sus derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en cuyo caso podrá hacer uso del "Libro de Reclamaciones" de la Entidad.*
- 3. En este estado, el Sub Gerente de Orientación Tributaria brindará el "Libro de Reclamaciones" al usuario, indicando los datos obligatorios a consignar en la Hoja de Reclamación, debiendo el administrado detallar el reclamo y firmar al final de él.*



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
SECRETARIA GENERAL
Certifica: Que esta copia concuerda
con su original que se conserva en el
Archivo de este Concejo



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
ABOG. ETNA ANTONIETA COLQUE ORTIZ
SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
ALCALDÍA

4. En el día de efectuado el reclamo, el Sub Gerente de Orientación Tributaria procederá a cursar una copia de la Hoja de Reclamación a la Unidad Orgánica involucrada, a fin que ésta disponga las acciones administrativas para la atención del caso por la parte reclamada, quien tendrá un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para dar respuesta al administrado, de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares a futuro.
5. El cargo del documento con que se dio respuesta al administrado, será remitido a la Sub Gerencia de Orientación Tributaria dentro de los dos (02) días hábiles siguientes, a fin que el Sub gerente de Orientación Tributaria cuente con dicha información para cuando la Contraloría General de la República a través de la Gerencia de Control Institucional de la Entidad, lo requiera de oficio o por el seguimiento del reclamo por parte del administrado.

Artículo 2°.- DEROGAR el Decreto de Alcaldía N° 005-2011-MDB-AL de fecha 07 de junio de 2011 y cualquier norma administrativa que se oponga al presente.

Artículo 3°.- ENCARGAR el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto de Alcaldía, al Sub Gerente de Orientación Tributaria y todas las Gerencias y Sub Gerencias de la Municipalidad Distrital de Bellavista, bajo responsabilidad.

Artículo 4°.- ENCARGAR a la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la publicación del presente Decreto de Alcaldía en el portal web www.munibellavista.gob.pe de la Municipalidad Distrital de Bellavista.

POR TANTO:

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
ABOG. ETNA ANTONIETA COLQUE ORTIZ
SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA

Dr. IWAN RIVADENEYRA MEDINA
ALCALDE

