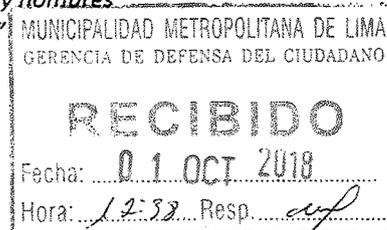




Municipalidad Metropolitana de Lima



RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL METROPOLITANA N° 1 2 8

Lima, 01 OCT 2018

VISTO, el Informe N° 008-2017-MML-GDC y el Informe N° 026-2017-MML-GDC/JMSF de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, el Memorando N° 612-2018-MML-GP de la Gerencia de Planificación, el Informe N° 79-2018-GP-SDI de la Subgerencia de Desarrollo Institucional y el Informe N° 762-2018-MML-GAJ de la Gerencia de Asuntos Jurídicos;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 66 de fecha 08 de marzo de 2018 se modificó el Anexo N° 01 de la Directiva N° 001-2006-MML/GP-SDI "Estructura Básica de las comunicaciones escritas y el diseño y empleo de sellos en la Municipalidad Metropolitana de Lima", estableciendo, entre otros, que las Directivas "se aprueban con resolución emitida por la Gerencia Municipal Metropolitana";

Que, según lo dispuesto por el Artículo 65° de la Constitución Política del Perú, el Estado tiene el deber de defender el interés de los consumidores y usuarios;

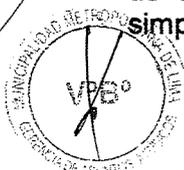
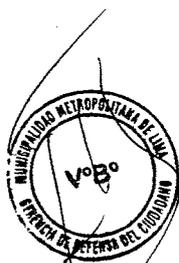
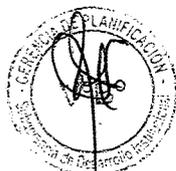
Que, el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica, y administrativa en los asuntos de su competencia, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se establece que las entidades de la Administración Pública, señaladas 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 reclamos;

Que, por Resolución de Alcaldía N° 296, de fecha 22 de junio de 2011, se designó como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima al Gerente de Defensa del Ciudadano, asignándole atribuciones para la emisión de los lineamientos necesarios que aseguren el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° 50 de fecha 30 de enero de 2012, se aprobó la Directiva N° 01-2012-MML-GDC denominada "Lineamientos para la implementación del Libro de Reclamaciones y disposiciones para la presentación y atención de reclamos en la Municipalidad Metropolitana de Lima", directiva que es necesaria actualizar a las disposiciones que regulan sobre la materia;

Que, conforme lo establece el numeral 9 del Artículo 47° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aprobado por la Ordenanza N° 812 y sus modificatorias, la Gerencia de Defensa del Ciudadano tiene como atribución recomendar y coordinar normas y procedimientos con el fin de optimizar la atención de reclamos así como otros aspectos que permitan la simplificación y la mejora continua de procedimientos administrativos;



Que, en atención a sus competencias, la Gerencia de Defensa del Ciudadano mediante el Informe N° 008-2017-MML-GDC de fecha 22 de mayo de 2017, ha elaborado la Directiva denominada "Disposiciones sobre el Uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Metropolitana de Lima", con la finalidad de uniformizar criterios y procedimientos que tienen por objeto coadyuvar a una gestión eficiente y de calidad en el procedimiento de atención del reclamo presentado a través del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima;

Que, mediante el Informe N° 79-2018-GP-SDI de fecha 28 de mayo de 2018, la Subgerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia de Planificación emitió su opinión favorable respecto a la propuesta, debido a que ha sido elaborada en concordancia a las funciones propias y delegadas a la Gerencia de Defensa del Ciudadano;

Que, mediante el Informe N° 762-2018-MML-GAJ de fecha 20 de agosto de 2018, la Gerencia de Asuntos Jurídicos emitió opinión favorable respecto a la propuesta, recomendando aprobar la misma en el marco de lo dispuesto en la Resolución de Alcaldía N° 066;

Estando a lo dispuesto por el artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, y las Disposiciones de la Directiva N° 001-2006-MML/GP-SDI;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 001-2018-MML/GDC "Disposiciones Sobre el Uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Metropolitana de Lima".

Artículo 2°.- La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

Artículo 3°.- Encargar a la Gerencia de Defensa del Ciudadano la difusión de la presente Directiva entre los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Metropolitana de Lima y disponer su publicación en el portal de la Municipalidad Metropolitana de Lima

Artículo 4°.- Dejar sin efecto la Directiva N° 01-2012-MML-GDC denominada "Lineamientos para la implementación del Libro de Reclamaciones y disposiciones para la presentación y atención de reclamos en la Municipalidad Metropolitana de Lima", así como las disposiciones internas que se opongan al cumplimiento y/o limiten la aplicación de la presente Directiva.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
GERENCIA MUNICIPAL METROPOLITANA

.....
DÉCIMO ANTONIO BARRERA
GERENTE

