



Municipalidad
Provincial de
CELENDÍN

Copia a Gerencia.
PERÚ MPC ALCALDIA

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Celendín, 25 de marzo de 2019

RESOLUCION DE N° 096-2019-MPC/A

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CELENDÍN

VISTO

El Informe N° 049-2019-MPC/GM, de fecha 19 de marzo de 2019, emitida por el Gerente Municipal Efraín Álvarez Castillo, solicitando emisión de Resolución designando al responsable y habilitación del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Celendín, y;

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por Ley N° 27680, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales son Órganos de Gobierno Local, tienen autonomía Política, economía y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinde;

El libro de reclamaciones constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan expresar su insatisfacción por el servicio brindado, de manera similar al libro de reclamaciones de los establecimientos comerciales (Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor).

Que, en su Artículo 3, del citado Decreto 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, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo. El Libro de Reclamaciones deberá





constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar 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. La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado”.

Que, también es obligación de la entidad pública dar respuesta al reclamo o insatisfacción del usuario, a si lo establecido en el Artículo 4 del Decreto Supremo en mención: “La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro”.

Que, el artículo 5° de la norma antes mencionada establece que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de cada entidad;

Que, mediante Informe N° 049-2019-MPC/GM, de fecha 19 de marzo de 2019, emitida por el Gerente Municipal Efraín Álvarez Castillo, solicitando emisión de Resolución designando al responsable y habilitación del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Celendín, haciendo de conocimiento, además, que en el proceso de transferencia la anterior gestión municipal no ha hecho entrega de dicho Libro.

Estando a lo expuesto, en concordancia a las atribuciones conferidas en el numeral 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y con el visto bueno de la Gerencia Municipal;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR al SECRETARIO GENERAL de la Municipalidad Provincial de Celendin como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, dejando sin efecto toda Resolución que se le oponga.

ARTÍCULO SEGUNDO. – REMITIR la presente Resolución a las Oficinas de Secretaria General y Gerencia Municipal para los fines pertinentes.

ARTICULO TERCERO. - PUBLICAR la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Celendin.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CELENDIN
Pgo. JOSÉ GÁLVEZ MARÍN ROLAS
ALCALDE



GM

Alcaldía
Legal

