



GESTIÓN
2019 - 2022

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA

Calca, Capital del Valle Sagrado de los Incas

¡Por un Calca diferente!

RESOLUCION DE ALCALDIA N° 457-2019-A-MPC

Calca, 07 de octubre de 2019.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA.

VISTOS:

El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligatoriedad de las entidades e la Administración Pública contar con un Libro de Reclamaciones y la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL – “Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las Entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificatorias y 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. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, la autonomía política consiste en la capacidad de dictar normas de carácter obligatorio en los asuntos de su competencia dentro de su jurisdicción, la autonomía económica consiste en la capacidad de decidir sobre su presupuesto y los destinos de los gastos y las inversiones con la participación activa de la sociedad civil, la autonomía administrativa es la capacidad de organizarse de la manera que más convenga a sus planes de desarrollo local;

Que, el numeral 6 del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que son atribuciones del Alcalde: “Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas”;

Que, el artículo 43° de la precitada Ley, señala: “Las resoluciones de alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo.”;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM se establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa y del mismo modo en su párrafo cuarto del Artículo 3° establece que: **“El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo de 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”;**

Que, el artículo 5° del referido Decreto Supremo establece que mediante resolución del Titular de la Entidad, se designara al Responsable del Libro de Reclamaciones de cada entidad;

Que, mediante Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL – “Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las Entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”, cuya finalidad es regular la facultad de verificación atribuida a la Contraloría General de la República, a través de los Órganos de Control Institucional, para determinar el cumplimiento por parte de las entidades





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA

Calca, Capital del Valle Sagrado de los Incas

¡Por un Calca diferente!

GESTIÓN
2019 - 2022

públicas de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones"; ello a efectos de coadyuvar a la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios en la atención de los trámites y servicios que las entidades públicas les brinden;

POR LO TANTO, a lo precedentemente expuesto, con las facultades conferidas por el numeral 6 del artículo 20° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- DESIGNAR, a **ZULMA HUAMANHUILLCA QUISPE** – Responsable de Trámite Documentario de la Entidad, como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Municipalidad Provincial de Calca, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos registrados dentro de los plazos previstos.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Responsable antes designada, adoptar las acciones respectivas para la implementación del Libro de Reclamaciones, el mismo que se le remite con la presente Resolución; así como de los avisos sobre la existencia del Libro de Reclamación y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo.

ARTICULO TERCERO.- DEROGAR, cualquier Norma Municipal de igual o menor jerarquía que se oponga a la presente Resolución de Alcaldía.

ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR, a Gerencia Municipal, Unidad de Estadística e Informática y demás instancias administrativas correspondientes tomen las medidas necesarias para hacer efectivo el cumplimiento de la presente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA

ALCALDE
DNI 40801778

