



Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCIÓN N°
Santiago de Surco,

610

-2011-RASS

15 JUN. 2011

EL ALCALDE DE SANTIAGO DE SURCO:

VISTO: La Hoja de Recomendación N° 015-2011-OCI-MSS, del Órgano de Control Institucional, el Memorándum N° 79-2011-A-MSS de Alcaldía, el Memorándum N° 527-2011-GM-MSS de Gerencia Municipal, el Memorándum N° 162-2011-GPP-MSS de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 051-2011-SGPLAE-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Estadística, el Informe N° 027-2011-GII-MSS, de la Gerencia de Imagen Institucional, el Informe N° 051-2011-SGSE-GII-MSS de la Sugerencia de Servicios Especiales y el Informe N° 550-2011-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica, quienes solicitan la designación del responsable del Libro de Reclamaciones;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se estableció la obligación de las entidades públicas comprendidas en los numerales 1 al 7 del Artículo 1° del Título Preliminar de la Ley N° 27444, de contar con un Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana y salvaguarda de los derechos de los usuarios;

Que, el Artículo 3° del acotado Decreto Supremo, entre otras características, establece que el Libro Reclamaciones es uno en el, que los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar, además, información relativa a su identidad y aquella otra necesaria a efectos de darle respuesta, de acuerdo al formato aprobado por esa misma norma como anexo;

Que, el Artículo 4° del mismo Decreto Supremo, establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medio físicos o electrónicos, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar hechos similares en el futuro;

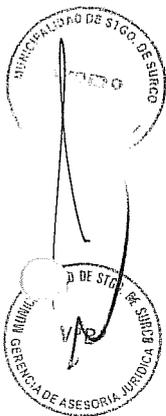
Que, el Artículo 5° de la norma referida, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designa al responsable del Libro de Reclamaciones y que se informe al Órgano de Control Institucional, sobre el cumplimiento de dicho Decreto Supremo;

Que, mediante Memorándum N° 162-2011-GPP-MSS la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, de conformidad con el Informe N° 051-2011-SGPLAE-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Estadística, sugiere que el responsable del Libro de Reclamaciones esté a cargo de la Subgerencia de Servicios Especiales;

Que, con Informe N° 027-2011-GII-MSS, del 01.06.2011 la Gerencia de Imagen Institucional acompañando el Informe N° 051-2011-SGSE-GII-MSS del 09.05.2011 de la Sugerencia de Servicios Especiales, solicita la designación del responsable del libro de reclamaciones, en los Centros de Atención Surcana -CAS, sugiriendo que este debe implementarse de manera virtual;

Que, mediante Informe N° 550-2011-GAJ-MSS la Gerencia de Asesoría Jurídica, señala que es procedente contar con el Libro de Reclamaciones, conforme lo establece el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, asimismo señala que debe informarse al Órgano de Control Institucional;

En uso de las atribuciones conferidas por el Artículo 20° inciso 6) de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972;





Municipalidad de Santiago de Surco

Página N° 02 de la Resolución N° 610 - 2011-RASS

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DISPONER que en la Municipalidad de Santiago de Surco se implemente obligatoriamente el "Libro de Reclamaciones" el mismo que puede ser en forma física y/o virtual.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR a don **LUÍS ALBERTO BELLIDO YUTA** Subgerente de Servicios Especiales (e), como el funcionario responsable del "Libro de Reclamaciones" de la Municipalidad de Santiago de Surco.

ARTÍCULO TERCERO.- ESTABLECER que para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, el funcionario designado deberá ceñirse y observar lo dispuesto por la Ley N° 27444 y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, siendo responsable de la correcta aplicación.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que todos los funcionarios de las Gerencias y Subgerencias que integran la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, proporcionen y faciliten, bajo responsabilidad, toda la información que sea requerida por el funcionario designado dentro de los términos legales y en las condiciones que haga posible su cumplimiento, a fin de que cumpla con la función encomendada.

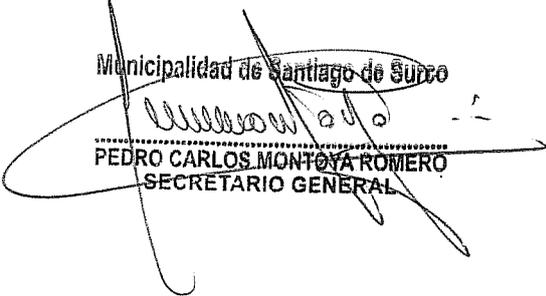
ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR a la Gerencia Municipal, a la Gerencia de Imagen Institucional y a la Subgerencia de Servicios Especiales, el cumplimiento de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO.- ENCARGAR a la Secretaría General remitir copia certificada, de la presente Resolución al Órgano de Control Institucional.

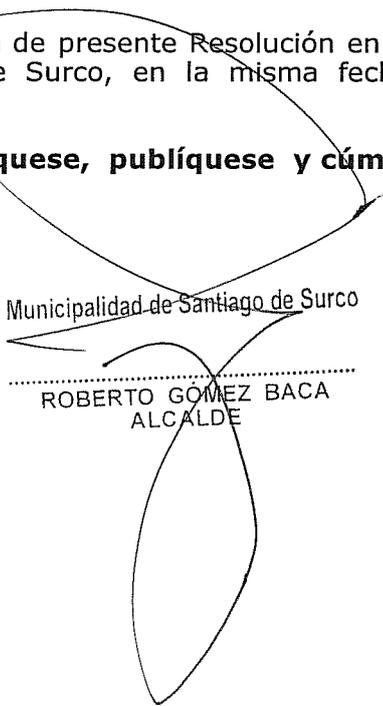
ARTÍCULO SÉTIMO.- DISPONER la publicación de presente Resolución en el Portal Electrónico de la Municipalidad de Santiago de Surco, en la misma fecha de la publicación oficial.

Regístrese, comuníquese, publíquese y cúmplase.

Municipalidad de Santiago de Surco


PEDRO CARLOS MONTOYA ROMERO
SECRETARIO GENERAL

Municipalidad de Santiago de Surco


ROBERTO GÓMEZ BACA
ALCALDE