

07 AGO. 2019

LUIS EDUARDO PANICCIA DEL PINO  
Secretario General (e)



Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCIÓN N° 8062019-RASS  
Santiago de Surco, 07 AGO. 2019

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

VISTO: La Ordenanza N° 507-MSS, modificada por las Ordenanzas Nros. 542-MSS, 566-MSS y 580-MSS, la Resolución N° 522-2019-RASS, el Memorandum N° 1390-2019-GPV-MSS de la Gerencia de Participación Vecinal, el Informe N° 648-2019-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica, sobre la designación del responsable del Libro de Reclamaciones; y

CONSIDERANDO:

Que, el primer párrafo del Artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM establece que: "Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo 1 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";

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 debe informar al respectivo Órgano de Control Institucional, sobre el cumplimiento de dicho Decreto Supremo;

Que, mediante el Artículo Primero de la Resolución N° 610-2011-RASS del 15.06.2011 se implementó el Libro de Reclamaciones en la Municipalidad de Santiago de Surco;

Que, el literal yy) del Artículo 120° de la Ordenanza N° 507-MSS, modificada por las Ordenanzas Nros. 542-MSS, 566-MSS y 580-MSS del Reglamento de Organización y Funciones ROF, de la Municipalidad de Santiago de Surco, señala que corresponde a la Gerencia de Participación Vecinal: "Conducir, ejecutar y controlar el Libro de Reclamaciones, informando a la Gerencia Municipal periódicamente sobre el estado de la atención de sus registros";

Que, con Memorandum N° 1390-2019-GPV-MSS del 22.07.2019, la Gerencia de Participación Vecinal, solicita la designación del funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Santiago de Surco, en atención a lo dispuesto por el literal yy) del Artículo 120° del ROF;

Que, mediante Informe N° 648-2019-GAJ-MSS del 23.07.2019, la Gerencia de Asesoría Jurídica, opina que es procedente designar como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de Santiago de Surco al Gerente de Participación Vecinal señor Walter Teófilo Bermúdez Holguín, mediante Resolución de Alcaldía;

Que, con Proveído del 24.07.2019, la Gerencia Municipal solicita dar trámite a la suscripción de la Resolución de Alcaldía que designe al responsable del libro de reclamaciones de esta Municipalidad, la misma que cuenta con la opinión favorable de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

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

RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** al señor **WALTER TEÓFILO BERMÚDEZ HOLGUÍN, GERENTE DE PARTICIPACIÓN VECINAL**, como el funcionario responsable del "LIBRO DE RECLAMACIONES" de la Municipalidad de Santiago de Surco.

07 AGO, 2019



LUIS EDUARDO PANICCIA DEL PINO  
Secretario General (e)

Municipalidad de Santiago de Surco

Página N° 02 de la Resolución N° 8062019-RASS

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ESTABLECER** que para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, el funcionario designado deberá ceñirse y observar lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, siendo responsable de su correcta aplicación.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que todos los funcionarios de las Gerencias y Subgerencias que integran la estructura orgánica de la Municipalidad 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 CUARTO.- ENCARGAR** a la Secretaría General remitir copia certificada, de la presente Resolución al Órgano de Control Institucional.

**ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR** a la Gerencia Municipal, a la Gerencia de Participación Vecinal, a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, el cumplimiento de la presente Resolución y a la Gerencia de Tecnologías de la Información, su publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad de Santiago de Surco.

**ARTÍCULO SEXTO.- DEJAR** sin efecto la Resolución N° 522-2019-RASS del 23 de mayo del 2019.

Regístrese, comuníquese, publíquese y cúmplase.

Municipalidad de Santiago de Surco

LUIS EDUARDO PANICCIA DEL PINO  
Secretario General (e)

Municipalidad de Santiago de Surco

JEAN PIERRE COMBE PORTOCARRERO  
ALCALDE