



## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA

*"Santa María de la Parrilla"*

Jr. Marañón N° 227 - Telf. 465824 - SANTA

### **Resolución de Alcaldía N° 191-2015-MDS**

Santa, 06 de Julio del 2015.

**El Señor Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santa.**

**Visto:** el Informe Legal N° 413-2015-OAJ-MDS del 30-JUN-2015 emitido por la Oficina de Asuntos Jurídicos y el Informe N°205-2015-GM-MDS del 01-JUL-2015 emitido por la Gerencia Municipal; y

**Considerando:**

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, y al servicio del ciudadano.

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 I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, de contar con un Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que se les brinda.

Que, el artículo 3° del mencionado Decreto Supremo establece, entre otras características, que el Libro de Reclamaciones es uno en el que 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 5° de la referida norma, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designa al responsable del Libro de Reclamaciones.

Que, conforme a lo dispuesto en el citado artículo, el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, para cuyo fin, las entidades deben 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.

De conformidad con el numeral 6) del artículo 20° y 43° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;







## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA

*"Santa María de la Parrilla"*

Jr. Marañón N° 227 - Telf. 465824 - SANTA

**Se Resuelve:**

**Artículo Primero.-** Designar al **JEFE DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, Sr. Felipe Zerpa Chayco**, como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Santa y de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; en mérito a los fundamentos expuestos

**Artículo Segundo.-** Déjese sin efecto toda norma municipal que se oponga a lo establecido en la presente Resolución de Alcaldía.

**Artículo Tercero.-** Dispóngase la publicación de ésta norma municipal en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Santa para su conocimiento y difusión.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA  
SANTA / ANCASH  
*Chullupac*  
**Germán G. Rojas Soto**  
ALCALDE

SANTA