



CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530  
TELEFAX: 287-1071  
www.munives.gob.pe

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 055 -2019-ALC/MVES

Villa El Salvador, 11 de Enero del 2019

### EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR

**VISTA:** La Resolución de Alcaldía N° 009-2019-ALC/MVES de fecha 02 de Enero del 2019, mediante el cual se designa al Sr. Benedicto Bautista Chilingano como Subgerente de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo Central de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador y el Informe N° 001-2019-SG/MVES de la Oficina de Secretaría General por el cual se propone al funcionario que asumirá el cargo de Responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 194° modificada por la Ley N° 30305, Ley de Reforma Constitucional, concordante con 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, precisando que, esta radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico"*;

Que, el artículo 6° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que: *"La alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa"*, asimismo, el numeral 6 del artículo 20° de la citada Ley, establece como una de las atribuciones del Alcalde el de *"Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas"*;

Que, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM sobre la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones 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, el artículo 4° de la norma citada en el considerando precedente, establece que *"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, asimismo, el artículo 5° del citado Decreto Supremo señala que *"Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad."*;

Que, mediante Informe N° 001-2019-SG/MVES, la Secretaría General considerando el inicio de una nueva gestión municipal y siendo que, la Unidad de Administración Documentaria y Archivo Central, dependiente de la Oficina de Secretaría General, se encarga del correcto funcionamiento de la Plataforma de Atención al Ciudadano, recomienda se designe al Subgerente de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo Central, el Sr. Benedicto Bautista Chilingano, designado con Resolución de Alcaldía N° 009-2019-ALC/MVES de fecha 02 de Enero del 2019, como Responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas al alcalde por el numeral 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y por el numeral 13.2 del Artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de esta Corporación Edil;

**"Villa El Salvador, Ciudad Mensajera de la Paz"**  
**PROCLAMADA POR LAS NACIONES UNIDAS EL 15 - 09 - 87**  
**Premio Príncipe de Asturias de la Concordia**





CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530  
TELEFAX: 287-1071  
www.munives.gob.pe

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 055 -2019-ALC/MVES

Villa El Salvador, 11 de Enero del 2019

SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** DESIGNAR al Sr. **BENEDICTO BAUTISTA CHILINGANO** - Subgerente de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo Central de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR**, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** ENCARGAR a la Unidad de Administración Documentaria y Archivo Central, velar por el correcto uso del Libro de Reclamaciones, así como coordinar con las diversas Unidades Orgánicas a fin de brindar la respuesta oportuna a los reclamos de acuerdo a la normatividad vigente, en cumplimiento de la presente Resolución

**ARTÍCULO TERCERO.-** ENCARGAR a la Unidad de Desarrollo Tecnológico, efectuar la publicación de la presente Resolución de Alcaldía, en el Portal Institucional de esta Corporación Edil. ([www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe)).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR  
  
CECILIA PILAR GLORIA ARIAS  
SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR  
  
C. KEVIN YNIGO PERALTA  
ALCALDE