



57

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 020-2024-MDSMV/GM

Santa María del Valle, 09 de febrero del 2024

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA DEL VALLE

VISTO:

LA OPINIÓN LEGAL N° 35-2024-MDSMV/OGAJ de fecha 06/02/24, actos mediante los cuales declara procedente aprobar el proyecto de Directiva denominado **"DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE"** y;

CONSIDERANDO:

Mediante la OPINIÓN LEGAL N° 35-2024-MDSMV/OGAJ de fecha 06/02/24 el Gerente de la Oficina General de Asesoría Jurídica, opina por la procedencia mediante Acto Resolutivo de la DIRECTIVA N° 019-2023-UTD-MDSMV/H "DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE";

Que, el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, en concordancia con lo establecido en los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, establece que las Municipalidades son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú vigente, establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativo, y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, el artículo VII del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades - ley N° 27972 establece que los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas referidas a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

Que, el artículo 26° de la norma antes glosada establece que la administración municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley N° 27444;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establecen los mecanismos de participación o ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el artículo 3° de la precitada norma establece que: "Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales 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". Asimismo, que: "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";

Que, la presente DIRECTIVA N° 019-2023-UTD-MDSV/H "DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE", la misma tiene por objetivo asegurar la correcta administración del libro de Reclamaciones, en aspectos que guarden relación con los servicios





que brinda la Municipalidad de Santa María del Valle, con la finalidad de establecer normas básicas y procedimientos a seguir para la adecuada atención a los reclamos efectuados en el libro de Reclamaciones.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR la DIRECTIVA N° 019-2023-UTD-MDSV/H “DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE”, con el objetivo de asegurar la correcta administración del Libro de Reclamaciones, en aspectos que guarden relación con los servicios que brinda la Municipalidad de Santa María del Valle, con la finalidad de establecer normas básicas y procedimientos a seguir para la adecuada atención a los reclamos efectuados en el libro de Reclamaciones.

ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER, que la presente Directiva es de cumplimiento obligatorio de los Órganos y/o Unidades Orgánicas de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER, que se deje sin efecto cualquier otra resolución que se oponga a la presente.

ARTÍCULO CUARTO. – DISPONER a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria la publicación en la página Web de la entidad y el periódico mural conforme a ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTA MARIA DEL VALLE - HUÁNUCO
Soc. Juan Jose Alva Leandero
GERENTE MUNICIPAL