



"Año del Centenario de Machu Picchu para el mundo"  
"80º ANIVERSARIO SAN ISIDRO"

## RESOLUCIÓN DE ALCALDIA Nº 233

San Isidro, 04 JUL. 2011

### EL ALCALDE DE SAN ISIDRO

#### VISTO:

El Informe Nº 130-2011-500-GPPDC/MSI emitido por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, de fecha 16 de junio de 2011;

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, con la finalidad de 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, se dispuso que las entidades del Sector Público señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444 deben contar con un Libro de Reclamaciones para que los usuarios puedan formular allí sus reclamos;

Que, mediante Informe Nº 0587-2011-0400-GAJ/MSI de fecha 10 de mayo de 2011, la Gerencia de Asesoría Jurídica ha informado de la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, de acuerdo al Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM;

Que, el artículo 3º del mencionado Decreto Supremo señala 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 necesaria a efectos de darle respuesta al reclamo formulado, de acuerdo al formato aprobado por dicha norma;

Que, el artículo 5º del referido decreto supremo dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones, informando al Órgano de Control Institucional sobre el cumplimiento de lo dispuesto en dicho decreto supremo;

Que, teniendo en cuenta la conformidad otorgada por la Gerencia Asesoría Jurídica mediante Informe Nº 0839 -2011-0400-GAJ/MSI.;

Que, en tal sentido, resulta necesario designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de San Isidro;

De conformidad a lo establecido en la Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM;

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de San Isidro, al Jefe de la Oficina de





"Año del Centenario de Machu Picchu para el mundo"  
"80º ANIVERSARIO SAN ISIDRO"

Participación Vecinal, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER** la implementación de un Libro de Reclamaciones en cada sede de la Municipalidad de San Isidro.

**ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR** a la Secretaría General poner la presente resolución en conocimiento del Jefe de la Oficina de Participación Vecinal así como del Órgano de Control Institucional y demás Órganos de la Municipalidad de San Isidro.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

RAUL A. CANTÉLLA SALAVERRY  
Alcalde