



Municipalidad
de
San Isidro

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

RESOLUCIÓN DE ALCALDIA N° 399

SAN ISIDRO,

EL ALCALDE DE SAN ISIDRO

VISTO: El Memorándum N° 377-2015-0600-SG/MSI de la Secretaría General; y,

CONSIDERANDO:

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica, administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo establece el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificada por la Ley de Reforma Constitucional N° 30305, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM publicada en el Peruano con fecha 12.08.2015, se aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el cual busca brindar, a los servidores y servidoras de las entidades de la Administración Pública, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos; cuyo cumplimiento es obligatorio para todas las entidades de la administración pública;

Que, el referido Manual en el numeral 1.2 del Estándar para la estrategia y organización, señala que resulta necesario que en cada entidad exista, al menos, una persona responsable de revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos brindados estén simplificados, lo que implica que se haya priorizado las necesidades del ciudadano; resultando necesario distinguir entre el órgano a cargo de la atención a la ciudadanía y el órgano a cargo de Trámite Documentario y el órgano o unidad orgánica responsable de la mejora continua de la entidad;

Que, por su parte el numeral 9.3 del Estándar 9: Reclamos y sugerencias del Manual; refiere que el análisis de seguimiento de las atenciones es realizado por el órgano encargado de velar por la adecuada atención de la ciudadanía o el órgano o funcionario encargado del seguimiento y evaluación; indicándose que el proceso de seguimiento y evaluación de los reclamos y sugerencias presentados ante la entidad, debe implementarse centralizadamente; teniendo como alcance, los distintos canales de atención;

Que, en efecto mediante Decreto Supremo N° 033-2015-EF, se aprobaron los procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de los recursos del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal del Año 2015, el cual establece como meta 24, al 31 de Diciembre de 2015, la Implementación de un Proyecto Institucional para mejorar la atención a la ciudadanía;





"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Que, al respecto, mediante Resolución de Alcaldía N° 369, de fecha 22.10.2015, se designó como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de San Isidro, al Jefe del Equipo Funcional de Gestión Documentaria y Archivo; asimismo, mediante Resolución de Alcaldía N° 329 de fecha 04.12.2012, modificada mediante Resolución de Alcaldía N° 170 de fecha 26 de marzo de 2015, se conformó al Equipo de Mejora Continua de la Municipalidad de San Isidro, responsable de gestionar el proceso de simplificación administrativa, conformado entre otros por personal del Equipo Funcional de Gestión Documentaria y Archivo;

Que, ahora bien, la Secretaría General mediante el Memorandum N° 377-2015-0600-SG/MSI del 20.11.2015, propuso designar como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía y de la gestión de reclamos y sugerencias, al Jefe del Equipo Funcional de Gestión Documentaria; toda vez que se requieren mejorar los estándares de atención al ciudadano en base a la normativa vigente, mediante el fortalecimiento de la mejora de la atención a la ciudadanía y la gestión de reclamos y sugerencias;

Que, conforme a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 0812 -2015-0400-GAJ/MSI;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas por el numeral 6) artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR al Jefe del Equipo Funcional de Gestión Documentaria y Archivo, como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía y de gestionar los reclamos y sugerencias de la Municipalidad de San Isidro.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO cualquier disposición que se oponga a lo dispuesto en la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Secretaría General poner en conocimiento del Jefe del Equipo Funcional de Gestión Documentaria y Archivo, la presente resolución para su cumplimiento.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

MANUEL VELARDE DELLEPIANE
Alcalde

