



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA

## SUB GERENCIA SECRETARIA GENERAL Y GESTION

### RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 116-2015-AL/MPH

Huancavelica, 20 de Abril 2015

#### VISTO:

El Memorando N° 318-2015-GM/MPH., de fecha 20 de marzo 2015, del Despacho de la Gerencia Municipal, solicitando a la Sub Gerencia de Secretaría General y Gestión, la emisión del acto resolutorio de designación a la Lic. Neryda A. Paitán Ramos, Sub Gerente de Recursos Humanos, como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

#### CONSIDERANDO:

Que, es obligatorio en las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, de conformidad al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM., publicado en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 08 de mayo 2011;

Que, el artículo 3° de la norma acotada en el considerando que antecede, 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 la 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 modelo de formato está anexo en la norma acotada. 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, de conformidad al artículo 5° de la normativa mencionada, por resolución del titular de la entidad se designa al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, en consecuencia, en mérito a la normativa invocada en los considerandos que antecede, mediante la Resolución de Alcaldía N° 110-2011/MPH., de fecha 11 de mayo 2011, se habilita el Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, designando en esa fecha al Lic. Javier Cerrón Quispe, Jefe (e) de la Unidad de Relaciones Públicas y posteriormente se designa al Sr. Macario De la Cruz Felipe, Jefe (e) de la Unidad de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, como responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad; y conforme al documento de vistos del Despacho de la Gerencia Municipal, debiendo designar a la Lic. Neryda A. Paitán Ramos, Sub Gerente de Recursos Humanos, como responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, en reemplazo del Sr. Macario De la Cruz Felipe; y,

Estando a lo expuesto, al documento de vistos y con las atribuciones conferidas por el numeral 6 del artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, con visación de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica;

#### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.**- DESIGNAR a la Lic. Neryda A. Paitán Ramos, Sub Gerente de Recursos Humanos, como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, quien brindará atención e información a los usuarios a partir de la fecha, de conformidad al D.S. N° 042-2011-PCM y su modificatoria D.S. N° 061-2014-PCM.

**Artículo Segundo.**- DEJAR sin efecto las Resoluciones de Alcaldía que contravenga a la presente resolución.

**Artículo Tercero.**- ENCARGAR el cumplimiento de la presente disposición municipal, a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Municipal, y Sub Gerencia de Secretaría General y Gestión, y demás dependencias municipales de su competencia.

Regístrese, Comuníquese y cúmplase.

Distribución:  
Alcaldía.  
Gerencia Municipal.  
Gerencia de Administración y Finanzas.  
Sub Gerencia de Recursos Humanos.  
Sr. Macario De la Cruz Felipe.  
Lic. Neryda Paitán Ramos.  
Unidad de Relaciones Públicas.  
Archivo.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE HUANCVELICA  
Am. Julio César Chumbes Carbajal  
ALCALDE