



## RESOLUCION DE ALCALDIA No. 267-2015-MPJB

Jorge Basadre, 31 de Diciembre del 2015



### VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo señalado por el artículo 194º de la Constitución Política del Perú y el artículo II del Título Preliminar de la Ley No. 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades; las municipalidades provinciales y distritales, como órganos de gobierno municipal tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.



Que, el artículo 150º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual. El Decreto Supremo N° 011-2011-PCM por el cual se aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones.



Que, a través del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa; estableciendo la obligatoriedad que mediante resolución del titular de la entidad se designe al responsable del Libro de Reclamaciones de cada entidad.

Que, en tal sentido, resulta pertinente designar a la Secretaría General como responsable del Libro de Reclamaciones Físico y Virtual de la Municipalidad Provincial de Jorge Basadre.

Por lo que de conformidad con lo antes expuesto y estando a las facultades otorgadas por la Ley No. 27972; con las visaciones de la Oficina de Asesoría Jurídica, la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia Municipal;



### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** DESIGNAR al **Secretario (a) General** como responsable del Libro de Reclamaciones, físico y virtual, de la Municipalidad Provincial de Jorge Basadre, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** ENCARGAR a la Gerencia de Administración y Finanzas a efecto de que proceda de inmediato a realizar las coordinaciones con Secretaría General a fin de proceder a la implementación de esta disposición, bajo responsabilidad.

**ARTICULO TERCERO:** ENCARGUESE a Secretaría General proceda a la notificación a la Gerencia de Administración y Finanzas y al Órgano de Control Institucional.

**ARTÍCULO CUARTO:** DEROGUESE cualquier disposición que se oponga a la presente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
JORGE BASADRE  
*Manuel Raúl Oviedo Palacios*  
MANUEL RAÚL OVIEDO PALACIOS  
ALCALDE