



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA EULALIA

Provincia de Huarochirí – Región Lima

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

La Capital  
Mundial de  
la Palta Fuerte

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 166-2019-MDSE-ALC

Santa Eulalia, 5 de junio de 2019

### EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA EULALIA

VISTO, el Decreto Supremo N° 042-2011- PCM que establece para las entidades publica la necesidad de contar con un Libro de Reclamaciones

### CONSIDERANDO

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se le brinde;

Que, el artículo 5 de la norma antes mencionada establece que mediante resolución del titular de la entidad se designara al responsable del Libro de Reclamaciones de cada Entidad;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 150-2019-MDSE-ALC se encarga a la Secretaria General a través de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo General de la Municipalidad Distrital de Santa Eulalia;

Que, siendo necesario contar con un responsable institucional del Libro de Reclamaciones, y como tal, deberá ser designado mediante Resolución del Titular de la Entidad;

Estando a los fundamentos expuestos, a las normas legales invocadas y en uso de las atribuciones conferidas en Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 en el artículo 20 inciso 6;

### RESUELVE:

**Artículo 1.-** Designar a José Fernando Harster Anduaga, Secretario General de la Municipalidad y encargado de la Oficina de Tramite Documentario y Archivo General como del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Santa Eulalia.

**Artículo 2.-** El Libro de Reclamaciones digital se encontrará en la ventanilla de la Oficina de Tramite Documentario ubicada en el segundo piso del Palacio Municipal el que dispondrá de las herramientas tecnológicas necesarias para dar este servicio a los ciudadanos, en el formato adjunto que se aprueba y forma parte de la presente Resolución.





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA EULALIA

Provincia de Huarochirí – Región Lima

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

La Capital  
Mundial de  
la Palta Fuerte



**Artículo 3.-** Encargar a la Gerencia Municipal el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución y a la Gerencia de Administración y Finanzas brindar todas las facilidades para el cumplimiento del servicio correspondiente al Libro de Reclamaciones.

**Artículo 4.-** Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Santa Eulalia [www.munisantaeulalia.gob.pe](http://www.munisantaeulalia.gob.pe)

**REGISTRESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA EULALIA  
PROVINCIA DE HUAROCHIRI

*Fernando Harster Anduaga*  
SECRETARIO GENERAL



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA EULALIA

*Pedro William Gomez Gutarra*  
Pedro William Gomez Gutarra  
ALCALDE