



# Municipalidad Distrital de Santa María del Mar

## RESOLUCION DE ALCALDIA N° 089-2011-MSMM

Santa María del Mar, 26 de agosto del 2011

### VISTOS:

Visto, el Informe N°042-2011-OA/MSMM de fecha 20 de julio del año en curso presentado por el Jefe de la Oficina de Administración de esta Municipalidad, mediante el cual propone la aprobación del Reglamento del Procedimiento de Atención de Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad de Santa María del Mar; y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, en armonía con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 –Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, radicando esta autonomía en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración;

Que, de acuerdo a lo establecido en el D.S. N° 190-2010-EF que establece las metas del Programa de Modernización Municipal para el año 2011 debe implementarse un módulo de atención y orientación al usuario para dar información sobre trámites municipales. Asimismo debe contarse con buzones de sugerencia y paneles de información en lo referente a Administración Tributaria, Licencia de Funcionamiento y de Edificación;

Que, con Resolución de Alcaldía 077-2011-MSMM de fecha 27 de julio se designa al Gerente Municipal, señor RAÚL JAVIER BUENO CANO, como el responsable para la atención de quejas y sugerencias sobre el servicio y la atención en el módulo de Orientación;

Que, mediante el Informe N° 042-2011-OA/MSMM de fecha 20 de julio del año en curso el Jefe de la Oficina de Administración, menciona que es necesario mejorar la capacidad operativa y efectividad de los servicios brindados considerando que el personal requiere capacitación y establecimiento de procedimientos orientados a brindar una información clara, eficaz y oportuna al público poniendo énfasis en las áreas de Administración Tributaria, Tramite Documentario y Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Santa María del Mar;

Que, asimismo, por ser requerimiento del D.S. N° 190-2010-EF es necesario implementar un buzón de sugerencias tanto en el local central como en el Centro Cívico, debiéndose realizar un seguimiento de los pedidos y reclamos para lo cual se requiere trabajar en forma conjunta todas las áreas.

Que, estando a las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;



SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- APROBAR** el Reglamento del Procedimiento de Atención de Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad de Santa María del Mar", la misma que forma parte de la presente resolución y que consta de cinco (5) folios.

**Artículo Segundo.- IMPLEMENTAR** un buzón de sugerencias en el local central de la Municipalidad y en el Centro Cívico.

**Artículo Tercero.- ENCARGAR** al Jefe de la Oficina de Administración el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
SANTA MARIA DEL MAR  
*Viviana Arias*  
VIVIANA RODA SCHEUCH DE ARIAS  
ALCALDESA

