



informatica

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPON CHULUCANAS
"Ejecutar el Alto Piura es Inclusión y Desarrollo"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

RESOLUCION DE ALCALDIA N° 484 -2021-MPM-CH-A

Chulucanas,

30 JUN 2021

VISTO:

El Informe N°00095-2021-GM/MPM-CH (22.06.2021), emitido por la Gerencia Municipal y Proveído emitido por el Despacho de Alcaldía; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú establece que las municipalidades son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, lo cual es concordante con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades". En tal virtud, están facultadas para aprobar su organización interna, su presupuesto, organizar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad y planificar el desarrollo de su jurisdicción entre otros aspectos;

Que, el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades" establece que: "Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los sistemas administrativos del Estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio";

Que, mediante Decreto Supremo N°042-2011-PCM publicado con fecha 08.05.2011, se 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 el 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;

Que en los numerales del 1 al 7 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 se establece que las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo, precisando que dicho libro deberá constar en forma física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas; siendo que, el citado Decreto Supremo tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de modernización de la gestión pública;

Que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, conduce, implementa y despliega el proceso de gestión de reclamos; administra la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"; y, propone o aprueba, según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; entre otras responsabilidades previstas en el artículo 6 de dicha norma;

Que, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM preceptúa que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite las normas complementarias que aprueban los formatos de registro de los reclamos en su versión física y digital; formato mínimo de respuesta, tipología y aspectos objeto del reclamo; matriz para reportes de información por parte de las entidades que no utilizan el Libro de Reclamaciones en su versión digital así como para las entidades o empresas que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la norma; flujogramas; señaléticas y demás que resulten necesarios para la aplicación del acotado Decreto Supremo; asimismo, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba;

Que, en este contexto, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP (13.01.2021) se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, cuyo objetivo es que estas cuenten con





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPON CHULUCANAS
"Ejecutar el Alto Piura es Inclusión y Desarrollo"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

disposiciones técnicas que permitan la implementación efectiva del proceso de gestión de reclamos, el mismo que está orientado a promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la mejora continua en la Administración Pública bajo un enfoque centrado en las personas y la generación de valor público; la acotada Norma Técnica considera los resultados de la investigación realizada con ciudadanos/as, experiencias internacionales y la validación efectuada con entidades públicas sobre la utilidad de sus disposiciones, recogiendo de esta manera un proceso de implementación acorde a la realidad y particularidades propias de cada entidad pública; y, dado que actualmente no existen plataformas digitales que ofrezcan una gestión efectiva y oportuna de los reclamos, se requiere contar con una plataforma digital estandarizada, simple y accesible que permita conocer las necesidades y expectativas de los/las ciudadanos/as a nivel nacional y por consiguiente mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades públicas;

Que, el Artículo 3 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP (13.01.2021) establece que el proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica antes citada, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, encontrándose esta entidad edil (Tipo A) en el quinto tramo, conforme a lo señalado en el inciso **"el Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023"**. Por lo tanto, mientras se implemente la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" conforme a los plazos establecidos, las entidades de la Administración Pública continúan utilizando el formato de la hoja de reclamación señalado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; adecuando su proceso de gestión de reclamos según lo regulado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, según corresponda;

Que, en mérito a lo antes expuesto, corresponde al titular de cada entidad la designación mediante resolución de un responsable del Libro de Reclamaciones encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; para tal efecto, de acuerdo al Informe N°00095-2021-GM/MPM-CH (22.06.2021), emitido por la Gerencia Municipal y Proveído de fecha 22.06.2021 emitido por el Despacho de Alcaldía, corresponde designar a la Abog. Lenita Tatiana Andrade Garabito, Sub Gerente de Secretaria General de esta corporación edil;

En uso de las facultades conferidas por el Inc. 6) del Art. 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N°27972;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: DESIGNAR como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas, a la **Abog. Lenita Tatiana Andrade Garabito, Sub Gerente de Secretaria General**, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, debiendo cumplir las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-CPM y sus normas complementarias.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a la servidora designada mediante el artículo primero, así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

ARTICULO TERCERO: Dejar sin efecto cualquier disposición que se oponga a la presente resolución.

ARTICULO CUARTO: DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPON
CHULUCANAS

Ing. Nelson Mio Reyes
ALCALDE PROVINCIAL