



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA

## RESOLUCION N° 326 -2021-A/MPCH

Chincha Alta, 10 de Setiembre del 2021

### VISTOS:

El Informe N° 849-2021-SGRH/MPCH emitido por el Sub-Gerente de Recursos Humanos; Informe N° 01062-2021-GA/MPCH y el Informe N° 0257-2021-GM/MPCH de fecha 09 de setiembre de 2021 emitido por la Gerente Municipal sobre Designación como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Chincha.

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú modificado por el Artículo Único de la Ley N° 30305 señala que los gobiernos locales son los órganos de gobierno local con autonomía política y administrativa en los asuntos de su competencia, concordantes con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Que, posteriormente, se expide el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8 preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, por Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, que conforme al Artículo 2° dicha norma 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, el Artículo 5, Libro de Reclamaciones, de la norma antes citada, señala en el numeral "5.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades y el numeral 5.2 El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe). En el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente, conforme a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital; así también el numeral 5.3, señala "En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos";

Que, el Artículo 7° del D.S N° 007-2020-PCM, en cuanto a la Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, señala La máxima autoridad administrativa de las entidades de la



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA

Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades, entre otras (...) d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital, quien gestionará de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, estando a los informes emitidos y con las facultades conferidas por la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

## **SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: DESIGNAR** a partir de la fecha como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Municipalidad Provincial de Chíncha, en su condición de Titular a la servidora municipal **Téc. MERCEDES JESUS LOVERA MORAN** gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia y otras, conforme al D.S N° 007-2020-PCM.

**ARTICULO SEGUNDO: ENCARGAR** a la Gerencia de Secretaria General de la Entidad, comunique la presente designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, para los fines pertinentes.

**ARTICULO TERCERO:** Notificar la presente resolución a la servidora y a las unidades orgánicas de acuerdo a su competencia establecida en la ley y en los documentos de gestión institucional, para los fines pertinentes.

**Regístrese, Comuníquese y Archívese.**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA

*Armando Huaman Tasayco*

Armando HUAMAN TASAYCO  
ALCALDE