



**RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 019-2022-AL/MDP**

Pucusana, 02 de febrero de 2022

**LA ALCALDESA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCUSANA, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA**

**VISTO:**

El Oficio Múltiple N° D000003-2022-PCM-SSCS de fecha 26 de enero de 2022 emitido por la Subsecretaria de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministro, Memorandum N° 059-2022-GM/MDP de fecha 26 de enero de 2022 de la Gerencia Municipal, Proveído N° 002-2022-SG/MDP de fecha 26 de enero de 2022 de la Secretaría General y el Informe Legal N° 027-2022-GAJ-MDP de fecha 02 de febrero de 2022 de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, establece que las Municipalidades son órgano de Gobierno Local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Dicha autonomía, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico vigente, de conformidad con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Que, el artículo 4° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y modificatorias, establece que, el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; al respecto mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, con el objetivo de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultado que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y del desarrollo del país.

Que, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció que mediante Resolución del Titular de la Entidad se designará al Responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

Que, posteriormente, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de calidad del servicio en las entidades públicas, a fin de identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios.

Que, conforme a lo señalado en el artículo 7° del Decreto Supremo antes mencionado, las responsabilidades son las siguientes: a) Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos; b) Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros; c) Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5 del presente Decreto Supremo; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas; (...) e) Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.



Que, de igual modo, el literal d) del citado artículo 7°, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la administración pública, designa 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.

Que, mediante Oficio Múltiple N°D000003-2022-PCM-SSCS de fecha 26 de enero de 2022, la Subsecretaria de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica que, se viene realizando las acciones correspondiente con el fin de lograr la implementación de la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones", en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, por lo que, solicita remitir la información de la Entidad y de los Responsables Titular y Alterno, a fin de proceder con la configuración inicial de los usuarios.

Que, mediante Memorándum N° 059-2022-GM/MDP de fecha 26 de enero de 2022, la Gerencia Municipal solicita a la Secretaria General dar cumplimiento a lo requerido por la Subsecretaria de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Que, mediante Proveído N° 002-2022-SG/MDP de fecha 26 de enero de 2022, la Secretaria General solicita a la Gerencia de Asesoría Jurídica la emisión de opinión legal respecto a la designación del Responsable Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pucusana en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que, mediante Informe Legal N° 027-2022-GAJ-MDP de fecha 02 de febrero de 2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica opina que legalmente es procedente la designación del Responsable Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pucusana, recomendando, que en virtud a la naturaleza de las funciones desarrolladas por las unidades orgánicas y de conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Pucusana, corresponde a la Secretaria General y a la Gerencia de Asesoría Jurídica ser designados como Responsable Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pucusana, respectivamente.

**EN ESTE CONTEXTO, ESTANDO A LOS CONSIDERANDOS PRECEDENTES Y EN USO DE LA FACULTAD CONFERIDA POR EL INCISO 6) DEL ARTÍCULO 20° DE LA LEY N° 27972 - LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES;**

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR AL ABOG. GUSTAVO ENGELS ROMERO GIRON EN SU CONDICIÓN DE SECRETARIO GENERAL COMO RESPONSABLE TITULAR DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCUSANA,** en merito a los fundamentos antes expuestos y precisándose los siguientes datos:

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CORREO PERSONAL	CORREO INSTITUCIONAL	CELULAR
Secretario General	Gustavo Engels Romero Giron	47768220	<a href="mailto:engelsromerog@hotmail.com">engelsromerog@hotmail.com</a>	<a href="mailto:eromero@municipucusana.gob.pe">eromero@municipucusana.gob.pe</a>	948068010

**ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR A LA ABOG. RUTH ADELA ORTEGA SÁENZ EN SU CONDICIÓN DE GERENTE DE ASESORÍA JURÍDICA COMO RESPONSABLE ALTERNO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCUSANA,** en merito a los fundamentos antes expuestos y precisándose los siguientes datos:

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CORREO PERSONAL	CORREO INSTITUCIONAL	CELULAR
Gerente de Asesoría Jurídica	Ruth Adela Ortega Sáenz	09959000	<a href="mailto:r_ortegasaenz@hotmail.com">r_ortegasaenz@hotmail.com</a>	<a href="mailto:g.asesoriajuridica@municipucusana.gob.pe">g.asesoriajuridica@municipucusana.gob.pe</a>	996451000



**Pucusana**  
VUELVE A CRECER

**ALCALDIA**

**ARTÍCULO TERCERO: ENCOMENDAR** al Responsable Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones el fiel cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y modificatorias.

**ARTÍCULO CUARTO: DISPONER** dejar sin efecto legal toda disposición normativa que se oponga y/o contradiga a la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR** a la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Sistemas, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Pucusana ([www.munipucusana.gob.pe](http://www.munipucusana.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCUSANA  
*Lidia América Carrillo Veliz*  
Lidia América Carrillo Veliz  
Alcaldesa