



Resolución de Alcaldía N° 041-2022-A-MPC

Cajamarca, 15 de febrero de 2022.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA

VISTO:

El Oficio Múltiple N° D000003-2022-PCM-SSCS, de fecha 21 de enero de 2022, de la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades; la Municipalidad Provincial de Cajamarca es un órgano de gobierno local, tiene autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, el Artículo 2, del D.S. 007-2020-PCM establece: "La presente 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, asimismo, el numeral 5.1 del Artículo 5.- Libro de Reclamaciones, del D.S. 007-2020-PCM establece: "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. Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo".

Que, mediante Oficio Múltiple N° D000003-2022-PCM-SSCS, de fecha 21 de enero de 2022, la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros hace conocer que la Secretaría de Gestión Pública viene implementando la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", en el marco del D.S. 007-2020-PCM que establece las disposiciones para la gestión de los reclamos en las entidades de la Administración Pública. A fin de organizar dicho proceso, se ha establecido grupos de entidades para la implementación, siendo la Municipalidad Provincial de Cajamarca parte de dicho grupo. Siendo ello así, es menester la designación de los responsables para liderar y conducir la implementación de la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones en nuestra Entidad, profesionales que coordinarán el proyecto con la Secretaría de Gestión de la Calidad de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Que, estando a lo expuesto, y de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 20°, numeral 6) de la Ley N° 27972-Ley Orgánica de Municipalidades.

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – DESIGNAR a los responsables para liderar y conducir la implementación de la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, según el siguiente cuadro:

Rol	Nombres y Apellidos	DNI	Cargo	Correo Electrónico	Celular	Teléfono
Titular	Juan Miguel Díaz Vásquez	40607516	Jefe de la Unidad de Informática y Sistemas	jdiaz@municaj.gob.pe	989917684	076-599250-Anexo 2177
Alternativo	Bryam Jeffrey Chilón Cabanillas	72957018	Coordinador del Centro de Atención al Ciudadano	bchilon@municaj.gob.pe	959413056	076-599250-Anexo 2032





Resolución de Alcaldía N° 041-2022-A-MPC

Cajamarca, 15 de febrero de 2022.

Artículo Segundo. – ENCARGAR a los designados el cumplimiento de la presente resolución.

Artículo Tercero. – NOTIFICAR a los designados, con el contenido de la presente resolución, con las formalidades de ley.

Artículo Cuarto. – ENCARGAR a la Unidad de Informática y sistemas publicar la presente resolución en la página web de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



- CC.
- Alcaldía
 - Gerencia Municipal
 - Oficina General de Asesoría Jurídica
 - Oficina General de Administración
 - Centro de Atención al Ciudadano
 - Unidad de Informática y Sistemas
 - Archivo

