



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

"Huanta: La Esmeralda de los Andes, Cuna de la Pacificación"

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANTA



03.100

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0262-2022-MPH/GM

Huanta, 18 de agosto de 2022.

VISTO:

El Informe N° 118-2022-MPH/SG/VQG, de fecha 10 de agosto de 2022, presentado por el Secretario General quien solicita implementación y funcionamiento del libro de reclamaciones y el Informe N° 366-2022-MPH-OAT/YYYYG, del 08 de agosto de 2022, del Director de la Oficina de Administración Tributaria, solicita la implementación de un nuevo libro de reclamaciones con los formatos establecidos en la norma técnica.

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Provincial de Huanta en su condición de Gobierno Local, con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; conforme a lo establecido en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley 27972 Orgánica de Municipalidades, concordante con el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado;

Que, el numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley N°27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107 de la Ley N°27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho de ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, mediante el Decreto Supremo N°07-2021-PCM, 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;

Que, en el **Artículo 8° del referido Decreto Supremo: Del Responsable del proceso de gestión de reclamos**, numeral 8.1 Corresponde al Responsable designado, gestionar 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, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente Decreto Supremo. En el 8.2 De considerarlo pertinente, el responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso. Y en el numeral 8.3 Corresponde al responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede;

En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

"Huanta: La Esmeralda de los Andes, Cuna de la Pacificación"



03/187

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANTA

numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede;

Que, mediante el **Artículo 9 de la misma norma, De los encargados de la entidad en cada una de sus sedes**, corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo;

Que, se tiene el INFORME N° 336-2021-MPH/OAF/YYYG, de fecha 08 de agosto de 2022; presentado por el Director de la Oficina de Administración Tributaria, quien solicita se implemente un nuevo libro de reclamaciones con los formatos establecidos en la norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública N° 001-2021-PCM-SGP, asimismo que se actualice la Resolución de designación de los responsables del Libro de Reclamaciones;

Estando a los fundamentos expuestos y de conformidad a los artículos 26°, 27° y 39° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y con las facultades conferidas mediante Resolución de Alcaldía N° 138-2022-MPH/A, de fecha 18 de abril de 2022;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR, a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta como responsables para la atención del manejo del **LIBRO DE RECLAMACIONES** según el siguiente detalle:

LOCAL INSTITUCIONAL	NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA	CARGO
SEDE CENTRAL	Lic. Yomar Yeison YUPARI GÁLVEZ	Jefe de la Unidad de Fiscalización Tributaria	TITULAR
	Abog. Virgilio QUISPE GUZMAN	Secretario General	ALTERNO
CASA DE LA JUVENTUD	Gonzalo LLOCCLA CORONADO	Jefe de la División de Defensa de los Derechos.	TITULAR
	María Gertrudis ARAUJO ESCOBAR	Responsable del PCA	ALTERNO
TERMINAL TERRESTRE	Ing. Josué David TENORIO PALOMINO	Gerencia de Desarrollo Económico y Gestión Ambiental	TITULAR
	Blga. María Vanesa ATENCIO NINA	Jefe de la División de Servicios Municipales y Gestión de Residuos Sólidos	ALTERNO

ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER, que los responsables para la atención y el manejo del Libro de Reclamaciones reconocidos en el artículo precedente, deberán de utilizar los formatos de repuesta establecidos en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP y conducir adecuadamente dicha función.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR, al Director de la Oficina de Administración y Finanzas, atender los requerimientos que correspondan a fin de implementar adecuadamente el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huanta.

ARTÍCULO CUARTO. - NOTIFICAR a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente Resolución, dentro de los tres (03) días hábiles



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

"Huanta: La Esmeralda de los Andes, Cuna de la Pacificación"



00186

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANTA

de efectuada la designación y disponer su publicación en el Portal Institucional de la
Municipalidad Provincial de Huanta.

ARTICULO QUINTO. - TRANSCRIBASE la presente Resolución a los
funcionarios designados, Dirección de Administración y Finanzas y a la oficina de Órgano de
Control Institucional de la Municipalidad Provincial de Huanta.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANTA

Econ. Federico A. Hoffmeister Gima
GERENTE MUNICIPAL