Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
GERENCIA MUNICIPAL

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 189-2022-GM/MDCLR

Carmen de la Legua Reynoso, 24 de agosto de 2022

VISTOS:

La Resolución de Gerencia Municipal N° 172-2022-GM/MDCLR de fecha 05.08.2022, Oficio N° 001618-2022-CG/PC de fecha 19.08.2022 de la Sub Gerencia de Participación Ciudadana de la Contraloría General de la República, Informe de Orientación de Oficio N° 4335-2022-CG/PC-SOO de fecha 18.08.2022, Memorándum N° 521-2022-GM/MDCLR de fecha 19.08.2022, e Informe N° 032-2022-OII-MDCLR de fecha 24.08.2022 de la Oficina de Imagen Institucional;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley N° 27680, Ley de Reformar Constitucional sobre Descentralización, en armonía con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, el Artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades señala que los gobiernos locales están sujetos a las 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 servicios y bienes públicos; y a los sistemas administrativos del Estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de Administración Pública, las mismas que, de conformidad a la Segunda Disposición Complementaria Final del referido dispositivo, son de aplicación progresiva conforme a los plazos, cronograma y condiciones estipuladas en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP;

Asimismo, en su única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, el inciso e) del numeral 3.1del artículo 3° de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP establece que los gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B, y D) tienen hasta el 31 de diciembre de 2023 para realizar el proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP;

Que, el inciso d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública debe designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto funcionamiento 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 en un plazo de tres días de efectuada la designación;

Que, Mediante Resolución de Gerencia N° 155-2020-GM/MDCLR del 15.12.2020, nuestra corporación edil aprobó la Directiva N° 001-2020-OII/MDCLR denominada *"Procedimiento para el registro y atención de reclamos presentados por los usuarios en el libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso", señalando en el punto 8.2.3 del Libro de Reclamaciones Virtual;*

"a) Cada usuario puede registrar su reclamo en el siguiente link, que para tal efecto implementara la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información; cada registro deberá consignar los datos requeridos en el formato para que derive al usuario la respuesta formal;

"b) El responsable de la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información, derivará el reclamo a la Oficina de Imagen Institucional, la misma que será derivada a la unidad orgánica competente para la respuesta (carta o correo electrónico), en un plazo máximo de un (01) día hábil siguiente de la recepción del mismo";

"c) La Oficina de Imagen Institucional, deberá registrar las acciones ejecutadas de acuerdo a los registros de reclamos inscritos en el Libro de Reclamaciones dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, y esta acción será notificada al usuario de manera formal (correo electrónico o carta en formato físico), bajo responsabilidad";

Que, mediante Informe N° 132-2022-MDCLR/GAF-SGTI la Sub Gerencia de Tecnología de la Información de fecha 27.07.2022, comunica de la implementación de la plataforma "Libro de Reclamaciones Digital", las mismas que fueron validadas por la Sub Secretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, y que para su formalización solicita se designe a los funcionarios responsables, y se brinde respuesta al Oficio Múltiple N° D000027-2022-PCM-SSCS comunicando la misma;

Que, mediante Memorándum N° 464-2022-GM/MDCLR de fecha (02.08.2022), se derivó todos los actuados a la Gerencia de Asesoría Jurídica solicitando la respectiva opinión legal, el mismo que es atendido mediante Informe N° 228-2022-GAJ/MDCLR de fecha (02.08.2022), en la cual opina que resulta VIABLE, que mediante Resolución de Gerencia Municipal se designe a los funcionarios responsables de gestionar la Plataforma del "Libro de Reclamaciones Digital" de esta entidad edil;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 172-2022-GM/MDCLR de fecha 05.08.2022 se resuelve designar a partir de la fecha al Jefe de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua, como Responsable Titular de la Gestión de la Plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso, y al Sub Gerente de Tecnología de la Información como responsable alterno;

Que, mediante Oficio N° 001618-2022-CG/PC de fecha 19.08.2022 la Sub Gerencia de Participación Ciudadana de la Contraloría General de la República comunica la identificación de cinco (05) situaciones adversas contenidas en el Informe de Orientación de Oficio N° 4335-2022-CG/PC-SOO, la misma que en su segunda situación adversa identificada expone que ***"en el documento de designación del responsable titular y alterno de la gestión de reclamos, la entidad no señala los nombres de los funcionarios y/o servidores encargados de los cargos en mención; situación que podría afectar el funcionamiento del libro de reclamaciones y la gestión de reclamos";***

Que, en ese sentido, en virtud a lo señalado en el considerando precedente, resulta pertinente modificar la Resolución de Gerencia Municipal N° 172-2022-GM/MDCLR a fin de cumplir de manera taxativa con el nombre de los funcionarios encargados como responsable titular y alterno de la Gestión de la Plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso

Estando a lo expuesto, y en uso de las facultades conferidas en el Artículo Primero de la Resolución de Alcaldía N° 349-2019-MDCLR;

Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
GERENCIA MUNICIPAL

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – MODIFICAR, el artículo 1 de la Resolución de Gerencia Municipal N° 172-2022-GM/MDCLR, el mismo que quedará redactado de la siguiente manera;

"**ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR,** a partir de la fecha a la **Abg. Yvonne Aracely López Villagaray - Jefe de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua, como Responsable Titular de la Gestión de la Plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso, y al Sr. Javier Alcibíades Macavilca Pampavilca - Sub Gerente de Tecnología de la Información como responsable alterno.**

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR, a los funcionarios designados en adición a sus funciones el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, de conformidad a lo establecido en el D.S. N° 007-2020-PCM.

ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER, a la Sub Gerencia de Tecnología de la Información la publicación de la presente Resolución en el portal de transparencia de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO

LIC. AMIL[illegible]AR IGOR CAB[illegible] CABALLERO
GERENTE MUNICIPAL