



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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 215-2022-GM/MDCLR

Carmen de la Legua Reynoso, 30 de setiembre de 2022

LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO

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 3.1 del 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, C 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";





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

"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";

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR, a partir de la fecha a la **Abg. Yvonne Aracely López Villagaray – Jefe (e) 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 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. – HACER DE CONOCIMIENTO, a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente resolución, de conformidad con el inciso s) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTÍCULO CUARTO. – 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.

ARTÍCULO QUINTO. – DEJAR SIN EFECTO, la Resolución de Gerencia Municipal N° 189-2022-GM/MDCLR de fecha 24 de agosto de 2022.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO

LIC. AND. CESAR IGOR SÁNCHEZ CASALLERO
GERENTE MUNICIPAL