



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0403-2022-GM/MPH

Huacho, 21 de setiembre de 2022.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAUARA.

I. VISTO:

La Resolución de Gerencia Municipal N.º 0163-2021-GM/MPH de 29 de abril de 2022, el Memorando N.º 745-2022-GM/MPH de 9 de setiembre de 2022; el Informe N.º 511-2022-SG/MPH-H de 19 de setiembre de 2022; y;

II. CONSIDERANDO:

- El artículo 194º de la Constitución Política del Perú dispone lo siguiente: “Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (...)”, ello guarda consonancia con lo establecido en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N.º 27972- Ley Orgánica de Gobiernos Municipales, que dispone: “**Autonomía.** Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.
- Que, mediante Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en el artículo 4º establece como finalidad fundamental del proceso de modernización de la gestión del Estado, 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.

Asimismo, en el artículo 8º determina que es deber del Estado, promover y establecer mecanismos de democracia participativa de la ciudadanía.
- Que, mediante Decreto Supremo N.º 042-2011-PCM, se aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, establece que el Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana para expresar, directamente a las entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada.
- Que, mediante Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, se aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública, en el punto 2.4) establece como un principio orientador de esta política, la gestión pública orientada al ciudadano. En ese sentido, señala que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función a ello determinar las funciones y los procesos de gestión que permitan responder a esas necesidades, con los recursos y las capacidades disponibles.
- Que, mediante Resolución Ministerial N.º 186-2015-PCM se aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía, establece criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que las entidades públicas mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía, así como en la provisión de bienes y servicios públicos.
- Que, posteriormente se expide el Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8º preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicios que presta la entidad;
- Que, mediante la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, se deroga el Decreto Supremo N.º 0042-2011-PCM, estableciendo la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulaban sus reclamos respecto de un servicio de atención, brindando por una entidad Pública; asimismo precisa que, son de aplicación progresiva conforme a los plazos, cronograma y condiciones estipuladas en la Norma Técnica N.º 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N.º 001-2021-PCM/SGP;

Que, en ese sentido, el artículo 5º del precitado decreto establece que el Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública debe implementarse mediante una plataforma digital que permita el registro de los reclamos y su



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0403-2022-GM/MPH

seguimiento por parte de los ciudadanos, así como la gestión y supervisión de los mismos por parte de las entidades de la Administración Pública;

Que, el inciso d) del artículo 7° del referido Decreto Supremo establece que la máxima autoridad administrativa de cada entidad de la Administración Pública debe designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y responsable alterno del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, siendo que tal designación debe ser comunicada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en un plazo de 03 días hábiles de efectuada la designación;

8. Que, mediante el **Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**, prescribe en su artículo 66° lo siguiente:

"Suministro de información a las entidades 66.1. 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. Asimismo, en su Artículo 116.- Solicitud en interés particular del administrado 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, ejercer una facultad o formular legítima oposición".

Asimismo, en el precitado marco normativo, precisa en su artículo 116° lo siguiente:

"Solicitud en interés particular del administrado 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, ejercer una facultad o formular legítima oposición".

9. Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;
10. Al respecto, mediante **Resolución de Gerencia Municipal N.° 0163-2021-GM/MPH** de 29 de abril de 2021; este despacho procedió a resolver lo siguiente:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR al Sr. **JHONATAN ALFREDO CHIGUALA OBREGON**, servidor perteneciente a la Sub Gerencia de Trámite Documentario y Archivo Central, como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Municipalidad Provincial de Huaura.

11. Que, mediante **Memorando N.° 745-2022-GM/MPH** de 9 de setiembre de 2022, la presente Gerencia solicitó a Secretaría General datos del servidor a designar como encargado del libro de reclamaciones, al tener conocimiento que el servidor **JHONATAN ALFREDO CHIGUALA OBREGON**, actualmente no pertenece a la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo Central.
12. Que, mediante **Informe N.° 511-2022-SG/MPH-H** de 19 de setiembre de 2022, la Secretaría General propone al Señor **CARLOS ALCIDES VIRU LINARES**, servidor de la Oficina de Registro Civil como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huaura.
13. Que, con el objeto de adoptar la gestión de reclamos de la Municipalidad Provincial de Huaura, al Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM, para el cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, y;

QUE, ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y DE DERECHO, ADEMÁS DE LOS INFORMES TÉCNICOS EXPUESTOS PRECEDENTEMENTE, CON ARREGLO A LAS FACULTADES PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 39° DE LA LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES - LEY N° 27972 Y EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS MEDIANTE RESOLUCIÓN DE ALCALDIA N° 0072-2021/MPH-H; CONCORDANTE CON LA RESOLUCIÓN DE ALCALDIA PROVINCIAL N° 0073-2021/MPH-H, (DELEGACIÓN DE FACULTADES A LA GERENCIA);



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0403-2022-GM/MPH

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR al Sr. CARLOS ALCIDES VIRU LINARES, servidor perteneciente a la Oficina de Registro Civil, como RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES de la Municipalidad Provincial de Huaura.

ARTÍCULO SEGUNDO: DAR POR CONCLUIDA la designación como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huaura, al señor JHONATAN ALFREDO CHIGUALA OBREGON, en concordancia con lo resuelto en el artículo primero del presente acto resolutivo.

ARTÍCULO TERCERO: REMITIR los actuados a Secretaria General de la Municipalidad Provincial de Huaura, para su conocimiento y ENCARGAR a la precitada unidad orgánica la oficialización del presenta acto resolutivo ante la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en conformidad con el considerando 7° del presente acto resolutivo.

ARTÍCULO TERCERO: ENCÁRGUESE a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo Central, la entrega efectiva y oportuna de la presente resolución a las partes interesadas y áreas administrativas pertinentes, bajo responsabilidad de conformidad a lo previsto en el artículo 20° y siguientes del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; JUS; asimismo la difusión de la misma en el portal de la entidad www.munihuacho.gob.pe.



REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAUARA
Econ. ENRIQUE JONATHAN ANIBAL SALINAS
GERENTE MUNICIPAL

TRANSCRITA:

INTERESANDO (01):
Sr. CARLOS ALCIDES VIRU LINARES
SG
OGTH
OTIYC
ARCHIVO