



Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0165-2021-GM/MPH

Huacho, 29 de abril del 2021.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAUARA.

I. VISTO:

La Resolución de Gerencia Municipal N.º 0128-2021-GM/MPH de fecha 26 de marzo del 2021; el Informe N.º 72-2021-SGGTH/MPH de fecha 22 de abril del 2021, 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° 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° 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° 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° 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° 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° 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° 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 seguimiento por parte de los ciudadanos, así como la gestión y supervisión de los mismos por parte de las entidades de la Administración Pública;



03 MAYO 2021



Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0165-2021-GM/MPH

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 de Procedimiento Administrativo, 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.° 0128-2021-GM/MPH de fecha 26 de marzo del 2021; este despacho procedió a resolver lo siguiente:

"(...)

ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR a la Abg. ELSA EMPERATRIZ BRAVO TRUJILLO, Gerente de Secretaría General de la entidad, como responsable titular del Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de Huaura; en conformidad con lo expuesto en la parte considerativa del presente acto resolutorio.

ARTÍCULO TERCERO: DESIGNAR a la Srta. KIARA LILIANA CASTILLO MONTE, como responsable alterno del Libro de Reclamaciones en versión DIGITAL, en conformidad con la parte considerativa del presente acto resolutorio. (...)

11. Que, mediante Informe N.° 72-2021-GSG/MPH de fecha 26 de abril de 2021, la Gerencia de Secretaría General propone a la Sra. Tatiana Antón Grados, como responsable titular del libro de reclamaciones digital de la Municipalidad Provincial de Huaura, asimismo, a la servidora Srta. Kiara Liliana Castillo Montes, en el cargo de responsable alterno del mismo.

12. Que, con el objeto de adoptar la gestión de reclamos de la Municipalidad Provincial de Huaura, al Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM, corresponde designar a un responsable titular y un responsable alterno del Libro de Reclamaciones Digital que vigile el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, y;

QUE, ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y DE DERECHO 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-II; CONCORDANTE CON LA RESOLUCIÓN DE ALCALDIA PROVINCIAL N° 0073-2021/MPH-II, (DELEGACIÓN DE FACULTADES A LA GERENCIA);

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR a la Sra. TATIANA LIZETH ANTÓN GRADOS, como responsable titular del Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de Huaura, en conformidad con la parte considerativa del presente acto resolutorio.



Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0165-2021-GM/MPH



* **ARTÍCULO SEGUNDO:** RATIFICAR la designación de la Srta. KIARA LILIANA CASTILLO MONTES, como responsable alterno del Libro de Reclamaciones en versión DIGITAL, en conformidad con la parte considerativa del presente acto resolutivo.

ARTÍCULO TERCERO: DAR POR CONCLUIDA la designación como responsable titular del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huaura, a la Abg. Elsa Emperatriz Bravo Trujillo, en concordancia con el artículo primero del presente acto resolutivo.

ARTÍCULO CUARTO: REMITIR los actuados a la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Huaura, para su conocimiento y DISPONER a la precitada Gerencia que, en el plazo de tres (03) días hábiles de notificada la presente, se ponga en conocimiento a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en conformidad con el considerando 7° del presente acto resolutivo.

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA

 Abg. Jorge Javier Miranda García
 GERENTE MUNICIPAL

TRANSCRITA:
INTERESADOS (02)

- **TATIANA LIZETH ANTÓN GRADOS**
 Servidora de la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Huaura.
- **KIARA LILIANA CASTILLO MONTE**
 Servidora de la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Huaura.

SGGyTH.
 ARCHIVO.