



"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0051-2020-GM/MPH

Huacho, 30 de enero del 2020.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAUARA.

VISTO:

El Informe N° 008-2019-SGDI/MPH de fecha 20 de enero del 2020; el Proveído N° 092-2020-GSG/MPH de fecha 23 de enero del 2020, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° 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 Pública del Estado, en el artículo 5-A, prescribe que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; entre otros: siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública.

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, con el objeto de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, tiene como finalidad "establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de Estado salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se le brinda".

Que, el artículo 2 del precitado dispositivo, define al usuario como "la persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública", asimismo, señala que el reclamo es la "expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444";

Que, ahora bien, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM (en adelante decreto), aprobado por la Presidencia de Consejo de Ministros; establece Disposiciones para la Gestión del Reclamos en la Entidad de la Administración Pública; publicado en el Diario Oficial el Peruano el 17 de enero del 2020; derogando así el decreto precitado en el numeral 2, del presente acto resolutivo;

Que, en ese sentido el nuevo texto normativo a implementar en esta entidad edil, tiene como finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

Que, asimismo, en el artículo 3° del precitado decreto, precisa que el ámbito de aplicación es OBLIGATORIA para las entidades públicas, además en el mismo cuerpo normativo en el artículo 5°, numeral 5.1, a la letra indica lo siguiente:

"(...) La Plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que presten las entidades.



"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0051-2020-GM/MPH

Así también tenemos, que en el numeral 5.2., precisa textualmente lo siguiente:

"El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominado plataforma GOB.PE (www.gob.pe)".

Que, finalmente, en atención a lo indicado por el mencionado Decreto en su artículo 7°, establece las RESPONSABILIDADES DE LA MÁXIMA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DE CADA ENTIDAD, indicando que deberá de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento 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 dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación a través de comunicación escrita, notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe, y;

Que, para efectos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos se entiende por titular de una entidad pública a su máxima autoridad administrativa, siendo que para el caso de Gobiernos Municipales, recae sobre el Gerente Municipal, 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 ARTICULO 39° DE LA LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES - LEY N° 27972 Y EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS MEDIANTE RESOLUCIÓN DE ALCALDIA N° 0002-2019/MPH-H; CONCORDANTE CON LA RESOLUCIÓN DE ALCALDIA PROVINCIAL N° 0040 y 0041-2019/MPH-H, (DELEGACIÓN DE FACULTADES A LA GERENCIA MUNICIPAL);

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: IMPLEMENTAR el Libro de Reclamaciones en versión DIGITAL; en consonancia con lo prescrito en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, de conformidad a lo expuesto en la parte considerativa del presente acto resolutorio.

ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR a la servidora MIRIAM FRIDA IBARRA MELGAREJO, identificada con D.N.I. N° 40589303, como RESPONSABLE TITULAR del Libro de Reclamaciones en versión DIGITAL; en conformidad con lo expuesto en la parte considerativa del presente acto resolutorio.

ARTÍCULO TERCERO: DESIGNAR a la servidora MILAGROS NOEMI GOMEZ VENTOCILLA, identificada con D.N.I. N° 43789261, como RESPONSABLE ALTERNO del Libro de Reclamaciones en versión DIGITAL; en conformidad con lo expuesto en la parte considerativa del presente acto resolutorio.

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER que una vez notificado el presente acto resolutorio a las partes interesadas, proceda a DEVOLVER los actuados a la Gerencia Municipal a fin de proseguir con el trámite que corresponda.

ARTÍCULO QUINTO: ENCÁRGUESE a la Sub Gerencia 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 de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAUARA
C.R.C. DANIEL CHANGANA ALMEIDA
GERENTE MUNICIPAL

TRANSCRITA
Interesados
Archivo