



MUNICIPALIDAD DE CARMEN DE LA LEGUA
REYNOSO

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 031-2023-GM/MDCLR

Carmen de la Legua Reynoso, 21 de febrero del 2023

VISTO:

Las Resoluciones de Alcaldía N° 013-2023-MDCLR y N° 029-2023-MDCLR, ambas de fecha 2 de enero del 2023; el Informe N° 003-2023-OII-MDCLR, de fecha 16 de febrero del 2023, de la Oficina de Imagen Institucional; la Resolución de Gerencia Municipal N° 244-2022-GM/MDCLR, de fecha 26 de octubre del 2022, de la Gerencia Municipal; y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, establece que “Las municipalidades provinciales y distritales son los Órganos de Gobierno Local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia (...)”, lo cual concuerda con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, que establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa, en los asuntos de su competencia; siendo que esta autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, además 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 la 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;

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 consignar 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, asimismo, la Única Disposición Complementaria Derogatoria del decreto supremo señalado párrafos precedentes señala que 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 y D) tienen hasta el 31 de diciembre del 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;



MUNICIPALIDAD DE CARMEN DE LA LEGUA
REYNOSO

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Que, mediante Resolución de Gerencia N° 155-2020-GM/MDCLR, de fecha 15 de diciembre del 2020, se 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 lo siguiente:

- a) *Cada usuario puede registrar su reclamo en el siguiente link, que para tal efecto implementara la Subgerencia 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 Subgerencia 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 Resolución de Gerencia Municipal N° 244-2022-GM/MDCLR, de fecha 26 de octubre del 2022 se designo con eficacia anticipada al 18 de octubre del 2022 al Lic. Rosendo Rojas Francisco – Jefe de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso, 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 mantener en el cargo al Sr. Javier Alcibiades Macavilca Pampavilca – Subgerente de Tecnologías de la Información como Responsable Alterno;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 013-2023-MDCLR, de fecha 2 de enero del 2023, se designó a partir de la fecha a la Ingeniera Ischa Luna Tello como Subgerenta de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 029-2023-MDCLR, de fecha 2 de enero del 2023, se designó a partir de la fecha al señor Carlos Raúl Francia Velásquez como Jefe de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso;

Que, en ese sentido, en virtual a lo antes señalado párrafo precedente, resulta pertinente dejar sin efecto la Resolución de Gerencia Municipal N° 244-2022-GM/MDCLR, de fecha 26 de octubre del 2022, a fin de realizar el cambio 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;

Que, estando a los fundamentos expuestos y en cumplimiento de las facultades delegadas por Resolución de Alcaldía N° 349-2019-MDCLR;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR, con eficacia anticipada al 2 de enero del 2023 al señor Carlos Raúl Francia Velásquez - Jefe de la Oficina de Imagen Institucional de la Entidad y a la Ingeniera Ischa Luna Tello – Subgerenta de Tecnologías de la Información de la Entidad, como Responsable Titular y Alterno respectivamente, de la Gestión de la Plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso.

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 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM



MUNICIPALIDAD DE CARMEN DE LA LEGUA
REYNOSO

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER, a la Subgerencia de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO

ABOG. IVAN HERNANDO SOLIS FRANCO
GERENTE MUNICIPAL

