

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE

Jr. Bolognesi N° 250 - Telefax: 581-2387

San Vicente - Cañete

Pag. Web: www.municipal.cañete.gob.pe

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA

N° 113-2023-AL-MPC

Cañete, 15 de marzo del 2023.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE.

VISTO: El OFICIO MÚLTIPLE N° D000004-2023-PCM-SSVS, de fecha 26 de enero de 2023, la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros, en la que hace de conocimiento sobre la implementación de la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones" en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de los reclamos en las entidades de la Administración Pública; y,

CONSIDERANDO:

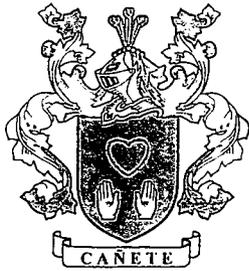
Que, conforme establece el artículo 194° de la Constitución Política del Estado Peruano y su modificatoria por la Ley de la Reforma Constitucional N° 30305, en la que expresa que, "las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos de Gobierno Local, tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia", concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. La autonomía que la Constitución otorga a las Municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativo y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el Art. VIII del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, establece que los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú, 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, el Artículo 6° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, indica que la alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa. Consecuentemente corresponde designar a los funcionarios o servidores civiles titular y alterno encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en dicha instancia administrativa; del mismo modo, el artículo 39° del mismo cuerpo normativo, precisa que el alcalde ejerce las funciones ejecutivas de gobierno señaladas en la presente ley mediante decretos de alcaldía. Por resoluciones de alcaldía resuelve los asuntos administrativos a su cargo, el mismo que es concordante con el artículo 43° de la acotada ley;

Que, mediante Ley N° 27658 – Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

...///



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE

Jr. Bolognesi N° 250 - Telefax: 581-2387

San Vicente - Cañete

Pag. Web: www.municipalcanete.gob.pe

Pág. N° 02

R.A. N° 113-2023-AL-MPC

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo en la visión: un Estado moderno al servicio de las personas, orientando al ciudadano que, el Estado asigna sus recursos, diseña los procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos;

Que, por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, en la que establece en su artículo 8° 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 servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública 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 del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; asimismo, en su artículo 4° del mismo cuerpo legal establece que, el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadana a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio; en su artículo 5°, establece que 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 coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, en el Art. 7° - Literal d) del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, prescribe que: La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad 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; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el

...///



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE

Jr. Bolognesi N° 250 - Telefax: 581-2387

San Vicente - Cañete

Pag. Web: www.municipalidadprovincialdecanete.gob.pe

///...

Pág. N° 03

R.A. N° 113-2023-AL-MPC

Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, mediante Oficio Múltiple N° D000004-2023-PCM-SSCS, de fecha 26 de enero de 2023,

la Subsecretaria de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros, en la que hace de conocimiento sobre la implementación de la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones" en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de los reclamos en las entidades de la Administración Pública la Subsecretaria; y solicita se les pueda remitir información de los funcionarios responsables y de manera formal al correo electrónico: mdonayre@pcm.gob.pe y echuacha@pcm.gob.pe, consignando los siguientes datos:

- Información de la entidad: RUC, nombre completo, abreviatura, teléfono, dirección de la sede central, nivel de gobierno, tipo de entidad y logo institucional (fondo transparente, formato PNG, tamaño no debe superar los 5 MB).
- Información de los responsables titular y alterno, designados para la entidad: DNI, nombres y apellidos, cargo, correo electrónico, celular, teléfono y anexo;

Que, a través del Memorandum N° 392-2023-GAF/MPC, de fecha 06 de febrero de 2023, la Gerencia de Administración y Finanzas, informe al Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Tecnología de la Información, Racionalización y Estadística, expresa que, corresponde como primera acción, que nuestra autoridad administrativa designe formalmente a los responsables titular y alterno, quienes se encargarán del "Libro de Reclamaciones"; de esta manera obtener la información correspondiente requerido por la SubSecretaría de Calidad de Servicio del Ministerio de la Presidencia (SSCS);

Que, mediante Informe N° 43-2023-GAF/MPC, la Gerente de Administración y Finanzas, remite la documentación al Despacho de Alcaldía, con la finalidad de que designe formalmente a los funcionarios o servidores responsables de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, mediante Informe Legal N° 054-2023-GAJ-MPC de fecha 20 de febrero 2023, el Gerente de Asesoría Jurídica de la Municipalidad Provincial de Cañete, concluye luego de analizado el petitorio, que, en virtud de lo establecido en Artículo 7° - Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, es **PROCEDENTE**, viabilizar los presentes actuados ante el Despacho de Alcaldía con la finalidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

...///



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE

Jr. Bolognesi N° 250 - Telefax: 581-2387

San Vicente - Cañete

Pag. Web: www.municañete.gob.pe

///...

Pág. N° 04

R.A. N° 113-2023-AL-MPC

Que, mediante Memorándum N° 338-2023/GM-MPC de fecha 24 de febrero del 2023, el Gerente Municipal remite los actuados al Despacho de Alcaldía para la designación de los funcionarios responsables Titular y Alterno y se remita a Secretaría General para la emisión del acto resolutivo correspondiente;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en el Numeral 6) del artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, y, contando con el Visto Bueno de la Gerencia Municipal y la Gerencia de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DESIGNAR a los funcionarios responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad municipal, siendo los siguientes:

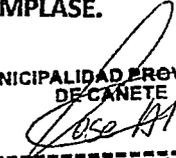
- 1) **TITULAR:** C.P.C. Eda Sonia Girón Violeta
Gerente de Administración y Finanzas
- 2) **ALTERNO:** Abg. Javier Julio Chaupín Dávila
Gerente de Asesoría Jurídica

ARTÍCULO 2°.- ENCARGAR a la Gerencia de Secretaría General la debida notificación a la Secretaría de Calidad de Servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros, a los interesados y a las unidades orgánicas de la entidad correspondientes, conforme a sus competencias y atribuciones.

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR a todos los funcionarios y servidores de nuestra corporación municipal, brinden el apoyo correspondiente a los designados mediante el acto que recaiga en los presentes actuados, para el estricto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad.

ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR a la Sub Gerencia de Tecnología de la Información, Racionalización e Informática, la publicación del presente acto resolutivo en el Portal web Institucional (www.municañete.gob.pe) de la corporación edil.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CAÑETE


José Tomás Alcántara Malasquez
ALCALDE