



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALANA TACNA - PERÚ



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 091 – 2023 – A/MDC

Calana, 28 de junio del 2023.

VISTOS:

El Informe de Orientación de Oficio N° 24036-2022-CG/GRT-SOO, sobre verificación de acceso disponibilidad y uso del libro de reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Calana.

CONSIDERANDO:

Que, según lo dispuesto en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades Provinciales y Distritales son órganos del Gobierno Local, que cuentan con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Dicha autonomía según Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, radica en ejercer actos de Gobierno, Administrativos y de Administración, en concordancia con el ordenamiento jurídico.

Que, con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, siendo el objeto de dicha norma, establecer las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

Que, dicha norma establece en el Artículo 5.1: 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 prestan las entidades.

Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo. Así también el artículo 5.3 indica que en el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

Que, de conformidad al artículo 7 de la norma en mención, numeral d), es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa, 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; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital.

Que, la norma en alusión, establece en el artículo 8.- Del Responsable del proceso de gestión de reclamos, 8.1 Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALANA TACNA - PERÚ



Decreto Supremo, 8.2 De considerarlo pertinente, el Responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso. 8.3 Corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

Por las consideraciones antes expuestas y en uso de las facultades concedidas por el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, al amparo de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, y con las visaciones de Gerencia Municipal, la Gerencia de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: DESIGNAR a partir de la fecha, a la servidora de la Unidad de Secretaría General: **MARILIA YOLANDA ZAPANA CALIZAYA**, como servidora responsable titular encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Calana, siendo la Responsable Titular del Libro de Reclamaciones.

ARTICULO SEGUNDO: ENCARGAR a la servidora en mención en coordinación con personal administrativo del Despacho de Alcaldía, comunicar la presente designación a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los 03 días hábiles de efectuada la designación, bajo responsabilidad.

ARTICULO TERCERO: DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Calana.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Cc.
Alcaldía
GM
GAJ
GAF
GPPyR
SG
Pres. Consejo de Ministros.
Interesado.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALANA
ALCALDIA E. TAQUILA
ALCALDE