Municipalidad Distrital de Vista Alegre

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA Nº 244–2023-A-MDVA

Vista Alegre, 21 de agosto de 2023.

VISTO:

El Informe N°078-2023-MDVA-UTIC/DIRF de fecha 26 de julio de 2023, emitido por Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el Informe N°726-2023-JUAL-MDVA de fecha 15 de agosto de 2023, emitido por el Jefe de la Unidad de Asesoría Legal, el Informe N°1073-2023-GM-MDVA de fecha 17 de agosto de 2023, emitido por Gerencia Municipal, sobre: **"DESIGNACIÓN DE RESPONSABLES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL"** de la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, y;

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 194° y 195° de la Constitución Política del Perú, modificados por las leyes N°27680 y N°30305 de Reforma Constitucional señalan que las Municipalidades Provinciales y Distritales son órganos de Gobierno Local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; en concordancia con el articulo II del Titulo Preliminar de la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias, señala que la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las Municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de Gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el articulo 5-A de la Ley N°27685, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, estipula que el Sistema de Administrativo de Modernización de la Gestión Publica 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 de Ministros a través de Secretaria de Gestión Pública;

Que, mediante Decreto Supremo N°004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Publica 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, se establece la obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una Entidad Pública;

Que, posteriormente, se expide el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Publica, cuyo articulo 8° preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta

el bien o servicio que presta la Entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiene 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, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las Entidades de la Administración Publica estableciendo el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Publica, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuesto por las personas;

Que, el articulo 7° de la referida norma señala: "Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de las Entidades de la Administración Publica o a quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades":

a) Garantizar le cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
b) Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Concejo de Ministros.
c) Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del articulo 5° del presente Decreto Supremo; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.
d) 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 Secretaria de Gestión Publica de la Presidencia de Concejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; 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 efectúan en dicha plataforma digital.
e) Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

Que, mediante Informe N° N°078-2023-MDVA-UTIC/DIRF de fecha 26 de julio de 2023, emitido por Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sobre la Necesidad de Designar Funcionarios Responsables del Libro de Reclamaciones Virtual para la Municipalidad Distrital de Vista Alegre;

Que, mediante Informe N°726-2023-JUAL-MDVA de fecha 15 de agosto de 2023, emitido por el Jefe de la Unidad de Asesoría Legal, opina que se debe de designar los responsables del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, de acuerdo con la propuesta del Área de Tecnología e Informática;

Estando a los considerandos expuestos, y con las facultades conferidas por el inciso 6) del Artículo 20° de la Ley Orgánica de las Municipalidades N° 27972;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VISTA ALEGRE Vº Bº GERENCIA MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VISTA ALEGRE Vº Bº UNIDAD DE ASESORIA JURIDICA

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. – DESIGNAR, como responsables del manejo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, a los siguientes funcionarios:

TITULAR : Abog. José Alberto Pacheco Torres
ALTERNO : CPCC José Rolando Cabezudo Ramos

ARTICULO SEGUNDO. – ENCARGAR al personal designado, el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Entidad.

ARTICULO TERCERO. – ENCARGAR a Secretaria General la distribución y notificación de la presente Resolución al interesado y a las áreas respectivas; a la Oficina de Tecnologías de la Información, la publicación del texto íntegro de la presente en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Vista Alegre.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VISTA ALEGRE

Gabriel Roger Sarmiento Garriazo
ALCALDE