



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 175-2023-MDSM-A

San Marcos, 14 de junio de 2023.

VISTO:

El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, el Memorandum N° 181-2023-MDSM/GM, emitido por el Gerente Municipal, sobre la implementación del Libro de Reclamaciones; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme lo señala el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, las municipalidades son órganos de gobierno local que emanan de la voluntad popular, tienen autonomía económica, política y administrativa en los asuntos de su competencia y son órganos de gobierno, promotores del desarrollo local, con personería jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. 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 artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades 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, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en cuya Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto de la Obligación de las entidades del Sector Público, de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, tiene por 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 del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que la presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3° de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas, en ese sentido, los Lineamientos de Organización del Estado, en su literal f. numeral 3.1 del artículo 3° señala que la norma es de aplicación a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, en relación al Libro de Reclamaciones, en su artículo 5° numeral 5.1, 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 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." Asimismo, de acuerdo al numeral 5.2 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, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe). En el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional.;

Que, conforme al artículo 7°, literal d) del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la máxima autoridad administrativa de cada entidad 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 Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, el artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, señala que son atribuciones del Alcalde: "Dictar Decretos y Resoluciones de Alcaldía, con sujeción a leyes y ordenanzas";



Que, de conformidad con el artículo 43° de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, las resoluciones de alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo;

Que, el artículo 6 de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, señala que el alcalde es el órgano ejecutivo del Gobierno local, el alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa;

Que, estando en los considerandos expuestos y con arreglo a lo dispuesto por el inciso 6. del artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y al amparo de las facultades conferidas al alcalde de la Municipalidad Distrital de San Marcos y normas conexas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR, como **RESPONSABLES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS** y de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, a los siguientes:

- GERENTE DE LA OFICINA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA – SECRETARIO GENERAL – RESPONSABLE TITULAR
- SUBGERENTE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN – RESPONSABLE ALTERNO

ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER, que todos los Funcionarios y Servidores de la Municipalidad Distrital de San Marcos, proporcionen y faciliten bajo responsabilidad toda la información que sea requerida por los responsables del Libro de Reclamaciones designados en el artículo primero, dentro de los términos legales y en las condiciones que haga posible su cumplimiento a fin de que cumplan con la función encomendada.

ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR, al Secretario General su notificación y archivo conforme a Ley, y a la Oficina de Tecnologías de Información la publicación de presente dispositivo en el portal web institucional.

ARTÍCULO CUARTO. – DEJAR SIN EFECTO, cualquier norma que se contraponga a la presente resolución.
REGISTRESE Y COMUNIQUESE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS
HUARI - ANCASH
Manuel Carlos Ugarte Medina
DNI N° 43949076
ALCALDE