



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES



LEY N° 24074

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 050-2024-MDAV-ALC

Aguas Verdes, 26 de febrero de 2024

VISTO:

LA CARTA N° 001-2024-WLLV, INFORME N° 082-2024-MDAV-GM/RR.HH, MEMORÁNDUM N° 841-2024/MDAV-GGM, INFORME N° 102-2024-GAJ-MDAV, MEMORÁNDUM N° 1035-2024/MDAV-GGM, NOTA DE COORDINACIÓN N° 168-2024-MDAV-SEC.GRAL, PROVEÍDO N° 947-GGM, NOTA DE COORDINACIÓN N° 197-2024-MDAV-SEC.GRAL, NOTA DE COORDINACIÓN N° 108-2024-SG.RR.HH-MDAV, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme lo establece el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, "Las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia...", en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, que refiere 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, mediante **CARTA N° 001-2024-WLLV**, de fecha 31 de enero de 2024, el trabajador municipal **WILVER LORENZO LAGUNA VARGAS**, presenta a la Alcaldía, su renuncia al cargo de Responsable del Libro de Reclamaciones, el mismo que indica debe recaer en el Jefe de Informática, adjunta copia de la Resolución de Alcaldía N° 0119-2022-MDAV-ALC del 24 de mayo de 2022, de su designación en el referido cargo;

Que, con **INFORME N° 082-2024-MDAV-GM/RR.HH**, de fecha 05 de febrero de 2024, el Sub Gerente de Recursos Humanos, realiza la propuesta del trabajador para que asuma el cargo;

Que, con **MEMORÁNDUM N° 841-2024/MDAV-GGM**, de fecha 06 de febrero de 2024, el Gerente Municipal, solicita al Gerente de Asesoría Jurídica, su revisión y evaluación, para la emisión de opinión legal;

Que, con **INFORME N° 102-2024-GAJ-MDAV**, de fecha de recepción 12 de febrero de 2024, el Gerente de Asesoría Jurídica, emite opinión legal, recomendando que se emita resolución de alcaldía para la designación del Responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, mediante **MEMORÁNDUM N° 1035-2024/MDAV-GGM**, de fecha de recepción 13 de febrero de 2024, la Gerencia Municipal solicita a Secretaría General que se proyecte la resolución;

Que, con **NOTA DE COORDINACIÓN N° 168-2024-MDAV-SEC.GRAL**, de fecha de recepción 19 de febrero de 2024, la Secretaria General, solicita la propuesta del responsable alterno, la cual es alcanzada con el **PROVEÍDO N° 947-GGM**, de fecha de recepción 20 de febrero de 2024, por la Gerencia Municipal;

Que, a través de la **NOTA DE COORDINACIÓN N° 197-2024-MDAV-SEC.GRAL**, de fecha 22 de febrero de 2024, la Secretaria General, solicita se precise el cargo del trabajador, lo cual es remitido mediante **NOTA DE COORDINACIÓN N° 108-2024-SG.RR.HH-MDAV**, de fecha 23 de febrero de 2024, por el Sub Gerente de Recursos Humanos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 17 de enero de 2020, 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, en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece sobre el Libro de Reclamaciones, lo siguiente:

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;

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);





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES



LEY N° 24074

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 050-2024-MDAV-ALC

Aguas Verdes, 26 de febrero de 2024

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, en tanto dure el periodo de migración correspondiente, conforme a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital;

5.3 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;

5.4 El registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo;

5.5 Corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de su versión física o digital;

(...);

Que, mediante el inciso d) del artículo 7° Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que "Establece Disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" dispone: "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 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";

Por las consideraciones expuestas y en uso de las facultades conferidas en el artículo 20° numeral 6) de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR formalmente al siguiente funcionario y servidor público, como Responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Entidad, como sigue:

- **DESIGNAR** al Ingeniero de Sistemas **JIMMY ASTOR FLORENTINO ORDINOLA NIMA** - JEFE DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA, como **RESPONSABLE TITULAR** del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

- **DESIGNAR** al señor **JOEL ROBERTO CORDOVA BALLADARES**, Encargado de la Oficina de DEMUNA, como **RESPONSABLE ALTERNO** del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO la RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0119-2022-MDAV-ALC de fecha 24 de mayo de 2022, así como toda disposición administrativa que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- REMITIR la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a la Oficina de Informática, la publicación de la presente Resolución, en el Portal Web de la Municipalidad.

ARTÍCULO QUINTO.- NOTIFICAR la presente Resolución, a la Gerencia Municipal, Oficina de Informática, OCI, así como a los interesados, para los fines de su competencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES

Ing. César Enrique Chapoñán Díaz
ALCALDE
2023 - 2026