RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL
Nº 248-2024 -GM/MPH

Huacho, 26 de junio de 2024.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA.

I. VISTO:

La Resolución de Gerencia Municipal N.° 403-2022-GM/MPH, de 21 de septiembre de 2022; el Memorando N.° 457-2024-GM/MPH, de 20 de junio del 2024; el Informe N.° 324-2022-SG/MPH, de 21 de junio del 2024; y a 03 (tres) folios útiles;

II. CONSIDERANDO:

1. El artículo 194° de la Constitución Política del Perú dispone lo siguiente: "Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (…)", ello guarda consonancia con lo establecido en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972- Ley Orgánica de Gobiernos Municipales, que dispone: "**Autonomía.** Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

2. Que, mediante **Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**, en el artículo 4° establece como finalidad fundamental del proceso de modernización de la gestión del Estado, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

   Asimismo, en el artículo 8° determina que es deber del Estado, promover y establecer mecanismos de democracia participativa de la ciudadanía.

3. Que, mediante **Decreto Supremo N° 042-2011-PCM**, se aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, establece que el Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana para expresar, directamente a las entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada.

4. Que, mediante **Decreto Supremo N° 004-2013-PCM**; se aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública, en el punto 2.4) establece como un principio orientador de esta política, la gestión pública orientada al ciudadano. En ese sentido, señala que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función a ello determinar las funciones y los procesos de gestión que permitan responder a esas necesidades, con los recursos y las capacidades disponibles.

5. Que, mediante **Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM** se aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía, establece criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que las entidades públicas mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía, así como en la provisión de bienes y servicios públicos.

6. Que, posteriormente se expide el **Decreto Supremo N.° 123-2018-PCM,** que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8° preceptúa 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 servicios que presta la entidad;

7. Que, mediante la Única Disposición Complementaria Derogatoria del **Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM**, se deroga el **Decreto Supremo N.° 0042-2011-PCM**, estableciendo la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulaban sus reclamos respecto de un servicio de atención, brindando por una entidad Pública; asimismo precisa que, son de aplicación progresiva conforme a los plazos, cronograma y condiciones estipuladas en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las

Calle Colon N°150 Telf. (01) 232 2488 Central Telefónica: (01) 232 4272 / (01) 239 2842 - Huacho
www.munihuacho.gob.pe / mphh@munihuacho.gob.pe

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL Nº 248-2024 -GM/MPH

entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de la Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2021-PCM/SGP;

Que, en ese sentido, el artículo 5º del precitado decreto establece que el Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública debe implementarse mediante una plataforma digital que permita el registro de los reclamos y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como la gestión y supervisión de los mismos por parte de las entidades de la Administración Pública;

Que, el inciso d) del artículo 7º del referido Decreto Supremo establece que la máxima autoridad administrativa de cada entidad de la Administración Pública debe designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y responsable alterno del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, siendo que tal designación debe ser comunicada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en un plazo de 03 días hábiles de efectuada la designación;

8. *Que, mediante el* ***Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,*** *prescribe en su artículo 66° lo siguiente:*

> *"Suministro de información a las entidades 66.1. Los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento. Asimismo, em su Artículo 116.- Solicitud en interés particular del administrado Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición".*

Asimismo, en el precitado marco normativo, precisa en su artículo 116° lo siguiente:

> *"Solicitud en interés particular del administrado Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición".*

9. *Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;*

10. *Al respecto, mediante* ***Resolución de Gerencia Municipal N.° 403-2022-GM/MPH,*** *de 21 de septiembre de 2022; este despacho procedió a resolver lo siguiente:*

> ***ARTÍCULO PRIMERO****: DESIGNAR al* ***Sr. CARLOS ALCIDES VIRU LINARES,*** *servidor perteneciente a la Oficina de Registro Civil, como* ***RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES*** *de la Municipalidad Provincial de Huaura.*

11. *Que, mediante* ***Memorando N.° 457-2024-GM/MPH,*** *de 20 de junio del 2024, la presente Gerencia solicitó a Secretaría General datos del servidor a designar como encargado del libro de reclamaciones, al tener conocimiento que el servidor* ***CARLOS ALCIDES VIRU LINARES,*** *ha presentado su renuncia irrevocable a la designación como RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.*

Calle Colon N°150 Telf. (01) 232 2488 Central Telefónica: (01) 232 4272 / (01) 239 2842 - Huacho
www.munihuacho.gob.pe / mphh@munihuacho.gob.pe

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA

REG	2038270
EXP.	715775

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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL
Nº 248-2024 -GM/MPH

Huacho, 26 de junio de 2024.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA.

I. VISTO:

La Resolución de Gerencia Municipal N.° 403-2022-GM/MPH, de 21 de septiembre de 2022; el Memorando N.° 457-2024-GM/MPH, de 20 de junio del 2024; el Informe N.° 324-2022-SG/MPH, de 21 de junio del 2024; y a 03 (tres) folios útiles;

II. CONSIDERANDO:

1. El artículo 194° de la Constitución Política del Perú dispone lo siguiente: "Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (…)", ello guarda consonancia con lo establecido en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972- Ley Orgánica de Gobiernos Municipales, que dispone: "**Autonomía.** Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

2. Que, mediante **Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**, en el artículo 4º establece como finalidad fundamental del proceso de modernización de la gestión del Estado, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

   Asimismo, en el artículo 8º determina que es deber del Estado, promover y establecer mecanismos de democracia participativa de la ciudadanía.

3. Que, mediante **Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM**, se aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, establece que el Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana para expresar, directamente a las entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada.

4. Que, mediante **Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM**, se aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública, en el punto 2.4) establece como un principio orientador de esta política, la gestión pública orientada al ciudadano. En ese sentido, señala que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función a ello determinar las funciones y los procesos de gestión que permitan responder a esas necesidades, con los recursos y las capacidades disponibles.

5. Que, mediante **Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM** se aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía, establece criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que las entidades públicas mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía, así como en la provisión de bienes y servicios públicos.

6. Que, posteriormente se expide el **Decreto Supremo N.° 123-2018-PCM,** que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8° preceptúa 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 servicios que presta la entidad;

7. Que, mediante la Única Disposición Complementaria Derogatoria del **Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM**, se deroga el **Decreto Supremo N.° 0042-2011-PCM**, estableciendo la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulaban sus reclamos respecto de un servicio de atención, brindando por una entidad Pública; asimismo precisa que, son de aplicación progresiva conforme a los plazos, cronograma y condiciones estipuladas en la Norma Técnica Nº 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las

Calle Colon N°150 Telf. (01) 232 2488 Central Telefónica: (01) 232 4272 / (01) 239 2842 - Huacho
www.munihuacho.gob.pe / mphh@munihuacho.gob.pe

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL
Nº 248-2024 -GM/MPH

12. *Que, mediante* ***Informe N.º 324-2022-SG/MPH,*** *de 21 de junio del 2024, la Secretaría General propone a la Bach. LLASKA JAZMIN YARLEQUE GOZZING, con DNI Nº74145729, Analista Administrativo de le Secretaría General como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huaura.*

13. *Que, con el objeto de adoptar la gestión de reclamos de la Municipalidad Provincial de Huaura, al Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM, para el cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, y;*

QUE, ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y DE DERECHO EXPUESTOS PRECEDENTEMENTE, CON ARREGLO A LAS FACULTADES PREVISTAS EN EL ARTICULO 39º DE LA LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES – LEY N.º 27972 Y EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS EN EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, APROBADA MEDIANTE ORDENANZA PROVINCIAL N° 016-2021; Y T.U.O. DE LA LEY N° 27444- LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ***DESIGNAR*** *a la* ***Bach. LLASKA JAZMIN YARLEQUE GOZZING,*** *Analista Administrativo de le Secretaría General, como* ***RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES*** *de la Municipalidad Provincial de Huaura.*

ARTÍCULO SEGUNDO: ***DAR POR CONCLUIDA*** *la designación como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huaura, al* ***Sr. CARLOS ALCIDES VIRU LINARES,*** *servidor perteneciente a la Oficina de Registro Civil, en concordancia con lo resuelto en el artículo primero del presente acto resolutivo.*

ARTÍCULO TERCERO: ***REMITIR*** *los actuados a Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Huaura, para su conocimiento y* ***ENCARGAR*** *a la precitada unidad orgánica la oficialización del presenta acto resolutivo ante la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en conformidad con el considerando 7° del presente acto resolutivo.*

ARTÍCULO CUARTO: ***DISPONGASE*** *a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo Central la entrega efectiva y oportuna de la presente resolución a las partes interesadas y áreas administrativas pertinentes, bajo responsabilidad de conformidad a lo previsto en el artículo 20° y siguientes del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.*

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA
V° B°
OFICINA GENERAL DE ASESORIA JURIDICA
HUACHO

ARTÍCULO QUINTO: ***DISPONER*** *que la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones publique la presente Resolución en la página Web Institucional.*

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA
Mtr. CARLOS ARTURO REYES ROMAN
GERENTE MUNICIPAL

TRANSCRITA:
INTERESANDO (01):
LLASKA JAZMIN YARLEQUE GOZZING
OGTH
OTIYC
ARCHIVO

Calle Colon N°150 Telf. (01) 232 2488 Central Telefónica: (01) 232 4272 / (01) 239 2842 - Huacho
www.munihuacho.gob.pe / mphh@munihuacho.gob.pe