



“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. ° 111-2024-MDC/A

Cumba, 02 de julio del 2024



VISTO:

Informe N.º 41-2024-MDC/G.M, de fecha 05 de junio del 2024, el Proveído de Alcaldía de fecha 11 de junio del 2024, y;

CONSIDERANDO:



Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el artículo II del Título preliminar de La Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, "Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. 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 numeral 6 del artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades (LOM), Ley N.º 27972, señala que, es atribución del Alcalde dictar resoluciones de alcaldía con sujeción a las leyes y ordenanzas; las cuales resuelven asuntos de carácter administrativo, según lo dispone el artículo 43° y 39° del mismo cuerpo legal;



Que, el Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; señala en su artículo 2° que la finalidad de la norma es, "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 numeral 4.1 del Artículo 4 de la citada norma, establece que, "el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio", asimismo, el numeral 4.2 del artículo citado señala que, "de manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como



consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos;

Que, el numeral 5.1 del artículo 5° del cuerpo normativo antes citado, 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”;

Que, el literal d) del artículo 7° del Decreto Supremo precitado, señala respecto a las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa, siendo una de ellas, “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 numeral 8.1 del artículo 8° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, citado anteriormente, señala que, “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 Decreto Supremo;

Que, mediante Informe N°.41-2024-MDC/G.M, de fecha 05 de junio del 2024, Gerencia Municipal, remite la propuesta de los funcionarios responsables del libro de reclamaciones, recomendando la designación que se requiere con la finalidad de dar continuidad a la marcha administrativa de la Municipalidad Distrital de Cumba, conforme a los siguientes integrantes: Titular: Jhoiner Gonzales Julón, identificado





con DNI N°. 70833737; Suplente: Luzmila Ysabel Cardozo Montalvo, identificada con DNI N°. 33673122;

Que, mediante proveído de Alcaldía, de fecha 11 de junio del año 2024, se remite los actuados a la Oficina de Secretaría General para la proyección del acto resolutivo correspondiente;

Que, en conformidad con los fundamentos esgrimidos, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y las atribuciones previstas en el numeral 6 del artículo 20°), el artículo 39° y 43° de la Ley N°.27972, Ley Orgánica de Municipalidades, el alcalde en representación de la Municipalidad Distrital de Cumba;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - DESIGNAR, a los servidores RESPONSABLES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, de la Municipalidad Distrital de Cumba, de conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, conforme al siguiente detalle:

TITULAR	JHOINER GONZALES JULÓN DNI N°. 70833737
SUPLENTE	LUZMILA YSABEL CARDOZO MONTALVO DNI N°. 33673122

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Alcaldía N° 222-2023-MDC/A, de fecha 14 de setiembre del 2023, así como todo acto administrativo y/o disposición que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARCAR a Secretaría de Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Cumba, remitir 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.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a Secretaría General de la Municipalidad Distrital de Cumba, NOTIFICAR la presente Resolución al servidor designado, así como a las Unidades Orgánicas Competentes de la Municipalidad Distrital de Cumba.

ARTÍCULO QUINTO:- DISPONER la publicación de la presente resolución, en el Portal Institucional (www.gob.pe/municumbamba) y en el Portal de Transparencia Estándar.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUMBA
UTCUBAMBA - AMAZONAS

[Firma]
NANTELMEY BRAVO FERNÁNDEZ
ALCALDE