MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALANA

TACNA - PERÚ

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA
N° 112 – 2024 – A/MDC

Calana, 26 de Setiembre del 2024.

VISTOS:

El Memorandum de Alcaldía N° 070-2024-A/MDC (ID: 007921) de fecha de recepción 25.SET.2024, y el Informe N° 182-2024-SG/MDC de fecha 24.SET.2024.

Y CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con lo prescrito en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, reconoce a las Municipalidades Distritales, la calidad de Gobierno Local, con autonomía, política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, esta normativa es concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Que, en virtud de la autonomía política que gozan los Gobierno Locales, el inciso 6), del art. 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que es atribución del Alcalde dictar Decretos y Resoluciones de Alcaldía, con sujeción a la legislación, en igual manera, el art. 43° establece que las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo

Que, con Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, siendo el objeto de dicha norma, establecer las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

Que, dicha norma establece en el Artículo 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. Que, de conformidad al artículo 7 de la norma en mención, numeral d), es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa, 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.

Que, la norma en alusión, establece en el artículo 8.- Del Responsable del proceso de gestión de reclamos, inciso 8.1 "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".

Que, con Informe N° 182-2024-SG/MDC de fecha 24 de setiembre del 2024, la Jefe de la Unidad de Secretaría General, indica que con Resolución de Alcaldía N° 091-2023-A/MDC de fecha 28 de junio del 2023 se designó a una ex servidora de la entidad, como responsable titular del libro de reclamaciones, por lo que, conforme a la normativa de la materia, se requiere una nueva designación del servidor responsable, por lo que solicita la debida canalización administrativa. En consecuencia, con Memorandum de Alcaldía N° 070-2024-A/MDC de fecha de emisión 24 de setiembre del 2024, el Titular del Pliego, propone al servidor responsable titular y autoriza la emisión del Acto Resolutivo.

Por las consideraciones antes expuestas, con la finalidad de asegurar el correcto cumplimiento de la gestión de reclamos de la Entidad, y al amparo de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, y contando con las visaciones pertinentes.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: DESIGNAR *a la Abg. VERONIKA ESTEFANY QUISPE DE LA SOTA, (en su calidad de Jefe de la Unidad de Secretaría General) como* ***Responsable Titular del Libro de Reclamaciones*** *de la Municipalidad Distrital de Calana, debiendo ejercer sus funciones conforme a la normativa vigente de la materia.*

ARTICULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO *la Resolución de Alcaldía N° 091-2023-A/MDC de fecha 28 de junio del 2023, así como cualquier acto administrativo oponible a la presente.*

ARTICULO TERCERO: INCOAR *a todas las áreas orgánicas de la Entidad a atender lo prescrito en la normativa vigente, a fin de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Calana.*

ARTICULO CUARTO: NOTIFÍQUESE *a la parte interesada y demás unidades involucradas, para conocimiento y demás fines.*

ARTICULO QUINTO: DISPONER *la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Calana.*

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALANA
ALCALDIA E. TAQUILA
Abog. ENRIQUE TAQUILA HUARINA
ALCALDE

Cc:
Alcaldía
GM
GAJ
SG
GAF
GPPR
GIDU
GSSyC
Interesada (1)