

Lima, 26 ENE. 2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA REGIONAL N° 031 -2023-MML/GRML-GR

VISTO:

La Resolución de Gerencia Regional N° 195-2018-MML/PGRLM-GR de fecha 18 de octubre del 2018, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Gobierno Regional Metropolitano de Lima es un órgano desconcentrado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con autonomía económica, financiera, técnica y administrativa; creado mediante Edicto N°254 de fecha 25 de abril del 2003, como Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana, modificado por Ordenanza N°2511-2022 de fecha 17 de noviembre de 2022 y publicado en el diario oficial El Peruano con fecha 22 de noviembre de 2022;

Que, el Gobierno Regional Metropolitano de Lima, está a cargo del pliego presupuestal N°465 cuyas funciones son coordinar, organizar y gestionar las condiciones necesarias para el eficiente desarrollo del proceso de transferencia y recepción de funciones y competencias sectoriales del Gobierno Nacional hacia la Municipalidad Metropolitana de Lima. Asimismo, cuenta con las atribuciones para ejercer las funciones regionales producto de esta transferencia, según corresponda;

Que, el Gobierno Regional Metropolitano de Lima, está a cargo del pliego presupuestal N°465 cuyas funciones son coordinar, organizar y gestionar las condiciones necesarias para el eficiente desarrollo del proceso de transferencia y recepción de funciones y competencias sectoriales del Gobierno Nacional hacia la Municipalidad Metropolitana de Lima. Asimismo, cuenta con las atribuciones para ejercer las funciones regionales producto de esta transferencia, según corresponda;

Que, el numeral 5.1 del artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, señala 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, mediante la Resolución de Gerencia Regional N° 057-2012-MML/PGRLM de fecha 23 de abril de 2012, se aprobó el Manual de Normas y Procedimientos NP N° 024-MML/PGRLM V1 "Lineamientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones y Disposiciones para la presentación y atención de reclamos en el PGRLM", en el cual dispone que el Responsable del Libro de Reclamaciones debe ser designado mediante Resolución de Gerencia Regional;

Que, mediante la Resolución de Gerencia Regional N° 195-2018-MML/PGRLM-GR de fecha 18 de octubre del 2018, se designó a la Abogada Claudia Fiorella Alcalde Mendieta, como Responsable del Libro de Reclamaciones del PGRLM;

Que, mediante la Resolución de Subgerencia Regional de Administración y Finanzas N° 130-2019-MML/PGRLM-SRAF de fecha 19 de setiembre del 2019, la Subgerencia Regional de Administración y Finanzas del PGRLM dispuso lo siguiente: *"Autorizar la Contratación Temporal a partir de 20 de setiembre de 2019 por el periodo y monto establecido en cada uno de los contratos de quienes resultaron Ganadores del Concurso Público de Méritos, convocado mediante Resolución*



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

de Subgerencia Regional de Administración y Finanzas N° 117-2019-MML/PGRLM-SRAF de fecha 19 de agosto de 2019, señores:

NOMBRES Y APELLIDOS	PLAZA CAP	CARGO	DEPENDENCIA
Claudia Fiorella Alcalde Mendieta	20	Abogado II	Subgerencia Regional de Asuntos Jurídicos

(...);

Que, mediante Resolución de Gerencia Regional N°042-2009/PGRLM de fecha 13 de abril del 2009, se nombró como servidor público bajo el régimen del Decreto Legislativo N°276, a la abogada Noelia María Soler Rojas en el cargo de Jefe de Área de Asuntos Administrativos, Plaza CAP N° 19, perteneciente a la Subgerencia Regional de Asuntos Jurídicos del PGRLM;

Que, consecuentemente, y estando a lo antes expuesto, corresponde ratificar la designación de la Abogada Claudia Fiorella Alcalde Mendieta, para que desempeñe el cargo y las funciones como Responsable del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional Metropolitano de Lima y designar a la Abogada Noelia María Soler Rojas como Responsable Suplente del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional Metropolitano de Lima, por las razones anteriormente expuestas;

Por las consideraciones expuestas, en mérito a las atribuciones conferidas mediante Ordenanza 1029-MML, modificada por Ordenanza 1140-MML, y contando con el Visto Bueno de la Subgerencia Regional de Asuntos Jurídicos del Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Ratificar, la designación de la Abogada Claudia Fiorella Alcalde Mendieta, como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional Metropolitano de Lima, de conformidad con lo estipulado en los considerandos precedentes.

Artículo 2°.- Designar, a la Abogada Noelia María Soler Rojas, como Responsable Suplente del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional Metropolitano de Lima, de conformidad con lo estipulado en los considerandos precedentes.

Artículo 3°.- Notificar el presente acto resolutivo conforme a Ley.

Artículo 4°.- Encargar al Área de Planeamiento Estadística e informática de la Subgerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto, gestionar la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE LIMA
ADALBERTO SEMINARIO MENDEZ
GERENTE REGIONAL (e)