



"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0134-2023-MPH/ALC

Huancabamba 03 de mayo del 2023.

VISTO:

El Oficio Múltiple N° D000007-2023-PCM-SSCS, de fecha 03 de abril del 2023, emitido por la Sub Secretaria de Calidad de Servicios de la Presidencia Del Consejo de Ministros; Proveído de la Gerencia Municipal de fecha 12 de abril del 2023; Informe N° 148-2023-MPH-SEC.GRAL/KRCM, de fecha 18 de abril del 2023; emitido por la Gerencia de Secretaría General; Informe N° 685-2023-GAJ/MPH, de fecha 20 de abril del 2023, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado modificado por la Ley N° 28607, en concordancia con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972; las municipalidades son órganos de Gobierno Local que emanan de la voluntad popular con autonomía, política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, actos administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, de acuerdo a lo establecido por el Artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, establece que: "Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los sistemas administrativos del Estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio";

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 17 de enero del 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, el inciso d) del artículo 7° del citado cuerpo normativo, respecto a las Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad; "Establece Disposiciones para Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" dispone: d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsables 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 efectúan en dicha plataforma digital";

Que, el Artículo 8° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, **del Responsable del proceso de gestión**





Viene de la Resolución de Alcaldía N°0134 -2023-MPH ALC de fecha 03 de mayo del 2023 (02 de 02)

de reclamos, numeral 8.1. Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital del 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. 8.2. De considerarlo pertinente, el responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso. Numeral 8.3. Corresponde al responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede;

En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede;

Que, mediante el Artículo 9° de la misma norma, **de los encargados de la entidad en cada una de sus sedes**, corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo;

Que, mediante el documento del visto, la Sub Secretaria de Calidad de Servicios de la Presidencia Del Consejo de Ministros, solicita al señor alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancabamba, hace de conocimiento que la Secretaria de Gestión Pública viene implementando la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", en el marco del D.S. N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de los reclamos en las entidades de la Administración Pública;

Que, mediante Proveído de la Gerencia Municipal de fecha 12 de abril del 2023, se deriva a la Secretaría General el Oficio Múltiple N° D000007-2023-PCM-SSCS, de fecha 03 de abril del 2023, emitido por la Sub Secretaria de Calidad de Servicios de la Presidencia Del Consejo de Ministros, para su atención correspondiente;

Que, la Gerencia de Secretaría General e Imagen Institucional, mediante Informe N° 148-2023-MPH-SEC.GRAL/KRC, de fecha 18 de abril del 2023, emite informe comunicando a la Gerencia Municipal, respecto a la Designación de los responsables, Titular y Alterno de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancabamba, en marco al D.S N° 007-2020-PCM; conforme al siguiente detallé:

- Jefe de la Oficina de Informática - Ing. César Samuel Espinoza Chinchay **Titular**
- Asistente de la Oficina de Informática – Téc. Adm. David Pasiguán Zurita. **Alterno**

Que, con Informe N° 685-2023-GAJ/MPH, de fecha 20 de abril del 2023, el Gerente de Asesoría Jurídica, Abog. Rogelio Antonio Rafael Flores Flores, emite opinión en la cual recomienda: Se autorice a la Gerencia de Secretaría General e Imagen Institucional, para que en aplicación a sus funciones proceda a proyectar la Resolución





Viene de la Resolución de Alcaldía N°0134-2023-MPH-ALC de fecha 03 de mayo del 2023 (03 de 03).

de Alcaldía que resuelva: Designar, Formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en el marco de lo establecido por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM,

Estando a los fundamentos expuestos, y en uso de las facultades conferidas por el Artículo 20° numeral 6 de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - DESIGNAR, como responsables para el correcto cumplimiento del proceso de gestión y manejo de la Plataforma Digital del LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA, de conformidad a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020, según el siguiente detalle:

LOCAL INSTITUCIONAL	NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA	CARGO
SEDE PRINCIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	Ing. César Samuel Espinoza Chinchay	Jefe de la Oficina de Informática y Estadística	TITULAR
	Tec. Adm. David Pasiguan Zurita	Asistente en la Oficina de Informática y Estadística	ALTERNO

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR al personal designado, el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR, a la Gerencia de Secretaria General la notificación de la presente Resolución, a la Gerencia Municipal, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Secretaria General e Imagen Institucional, Oficina de Informática y Estadística ay demás unidades orgánicas competentes.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER, a al Responsable del Portal de Transparencia de la Entidad, y a la Oficina de Informática y Estadística, su publicación en el portal Web Institucional (www.munihuancabamba.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

REGION PIURA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCABAMBA
Dr. Hernán Lizana Campos
ALCALDE

C/c

- Alcaldía
- G.M
- G.A.J
- G.ADM
- G.D.S.E
- Agente municipal
- Archivo (02)

HLC/KRCM.

