



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Primer Balneario Turístico del Norte

CREADO SEGÚN LEY N° 4155



BICENTENARIO
PERÚ 2021

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 076-2021-MDP/A

Pimentel, 04 de Junio 2021.

EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

VISTO:

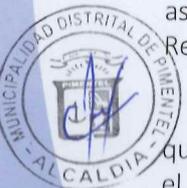
El Memorando N° 257-2021-MDP/SGRH, de fecha 31 de mayo 2021, emitido por la Sub Gerente de Recursos Humanos; Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un libro de Reclamaciones; Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital; Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; Informe N° 044-2021-MDP/G.ADM.F./UTI, de fecha 21 de mayo 2021; Informe Legal N° 335-2021-MDP/GAJ, de fecha 04 de junio 2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley de Reforma Constitucional N.º 28607, concordante con el artículo 11 del Título Preliminar de la Ley N.º 27972 – Ley Orgánica de municipalidades, las Municipalidades Provinciales y Distritales son Órganos de Gobierno Local, tienen autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia dentro de su jurisdicción, dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, publicado en el diario Oficial “El Peruano”, con fecha 08 de mayo de 2011, y modificado por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM y Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se estableció que las entidades del Sector Público, deben de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos; asimismo el artículo 5° establece que, mediante resolución se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad;

Que, el artículo 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece: 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; a su vez, señala que las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Primer Balneario Turístico del Norte

CREADO SEGÚN LEY N° 4155



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

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 numeral 5.2 de la misma norma prescribe que el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe); asimismo, el numeral 5.4 señala que el registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo; cabe señalar que, corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de su versión física o digital.

Que, mediante Informe N° 044-2021-MDP/G.ADM.F./UTI, de fecha 21 de mayo 2021, emitido por el Bach. Ing. Óscar Mar Phersival Varias Cachay, remite el link de acceso al Libro de Reclamaciones digital de la entidad, siendo el siguiente: <https://facilidad.gob.pe/t/474>, siendo que el referido se encuentra publicada en el portal web de la Municipalidad Distrital de Pimentel;

Que, mediante Informe Legal N° 335-2021-MDP/GAJ, de fecha 04 de junio 2021, emitido por el Abg. Gustavo Raúl Bardales Miño, señala que mediante Decreto Supremo N° 042-2021-PCM, "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", se estableció que las entidades de la administración pública señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, "Ley del Procedimiento Administrativo General", deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos; en este sentido y conforme lo dispone el referido Decreto Supremo, el Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana para lograr eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, señala que mediante resolución del titular de la entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones; en consecuencia, las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo; a su vez, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, de fecha 16.01.2020, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública que establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

En consecuencia, lo referido anteriormente, tiene por finalidad 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;





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Primer Balneario Turístico del Norte

CREADO SEGÚN LEY N° 4155



BICENTENARIO
PERÚ 2021

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

En conclusión, la Gerencia de Asesoría Jurídica opina que resulta legalmente viable la emisión de un acto resolutivo que designe a la servidora municipal en el requerimiento N° 220-2021-MDP/SG, emitido por la Secretaría General, conforme a los argumentos expuestos en el presente informe; y recomienda emitir el acto resolutivo correspondiente de alcaldía;

Que, el inciso t del artículo 21° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Pimentel, señala que una de las funciones de la Secretaría General es: “Gestionar las actividades vinculadas a reclamos y libro de reclamaciones”;

Que, mediante Memorando N° 257-2021-MDP/SGRH, de fecha 31 de mayo 2021, emitido por la Sub Gerente de Recursos Humanos, Abg. Erika Galán Cutipa, comunica a la trabajadora Sra. Ruth Beatriz Chunga Cobeñas, quién se desempeña bajo el régimen del Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios DECRETO LEGISLATIVO N° 1057, que a partir del 31 de mayo, pasará a disposición de Secretaría General en el cargo de Orientador al Público, por lo que deberá ponerse a disposición del jefe inmediato para la asignación de funciones;

Que, en consecuencia, al haberse producido la designación de funciones de Responsable del Área de Orientación al Público, a la Sra. Ruth Beatriz Chunga Cobeñas, corresponde delegar también la responsabilidad del Libro de Reclamaciones en su versión física y digital a la citada servidora, quién deberá asumir las responsabilidades que establece la normativa vigente sobre la materia;

Que, estando a los considerandos anteriormente expuestos y en uso de las facultades conferidas en el artículo 20 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y actuando dentro del marco de la mejora de la gestión municipal del Distrito de Pimentel;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – ENCARGAR, A LA SRA. RUTH BEATRIZ CHUNGA COBEÑAS, LA RESPONSABILIDAD DE LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SU VERSIÓN DIGITAL: [HTTPS://FACILITA.GOB.PE/T/474](https://facilita.gob.pe/t/474) Y EN SU VERSIÓN FÍSICA DE ESTA ENTIDAD.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ESTABLECER, que, para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, la responsable deberá ceñirse y observar lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias; así como también lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, sobre la obligación de las entidades del sector público, de contar con un libro de Reclamaciones; el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital; y Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Primer Balneario Turístico del Norte

CREADO SEGÚN LEY N° 4155



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; siendo responsable de su correcta aplicación respectivamente.

ARTÍCULO TERCERO. – **DISPONER**, que todas las unidades que componen la escritura orgánica de esta Municipalidad, proporcionen y faciliten, bajo responsabilidad, toda la información que sea requerida por la responsable encargada dentro de los términos legales, a fin de que cumpla con la función encomendada.

ARTÍCULO CUARTO. - **ENCARGAR**, a la Gerencia Municipal, Secretaria General y demás dependencias el cumplimiento de la presente resolución.

ARTICULO QUINTO. – **ENCARGAR** a la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de Pimentel, la distribución de la presente resolución a las áreas competentes, así como la notificación a la interesada; inscribiendo dicho acto administrativo en su correspondiente legajo personal o informe de desempeño laboral, publicándose además en el Portal Web Institucional de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

José Palacios Pinglo
ALCALDE

