

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARABAYA - MACUSANI

Macusani Capital Alpaquera del Perú y del Mundo



Resolución de Alcaldía

N° 030-2023-MPC-M/A

Macusani, 24 de enero de 2023

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARABAYA

VISTOS:

El Informe N° 002-2023-MPC-M/GM emitido por el Gerente Municipal; referente a la designación del responsable de la implementación y custodia del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Carabaya; y,

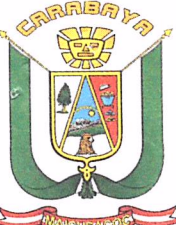
CONSIDERANDO:

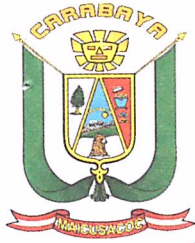
Que, el artículo 194° de la constitución Política del Estado, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades: señala que "los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía 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 - Ley N° 27972, establece que es atribución del Alcalde "Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas"; concordante con el artículo 43° de la misma norma, señala que: "Las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo";

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, que en su artículo 3° señala que: "La presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas"; asimismo en el artículo 5° del mismo cuerpo normativo, establece que "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. 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. 5.2 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). En el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente, conforme a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital. (...);

Que, el numeral d) artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene entre otros las siguientes responsabilidades: "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"; concordante con el artículo 8 de la misma norma 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. (...). En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARABAYA - MACUSANI

Macusani Capital Alpaquera del Perú y del Mundo



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 Informe N° 002-2023-MPC-M/GM de fecha 21/01/2023 el Gerente Municipal, solicita designación del responsable de la implementación y custodia del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Carabaya; para cuyo efecto presenta la propuesta de integrante a la responsable de la Oficina de Imagen Institucional, Bach. Brigida Pilco Merma, respectivamente;

Que, el Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público; por tanto de acuerdo a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, resulta pertinente designar al servidor como responsables encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos “Libro de Reclamaciones” de la Municipalidad Provincial de Carabaya; en ese entender el Gerente Municipal, dispone se emita el acto administrativo de designación; siendo este un acto administrativo que está debidamente sustentado en los documentos antes indicados y que son antecedentes del presente y al estar conforme a ley, por lo que es procedente emitir la resolución correspondiente;

Estando, en uso de las facultades conferidas por el Inc. 6) del artículo 20° y 43° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972; de conformidad con el mandato legal, en ejercicio de sus atribuciones;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR a la Bach. BRIGIDA PILCO MERMA, responsable de la Oficina de Imagen Institucional, como **RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y CUSTODIA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARABAYA**, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido libro, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO toda disposición emitida con anterioridad a la presente sobre la designación del servidor responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad.

ARTICULO TERCERO.- El servidor designado mediante el artículo primero de la presente, deberá cumplir las funciones establecidos en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias y modificatorias.

ARTÍCULO CUARTO.- TRANSCRIBIR la presente Resolución a la Gerencia Municipal, Oficina de Imagen Institucional para su conocimiento, cumplimiento, y a la Oficina de Tecnologías de Información disponer efectúe la publicación en el portal de transparencia de la Entidad, y a la Oficina de Imagen Institucional para su difusión.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

CARABAYA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARABAYA
Abg. Edmundo A. Cáceres Guerra
ALCALDE PROVINCIAL
DNI: 01699241

C c
Alcaldía
Gerencia Municipal
Designados (02)
Of. Tecnologías
Archivo