



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD

[www.munipadreabad.gob.pe](http://www.munipadreabad.gob.pe)

"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

### RESOLUCION DE ALCALDIA N° 333-2023-MPPA-A

Aguaytía, 27 de octubre del 2023.

#### EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD-AGUAYTÍA

##### VISTO:

El Expediente Externo N° 8026-2023; el Informe Técnico N° 022-2023-SGPRESI-GPPyR-MPPA-A, de fecha 20 de octubre del 2023; la Carta N° 1953-2023-GPPyR-MPPA-A, de fecha 24 de octubre del 2023; el Memorandum N° 359-2023-MPPA-A-GM, de fecha 26 de octubre del 2023; sobre designación de la Gestión de los Reclamos y de la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones", de la Municipalidad Provincial de Padre Abad;

##### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 194° y 195° de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia; cuya autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante, el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de las 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 el 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 al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto de la obligación de las entidades del Sector Público, de contar con un libro de Reclamaciones;

Que, mediante el inciso d) del artículo 7° Responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, del Decreto Supremo N° 007-2020-pcm, que "Establece Disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" dispone: "d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsable Titular y Alterno, encargado 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](mailto: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 de responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital";

Que, mediante Resolución del Titular de la entidad, se designa al responsable de Libro de Reclamaciones, las entidades públicas deberán informar a su respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del precitado Decreto Supremo, así mismo el artículo 14° establece que las entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos en un plazo de 30 (treinta) días hábiles, la información de ser en caso, acerca de las adoptadas para evitar hechos similares en el futuro;

Que, mediante el artículo 20° del Decreto Supremo N° 07-2020-PCM, señala que la Contraloría General de la Republica a través de Órgano de Control Institucional de cada entidad es competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al libro de reclamaciones sea su versión digital o física,



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD

[www.munipadreadab.gob.pe](http://www.munipadreadab.gob.pe)

con un plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo.

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP que aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, en su artículo 3.- Plazo para la implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, manifiesta en su inciso e) Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023;

Que, mediante Informe Técnico N° 022-2023-SGP/REI-GPPyR-MPPA-A, de fecha 20 de octubre del 2023, de la Subgerencia de Planeamiento, Racionalización, Estadística e Informática, donde manifiesta Designar al Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, como Responsables Titular y responsable Alterno al Técnico Administrativo III de la Gestión de los Reclamos y de la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones, de la Municipalidad Provincial de Padre Abad;

Que, mediante Carta N° 1953-2023-GPPyR-MPPA-A, de fecha 24 de octubre del 2023, suscrito por el Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, donde remite la solicitud de designación del Responsable Titular y del responsable Alterno para la implementación de la Gestión de Reclamos y de la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones";

Que, mediante Memorandum N° 359-2023-MPPA-A-GM, de fecha 26 de octubre del 2023, suscrito por el Gerente Municipal, donde solicita proyectar Resolución de Alcaldía, designado al Responsable Titular y Alterno de la Gestión de los Reclamos y de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Padre Abad;

Estando a lo expuesto y de conformidad con las facultades conferidas en el Artículo 20°, inciso 6) de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidad.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** - DESIGNAR, como responsables de la **GESTIÓN DE LOS RECLAMOS Y DE LA PLATAFORMA DIGITAL DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD**, a los profesionales que estarán conformado de la siguiente manera:

- RESPONSABLE TITULAR : Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- RESPONSABLE ALTERNO : Técnico Administrativo III de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

**ARTICULO SEGUNDO.** - DEJAR SIN EFECTO, todo acto administrativo que contradice el presente dispositivo legal.

**ARTÍCULO TERCERO.** - ENCARGAR a la Secretaría General la distribución de la presente resolución, al Gerente Municipal para su cumplimiento, y a la oficina de Tecnologías de Información, para la publicación en el **PORTAL WEB** de la Municipalidad Provincial de Padre Abad, para su difusión correspondiente.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PADRE ABAD  
- AGUAYTIA -  
Econ. IVAN RONALD MENDOZA JARAMILLO  
ALCALDE PROVINCIAL