



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Centenario del Primer Balneario Turístico del Norte

CREADO SEGÚN LEY N° 4155



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 277-2020-MDP/GM

Pimentel, 02 de diciembre del 2020

EL GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL;

VISTO: El informe N° 335-2020-MDP/GADMF de fecha 23 de noviembre del 2020 emitido por la Gerencia de Administración y Finanzas; el informe N° 410-2020-MDP/SE de fecha 01 de diciembre del 2020 emitido por la Secretaría General, y el memorando N° 521-2020-MDP/GM de fecha 02 de diciembre del 2020 emitido por la Gerencia Municipal, y el informe legal N° 826-2020 de fecha 03 de diciembre del 2020 emitido por el Gerente de Asesoría Jurídica

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, con el objeto de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, conforme lo establece el artículo 57 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer mecanismos de participación de la ciudadanía, entre otros.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Que, posteriormente, se expide el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8 preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, en este contexto, resulta necesario establecer un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, actualmente previsto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida

Que, el artículo 7.d) del decreto supremo N° 007-2020-PCM determina como responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de las entidades de la administración pública: 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



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Centenario del Primer Balneario Turístico del Norte

CREADO SEGÚN LEY N° 4155



Años
Pimentel
2020

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.

Que, mediante informe N° 335-2020-MDP/GADMF de fecha 23 de noviembre del 2020 emitido por la Gerencia de Administración y Finanzas propone se designe responsable de la plataforma digital única de la entidad al servidor **OSCAR MAR PHERSIVAL VARIAS CACHAY**,

Que, mediante informe N° 410-2020-MDP/SE de fecha 01 de diciembre del 2020 emitido por la Secretaría General solicita al Gerente Municipal la emisión del acto resolutivo de designación del responsable de la plataforma digital única de la entidad,

Que, mediante informe legal N° 826-2020-MDP/GAJ de fecha 03 de diciembre del 2020 emitido por el Gerente de Asesoría Legal declara **PROCEDENTE** la designación propuesta por la Gerente de Administración y Finanzas

Que, de conformidad con el artículo 7° del decreto supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR como responsable de la plataforma única digital de la Municipalidad Distrital de Pimentel al servidor **OSCAR MAR PHERSIVAL VARIAS CACHAY** para asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en el marco de lo establecido en el decreto supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

ARTÍCULO SEGUNDO. -NOTIFICAR la presente resolución al servidor, Gerencia de Administración y Finanzas, Secretaría General, Gerencia de Asesoría Jurídica y Oficina de Informática para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

REGISTRESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Ing. Carlos Enrique Nariego Díaz
GERENTE MUNICIPAL