



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

Jr.- San Martín N°1000-1002 Telefax (042)55-8043

Rioja – San Martín
RIOJA

RIOJA CIUDAD DE LOS SOMBREROS Y
CAPITAL DEL CARNAVAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 181-2024-A/MPR

Rioja, 06 de setiembre del 2024.

VISTO:

La Resolución de Alcaldía N° 282-2022-A/MPR de fecha 31.08.2022; Informe N° 141-2024-OSG/MPR de fecha 03.09.2024; Informe Legal N° 461-2024-OAJ/MPR recibido con fecha 05.09.2024; Informe N° 288-2024-GAF/MPR recibido con fecha 06.09.2024, y; la Disposición del Titular de la Entidad con Memorando N° 307-2024-A/MPR de fecha 06.09.2024, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo dispuesto por 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, indica 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 57.1 del Artículo 57° de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo el Artículo 107° de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, el Artículo 5-A de la Ley N° 27685, 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° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, documento que marca la ruta que debe seguir el país para ser un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado, que garantice una sociedad justa e inclusiva teniendo como centro a las personas;

Que, con Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública que en su Artículo 8 numeral 8.1 establece 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 de





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

Jr.- San Martín N°1000-1002 Telefax (042)55-8043

Rioja - San Martín

RIOJA

RIOJA CIUDAD DE LOS SOMBREROS Y
CAPITAL DEL CARNAVAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN

la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se estableció que las entidades de la administración pública deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa. La información consignada por el usuario, será registrada en el libro de Reclamaciones;

Que, posteriormente mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública señalándose 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. Y en la Única Disposición Complementaria Derogatoria se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, el Artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM señala: Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad.- La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: a) Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos. b) Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros. c) Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5 del presente Decreto Supremo; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas. d) 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. e) Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público;

Que, en la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que se debe designar por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 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;



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

Jr.- San Martín N°1000-1002 Telefax (042)55-8043

Rioja – San Martín
RIOJA

RIOJA CIUDAD DE LOS SOMBREROS Y
CAPITAL DEL CARNAVAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, que señala en el numeral 5.3 Roles y responsabilidades, ítem 5.3.3 Máxima autoridad administrativa o quien esta delegue de cada entidad, establece en el literal d) el deber de Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; 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 y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, de modo tal el Libro de Reclamaciones al ser un mecanismo de participación ciudadana que permite: a) a los ciudadanos y ciudadanas formular sus reclamos ante la insatisfacción o disconformidad con la atención brindada en una entidad pública, y; b) a las entidades públicas adoptar las medidas correctivas para mejorar la calidad en la atención y la eficiencia en los servicios prestados, se requiere que se encuentre bajo la responsabilidad de un personal de la Entidad para atender de manera inmediata sus reclamos e inquietudes;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 282-2022-A/MPR de fecha 31.08.2022 se resolvió lo siguiente: Artículo 1.- DESIGNAR a partir de la fecha, a los responsables de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, y en consecuencia, el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Rioja, en forma física y virtual (...), quienes deberán velar por el correcto uso y brindar respuesta a los reclamos que fuesen registrados, debiendo dar cumplimiento además a lo establecido mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. Los Servidores Públicos designados son los siguientes: Sra. Rosa Victoria Puicón Acosta, Secretaria General de la MPR – Titular y la Sra. Victoria Ruiz Alvarado, Jefe Unidad Trámite Documentario – MPR – Suplente. Con relación a las servidoras señaladas a la fecha han sido rotadas de los puestos que se indican, debiéndose dejar sin efecto dicha resolución, y designar a los nuevos responsables conforme lo establece el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, mediante Informe Legal N° 461-2024-OAJ/MPR recibido con fecha 05.09.2024, la Jefe de la Oficina de Asesoría Legal – Abg. OLGUITA NOVOA IZQUIERDO, opina lo siguiente: **4.1.** Se debe dejar sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 282-2022-A/MPR de fecha 31.08.2022 y designar a partir de la fecha de la emisión de la nueva resolución, a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos (Libro de Reclamaciones) al amparo de lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP. **4.2.** Esta Oficina sugiere que los servidores designados sean los siguientes:

Nro.	Nombres y apellidos	DNI	Puesto actual	Régimen laboral	Calidad
01	CLAUDIA LUZ RAMIREZ TRIGOSO	43472850	Secretaria General	D. Leg. N° 276 (nombrada)	TITULAR
02	HEIDY SUSAN VARGAS ZUBIATE	71201017	Jefe (e) de la Oficina de Informática	D. Leg. N° 1057 (Indeterminado)	ALTERNO



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

Jr.- San Martín N°1000-1002 Telefax (042)55-8043

Rioja – San Martín

RIOJA

RIOJA CIUDAD DE LOS SOMBREROS Y
CAPITAL DEL CARNAVAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN

Por lo expuesto; en los considerandos que anteceden y en uso de las facultades establecidas en el inciso 6) del Artículo 20º, concordante con lo dispuesto en el Artículo 43º de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y demás normas pertinentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR a partir de la fecha a las servidoras, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos (Libro de Reclamaciones) al amparo de lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, conforme al siguiente detalle:

Nro.	Nombres y apellidos	DNI	Puesto actual	Régimen laboral	Calidad
01	CLAUDIA LUZ RAMIREZ TRIGOSO	43472850	Secretaría General	D. Leg. N° 276 (nombrada)	TITULAR
02	HEIDY SUSAN VARGAS ZUBIATE	71201017	Jefe (e) de la Oficina de Informática	D. Leg. N° 1057 (Indeterminado)	ALTERNO

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Alcaldía N° 282-2022-A/MPR de fecha 31.08.2022.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Finanzas, y; demás Gerencias y/o Oficinas, realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR, al responsable de la Unidad de Informática y Comunicación, la publicación de la presente resolución en el Portal Web Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

 ALCALDÍA RIOJA
 Jubinal Nicodemos Flores
 ALCALDE

- C. c.
- * Alcaldía.
 - * Gerencia Municipal.
 - * Gerencia de Administración y Finanzas.
 - * Oficina de Secretaría General.
 - * Portal Institucional.
 - * Archivo.