



Resolución de Alcaldía

N° 516-2023-A/MDCN-T

Ciudad Nueva, 12 de diciembre de 2023

VISTO:

El Memorandum N° 408-2023-GM-MDCN-T, de fecha 26 de octubre de 2023, emitido por la Gerencia Municipal; el informe N° 711-2023-GAJ-GM-MDCN-T, de fecha 30 de noviembre de 2023, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; el informe N° 462-2023-SGSG-MDCN-T, de fecha 01 de diciembre de 2023, emitido por Sub Gerencia de Secretaría General; el Informe N° 731-2023-GAJ-GM-MDCN-T de fecha 07 de diciembre de 2023, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe N° 481-2023-SGSG-MDCN-T de fecha 11 de diciembre de 2023, emitido por la Sub Gerencia de Secretaría General; el proveído N°14106, de fecha 12 de diciembre de 2023, emitido por la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 194° y 195° de la Constitución Política del Perú, modificados por las Leyes N° 27680 y N° 30305 de Reforma Constitucional señalan que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias, señala que 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 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° 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, 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, mediante el Decreto Supremos N° 007-2020-PCM se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública estableciendo 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.

Que, el artículo 7° de la referida norma señala.

Artículo 7°- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad. La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o a quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: (...)

- 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.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD NUEVA

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

Que, mediante Memorandum N° 408-2023-GM-MDCN-T de fecha 26 de octubre de 2023, Gerencia Municipal solicita la evaluación de la hoja de vida de los servidores propuestos, se verifique si el personal que asumirá cumple con el perfil y/o requisitos mínimos para encargar o asignar funciones adicionales a su puesto, esto en base a la normatividad vigente y documentos de gestión interna.

Que, mediante Informe N° 711-2023-GAJ-MDCN-T de fecha 30 de octubre de 2023, Gerencia de Asesoría Jurídica, requiere se designe a un personal Responsable del Libro de Reclamaciones, bajo la recomendación de la Sub Gerencia de Secretaría General para que formule la propuesta de designación conforme el perfil, al fin de continuar con el correspondiente y cumplir lo solicitado.

Que, mediante Informe N° 462-2023-SGSG-MDCN-T de fecha 01 de diciembre de 2023, la Sub Gerencia de Secretaría General, propone la designación del Servidor Público Valois Conde Cahuana como el encargado del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, para garantizar un proceso transparente y efectivo en la gestión de reclamaciones.

Que, mediante Informe N° 731-2023-GAJ-GM-MDCN-T de fecha 07 de diciembre de 2023, la Gerencia de Asesoría Jurídica requiere de un servidor Encargado como Alterno para el Libro de Reclamaciones, de conformidad al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que, mediante Informe N° 481-2023-SGSG-MDCN-T de fecha 11 de diciembre de 2023, la Sub Gerencia de Secretaría General, propone como Responsable Alterno para el Libro de Reclamaciones al Abog. Pedro Jesús Granda Alvarez, encargado de la Sub Gerencia de Secretaría General, en adición a sus funciones, para garantizar un proceso transparente y efectivo en la gestión de reclamaciones.

Que, el artículo 6° de la Ley N° 27972-Ley Orgánica de Municipalidades - establece que el ALCALDE es el representante legal de la municipalidad y su MÁXIMA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, concordante con lo previsto en el artículo 43° de la citada Ley, establece expresamente que las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo, y mediante proveído N°14106, de fecha 12 de diciembre de 2023, emitido por la Gerencia Municipal, remite la documentación antecedente para proyección de acto resolutivo correspondiente.

Que, de conformidad a lo dispuesto por la Constitución Política del Perú y las facultades conferidas en el numeral 6) y 17) del Art. 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N°27972 y el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativos General N° 27444, contando con el visto bueno de la Gerencia Municipal, la Gerencia Asesoría Jurídica y la Sub Gerencia de Secretaría General.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR como responsable del manejo del **LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD NUEVA**, a los siguientes servidores:

RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DNI	TELEFONO
TITULAR	Tec. VALOIS CONDE CAHUANA	Servidor del Equipo Funcional de Trámite Documentario	00489148	983835555
ALTERNO	Abog. PEDRO JESUS GRANDA ALVAREZ	Encargado de la Sub Gerencia de Secretaría General	42507596	940115253

ARTICULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO todo dispositivo legal que contradiga el presente Acto Resolutivo

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Sub Gerencia de Secretaría General, oficiar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, dentro de los tres días hábiles de efectuada la designación, de conformidad al inciso d) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER la notificación de la presente resolución a las partes interesadas y a las unidades orgánicas correspondientes, con las formalidades establecidas por Ley.

ARTÍCULO QUINTO: DISPONER a la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, cumplan con publicar en el portal de la institución la presente Resolución, www.municipiadnueva.gob.pe

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE


ING. WALTER CARDOZA CHURA
ALCALDE

C.C.
ALCALDIA
GM
GAJ
SGSG
SGTIyC
INTERESADO
ARCHIVO.