



# 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 FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

## RESOLUCION DE ALCALDÍA N° 282-2022- A/MPR

Rioja, 31 de AGOSTO del 2022.

### VISTO:

El Informe N° 145-2022-SG/MPR de 12.08.2022; Nota de Coordinación N° 546-2022-GM/MPR de fecha 15.08.2022; Nota de Coordinación N° 316-2022-ORH-GAF/MPR de fecha 17.08.2022; Nota de Coordinación N° 556-2022-GM/MPR de fecha 18.08.2022; Informe Legal N° 558-2022-OAJ/MPR de 18.08.2022; Informe N° 540-2022-GM/MPR de fecha 22.08.2022; Memorando N° 381-2022-A/MPR de fecha 23.08.2022, que dispone proyectar el acto resolutivo de DESIGNACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS que estarán a cargo del Libro de Reclamaciones, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, éstas son Órganos del Gobierno Local, que gozan de autonomía política, económica y administrativa, en los asuntos de su competencia;

Que, con Nota de Coordinación N° 546-2022-GM/MPR de fecha 15.08.2022, el Gerente Municipal solicita a la Jefe de la Oficina de Recursos Humanos que proponga personal responsable para la gestión de reclamos ya que, el funcionario que se identificó como responsable para la gestión de reclamos no cuenta con resolución de designación de la entidad;

Que, con Nota de Coordinación N° 316-2022-ORH-GAF/MPR de fecha 17.08.2022, la Jefe de la Oficina de Recursos Humanos informa que se tendrá que designar mediante una Resolución a las siguientes personas:

- Sra. Rosa Victoria Puicón Acosta en calidad de Titular.
- Sra. Victoria Ruiz Alvarado en calidad de Suplente.

Que, con Nota de Coordinación N° 556-2022-GM/MPR de fecha 18.08.2022, el Gerente Municipal solicita opinión legal respecto a la emisión del acto resolutivo para la designación de responsables para la gestión de reclamos (Libro de Reclamaciones);

Que, el Artículo 72° del D.S. N° 004-2019, que aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General señala: "Fuente de competencia administrativa.- **Inciso 72.1.** La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquella se derivan; **Inciso 72.2.** Toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su emisión y objetivos (...)"

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de enero del 2020, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en su Segunda Disposición Complementaria Final señala que entra en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronogramas y condiciones de adecuación



## 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 la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros apruebe y, en su Única Disposición Complementaria Derogatoria deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, referida a la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, una vez implementadas las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, los Artículos 1° , 4° y el numeral 5.1 del Artículo 5° del referido Decreto Supremo, regula 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; asimismo define el reclamo como el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio, el cual puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información, (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios, (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas , entre otros y establece que 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;

Que, el literal d) del Artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM menciona que corresponde a la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien ésta delegue, la responsabilidad de 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 efectuadas 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 adjuntarse documento que acredite dicha designación;

Que, los numerales 5.3.3, 5.3.4 y 5.3.5 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública 001-2021-PCM-SGP, señala que la máxima autoridad administrativa o a quien ésta delegue debe 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, así como las funciones del/la responsable del Proceso de Gestión de Reclamos y del/la encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS , en su Título Preliminar, Artículo IV, numeral 1.7 establece el **Principio de presunción de veracidad**; el mismo que es concordante con el Artículo 51° de la misma norma, por lo que se presume que lo contenido en los informes, dictámenes y demás documentos del presente expediente administrativo, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman y que han sido verificados por sus emisores; asimismo, el Artículo 6°, numeral 6.2 del citado cuerpo normativo señala que, los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, constituyen motivación mediante la declaración de conformidad; debiendo presumirse la idoneidad del expediente administrativo presentado,



# 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

al haber sido objeto de revisión y validación por parte de los funcionario emisores de los documentos sobre los que se sustenta la presente Resolución. Asimismo, se debe precisar que los profesionales que han intervenido en la evaluación, revisión y análisis serán los responsables del contenido de los informes emitidos y que sustentan la designación de responsables para la gestión de reclamos (Libro de Reclamaciones), a efectos de darle viabilidad al proceso de gestión de reclamos en la entidad;

Que, mediante Informe Legal N° 558-2022-OAJ/MPR de fecha 18 de agosto del 2022, la Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica realizado el análisis y revisado las documentales correspondientes CONCLUYE que es PROCEDENTE designar a los Servidores Públicos del cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos (LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA), encargados de garantizar las obligaciones contenidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, RECOMENDANDO emitir el acto resolutivo correspondiente;

Estando a lo expuesto en los considerandos que anteceden y en uso de las facultades otorgadas por el Artículo 20° numeral 6) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades y demás normas pertinentes;

## **SE RESUELVE:**

**ARTICULO 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
- Sra. Victoria Ruiz Alvarado, Jefe Unidad Trámite Documentario – MPR

**Titular  
Suplente**

**ARTICULO 2°.- NOTIFICAR**, la presente Resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Finanzas, y demás Gerencias, Oficinas y/o responsables de las Unidades de nuestra Institución para conocimiento y fines pertinentes.

**ARTICULO 3°.- ENCARGAR** al responsable de la Unidad de Informática, la publicación de la presente resolución en el Portal Web Institucional.

## **REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.**

- C. c.
- \* Alcalde.
  - \* Gerencia Municipal.
  - \* Gerencia de Adm. y Fin.
  - \* Oficina de Logística.
  - \* Secretario General.
  - \* File Personal.
  - \* Archivo.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE RIOJA

St. Armando Rodríguez Tello  
ALCALDE