



YURA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE

Asociación Ciudad de Dios Zona 3, Sector B - Centro Cívico

982642081 / 982640935

www.muniyura.gob.pe

RESOLUCIÓN ALCALDÍA N° 037-2022-MDY

Yura, 8 de febrero del 2022.

VISTOS:

El Oficio Múltiple N.°D000003-2022-PCM-SSCS, de fecha 21 de enero del presente, emitido por la Subsecretaria de la Subsecretaría de Calidad de Servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros, con relación a la solicitud de dignación del titular y alerno como responsables del cumplimiento del proceso de gestión de reclamos (Libro de Reclamaciones) de la Municipalidad Distrital de Yura.

CONSIDERANDO:

Que, conforme al artículo 194° de la Constitución Política del Estado concordante con el artículo II del título Preliminar de la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, las Municipalidades tienen Autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, mediante Decreto Supremo N.° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N.° 061-2014-PCM se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios pueden formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la Entidad Pública en el ejercicio de su función administrativa.

Que, posteriormente, mediante Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, 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, en ese sentido, la finalidad del citado Decreto Supremo, es establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; no obstante, tales disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, según lo establece su Segunda Disposición Complementaria Final.

Que, asimismo, el literal d) del artículo 7° del Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alerno, 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 (3) días hábiles de efectuada la designación.

Que, conforme lo establece el artículo 6° de la ley N.° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, el alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa.

Que, en este sentido, resulta necesario designar al Responsable Titular y Alerno del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Yura, esto de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública.

Estando a las facultades conferidas por la Constitución Política del Perú, la Ley Orgánica de Municipalidades N.° 27972 y a la parte considerativa de la presente.





YURA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE

Asociación Ciudad de Dios Zona 3, Sector B - Centro Cívico

982642081 / 982640935

www.muniyura.gob.pe

RESUELVE:

Artículo 1°. - **DESIGNAR** como responsables encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Yura a los siguientes servidores.

- Responsable Titular: Abg. Felipe Gustavo Lazarte Enríquez. Abogado de la Oficina General de Asesoría Jurídica

- Responsable Alternativo: Abg. Richard Napoleón Oscar Talavera Rodríguez. Jefe de la Oficina General de Secretaría General.

Artículo 2°. - **DEJAR SIN EFECTO** toda disposición emitida con anterioridad, de igual o menor jerarquía que se oponga a la presente

Artículo 3°. - **DISPONER** la notificación de la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

Artículo 4°. - **DISPONER** la publicación de la presente resolución en el portal institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURA

Abg. Richard N.O. Talavera Rodríguez
Jefe de la Oficina General
de Secretaría General



Néstor Romulo Chicaña Nina
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURA

