



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
SAN MIGUEL DE EL FAIQUE- HUANCABAMBA – PIURA – PERU

Creada por Ley N°15415 del 29 de Enero de 1965



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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 041-2024-MDSMF-GM

San Miguel de El Faique, 29 de abril del 2024.

El Gerente de la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique;

VISTOS:

El Informe N° 034-2024-MDSMF-GM-GPPR-SGIE/CYJT, de fecha 29 de abril del 2024, sobre **DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE DEL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE EL FAIQUE**, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique, es un órgano de Gobierno Local emanado de la voluntad popular, con personería jurídica, de derecho público, tiene autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional - Ley N° 30305 y concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

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 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

JIRON JACINTO PONGO N° 156 – SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
RUC: 20171659842



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
SAN MIGUEL DE EL FAIQUE- HUANCABAMBA – PIURA – PERU



Creada por Ley N°15415 del 29 de Enero de 1965

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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 041-2024-MD/MF-GM

San Miguel de El Faique, 29 de abril del 2024.

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 tención 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 Decreto Supremo 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 riesgo, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el Artículo 7° de la referida normal señala.

Artículo 7°. - Responsabilidad 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:

- 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.
- Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidenta del Consejo de Ministros.
- 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.

JIRON JACINTO PONGO N° 156 – SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
RUC: 20171659842



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
SAN MIGUEL DE EL FAIQUE- HUANCABAMBA – PIURA – PERU



Creada por Ley N°15415 del 29 de Enero de 1965

*Acto del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho**

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 041-2024-MDSMF-GM

San Miguel de El Faique, 29 de abril del 2024.

- 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 Concejo de Ministros dentro de 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 efectúe 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, mediante Informe N° 034-2024-MDSMF-GM-GPPR-SGIE/CYJT, de fecha 29 de abril del 2024, la Subgerente de Informática y Estadística, Ing. Carla Yanela Jiménez Ticlahuanca, solicita a la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, implementar la **PLATAFORMA DIGITAL DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE EL FAIQUE**; asimismo, recomienda designar al Titular y Alterno responsable. Por tanto, mediante proveído el Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización, de fecha 29 de abril del 2024, remite a Gerencia Municipal, para que apruebe mediante Acto Resolutivo, la designación de los funcionarios o servidores Responsables Titular y Alterno, del manejo del Libro de Reclamaciones.

Que, estando a las consideraciones expuestas en los puntos precedentes y en uso de las facultades conferidas en el tercer párrafo del Artículo 39° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, y con las facultades conferidas a través de la Resolución de Alcaldía N° 323-2023-MDSMF-A, de fecha 07 de diciembre del 2023, que aprueban la delegación de funciones al Gerente Municipal, en estricta

JIRON JACINTO PONGO N° 156 – SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
RUC: 20171659842



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
SAN MIGUEL DE EL FAIQUE- HUANCABAMBA – PIURA – PERU



Creada por Ley N°15415 del 29 de Enero de 1965

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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 041-2024-MDSMF-GM

San Miguel de El Faique, 29 de abril del 2024.



observancia del inciso 20) del Artículo 20° de la Ley N° 27972 -Ley Orgánica de las Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. – DESIGNAR, como responsable del manejo del LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE EL FAIQUE, a los siguientes servidores:

TITULAR	ALTERNO
ABG. ANA LUCIA VARGAS VALLADARES DNI N° 76155338 Cargo: Gerente de Secretaría General y Relaciones Públicas E-Mail: analuciavv8@gmail.com Celular: +51 973 387 222	CP. CARMEN VERÓNICA LIZANA TOCTO DNI N° 02883681 Cargo: Subgerente de Recursos Humanos E-Mail: veronicalizana_2@gmail.com Celular: +51 962 094 760



ARTÍCULO 2°. – DEJAR SIN EFECTO cualquier otra disposición anterior, así como todo acto que se oponga a la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°. – ENCARGAR al personal designado, el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad.

ARTÍCULO 4°. – HACER de conocimiento a Alcaldía, personal designado y demás entes administrativos de la Municipalidad que tengan injerencia, para su conocimiento y demás fines conforme a Ley.

ARTÍCULO 5°. - ENCARGAR al responsable de la Subgerencia de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique, cumpla bajo responsabilidad funcional y administrativa con publicar en el Portal Institucional la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
 SAN MIGUEL DE EL FAIQUE

ECOM. FIDEL G. SAAVEDRA PELTROCHE
 GERENTE MUNICIPAL

JIRON JACINTO PONGO N° 156 – SAN MIGUEL DE EL FAIQUE
RUC: 20171659842