

**RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 1079-2023-A-MPSM**

Tarapoto, 27 de diciembre del 2023

VISTOS:

La Nota Informativa N° 059-2023-OIS-MPSM de fecha 29.11.2023 y el Memorando N° 709-2023-GM-MPSM de fecha 21.12.2023, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo establecido en el Artículo 194º de la Constitución Política del Perú, concordado con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, 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, la Municipalidad Provincial de San Martín, es un órgano de gobierno Local, emanado de la voluntad popular, con personería jurídica de derecho público, con autonomía económica y administrativa en los asuntos de competencia cuya finalidad es promover la adecuada prestación de servicios. Públicos locales, la inversión pública y privada, el empleo y desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción con el objeto de garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo.

Que, conforme al artículo 41º de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, señala que, las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo.

Que, que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo 1º del Título Preliminar de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, 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 la información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, en su artículo 7º inciso d) dispone que se debe 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 días hábiles de efectuada la designación.

Que, el artículo 20º de la citada norma, establece el Rol de la Contraloría General de la República, a través del Órgano de Control Institucional, es la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos.

Que, es obligación de las entidades del sector público contar con un Libro Reclamaciones, con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación de los servicios, y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios.

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 399-2023-A/MPSM de fecha 20 de febrero del 2023, se designa como Titular al Abog. Dr. Alfredo del Águila Linares - Jefe de la Oficina de Secretaría General y responsable alterno del Libro de Reclamaciones a la Abog. Dra. Karen Medaly Gaona Vásquez de Tuesta - jefe de la Secretaría Técnica de Procesos Administrativos Disciplinarios de esta entidad municipal, es necesario indicar que ambos funcionarios a la fecha, ya no cuenta con vínculo laboral con la Municipalidad Provincial de San Martín conforme se puede apreciar de la Resolución de Gerencial N° 192-2023-GM-MPSM de fecha 14 de noviembre del 2023 y la Resolución de Gerencial N° 212-2023-GM-MPSM de fecha 05 de diciembre del 2023.

Que, conforme a la Nota de Coordinación N° 059-2023-OIS-MPSM de fecha 29 de octubre del 2023 la Oficina de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de San Martín, refiere que la entidad



cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual publicado en el Portal Web Institucional, la cual se encontraba bajo responsabilidad de la Oficina de Secretaría General el cual se encontraba designado y contaba con las credenciales de acceso al sistema proporcionado directamente por la Presidencia del Concejo de Ministros, persona la cual actualmente no labora en la institución, siendo necesario realizar las acciones de coordinación y trámite para la designación de los funcionarios responsables de Libro de Reclamaciones físico y virtual, de modo que éstos se comuniquen con la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, para la entrega de los datos de acceso, capacitación sobre el uso de la plataforma y la gestión de los reclamos.

De conformidad a las atribuciones conferidas en el inciso 6) del artículo 20º de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - CONCLUIR a partir del 14 de noviembre del 2023 la designación del Secretario General del Abog. Dr. Alfredo del Águila Linares - jefe de la Oficina de Secretaría General en calidad de titular y CONCLUIR a partir del 01 de diciembre del 2023 Abog. Dra. Karen Medaly Gaona Vásquez de Tuesta - jefe de la Secretaría Técnica de Procesos Administrativos Disciplinarios en calidad de responsable alterno, como responsables del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de San Martín, designados mediante Resolución de Alcaldía N° 399-2023-A- MPSM.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DESIGNAR a partir de la fecha como **RESPONSABLES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Municipalidad Provincial de San Martín, conforme al siguiente detalle:

ABOG. DIANA LUCELY QUEVEDO VILLANUEVA Jefe de la Oficina de Secretaría General	Responsable Titular
ING. CARLOS CAMPOS RAMOS Jefe de la Oficina de Personal	Responsable Alterno

ARTÍCULO TERCERO. - Encargar a los funcionarios señalados en el artículo precedente, velar por el correcto uso de los mecanismos para el Proceso del Libro de Reclamaciones en esta Municipalidad Provincial de San Martín, así como coordinar con las diversas unidades orgánicas a fin de brindarla respuesta oportuna a los reclamos de acuerdo a la normatividad vigente, en cumplimiento de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que todas las unidades orgánicas respondan los correos institucionales y/o comunicaciones suscritas por los responsables designados en el artículo segundo de la presente resolución en los plazos de ley, bajo responsabilidad funcional.

ARTÍCULO QUINTO. - ENCARGAR a la Oficina de Secretaría General, emitir copias de la presente Resolución de Alcaldía a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Concejo de Ministros.

ARTÍCULO SEXTO. - ENCARGAR a la Oficina de Informática y Sistemas, efectuar la publicación de la presente Resolución de Alcaldía, en el Portal Institucional.

ARTÍCULO SÉPTIMO. - NOTIFICAR la presente resolución a los interesados y a las áreas administrativas de esta municipalidad, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN
TARAPOTO
LLUNI PERRA PINEDO
ALCALDESA