

RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 412 - 2022-MPHCO-GM

Huánuco, 12 de octubre de 2022.

VISTO:

El Informe N°0341-2022-MPHCO-GM-ALR/enacuve, de 03 de agosto de 2022, emitido por el Responsable Titular del Proceso de Gestión del Libro de Reclamaciones; Memorándum Múltiple N°184-2022-MPHCO-GM, 25 de agosto de 2022, Oficio N° 020 -2022-MPHCO-GM/INT, 08 de noviembre de 2022 y Oficio N° 287 -2022-MPHCO-GM/EXT, 15 de setiembre del 2022, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N°0341-2022-MPHCO-GM-ALR/enacuve, de 03 de agosto de 2022, el Responsable Titular del Proceso de Gestión del Libro de Reclamaciones solicita la designación de un coordinador por gerencias con la finalidad de agilizar y priorizar los reclamos de los administrados en el libro de Reclamaciones, y con ello cumplir con las recomendaciones de la Secretaría General de La Presidencia de Concejo de Ministros y, consecutivamente con la Ruta General de Implementación;

Que, mediante Memorándum Múltiple N°184-2022-MPHCO-GM, 25 de agosto de 2022; este despacho solicita a las unidades orgánicas de la entidad, remitir los datos generales del servidor o servidores que serán los coordinadores por áreas del Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Informe N°214-2022-MOHCO/PPM, de 31 de agosto de 2022, la Procuraduría Pública Municipal, designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a la Abog. Francisca Dictinia Nieves Mosquera;

Que, mediante Oficio N°177-2022-MPHCO-GAJ, de 31 de agosto de 2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica, designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a la Abog. Lucia del Carmen Sánchez Arratea;

Que, mediante Informe N°1817-2022- MPHCO-GLOT, de 31 de agosto de 2022, la Gerencia de Desarrollo Local y Ordenamiento Territorial designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones al Arq. Luz Gayoso Pinedo de Mendoza;

Que, mediante Informe N°282-2022- MPHCO-GAT, de 31 de agosto de 2022; la Gerencia de Administración Tributaria designa como Coordinador en el proceso de gestión de reclamos del libro de Reclamaciones a la CPC. Milagros Nathaly Malpartida Maiz;

Que, mediante Informe N°650-2022- MPHCO-DGRS, de 31 de agosto de 2022; la Dirección de Gestión de Residuos Sólidos designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a la Srita. Treysi Mavila Robles Vargas;

Que, mediante Informe N°282-2022- MPHCO-GDS, de 01 de setiembre de 2022; la Gerencia de Desarrollo Social designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones al Sr. Alejandro R. Martel Villanueva;

Que, mediante Informe N°156-2022- MPHCO-GSG, de 02 de setiembre de 2022; la Gerencia de Secretaría General designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a la Abog. Rosario Reyna Romayna;

Que, mediante Informe N°329-2022- MPHCO-GPP, de 02 de setiembre de 2022; la Gerencia de Planificación y Presupuesto designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones al Econ. Lorenzo Huánuco Carlos;

Resolución Gerencial N° 412 -2022-MPHCO-GM.

Que, mediante Informe N°280-2022- MPHCO-GT, de 02 de setiembre de 2022; la Gerencia de Transportes designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a los Sres. Munguía Veliz Brigitte Natali (Subgerente de Tránsito y Seguridad (e) y Jaqueline Amparo Fernández Ramos;

Que, mediante Informe N°245-2022- MPHCO-GDE, de 06 de setiembre de 2022; la Gerencia Desarrollo Económico designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a los Sres. Pedro Bustillos Quispe (Subgerente de Promoción Empresarial y Desarrollo Agropecuario) y Víctor Liberato Falcon (Subgerente de Seguridad Ciudadana);

Que, mediante Informe N°116-2022- MPHCO-GSA, de 06 de setiembre de 2022; la Gerencia de Sostenibilidad Ambiental designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a la Ing. Omhayra Z. Ramírez Chía;

Que, mediante Informe N°292-2022- MPHCO-GAF, de 06 de setiembre de 2022; la Gerencia de Administración y Finanzas designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a la Sra. Marlene Estela Salazar;

Que, mediante Proveído N°807-2022- MPHCO-GRH, de 06 de setiembre de 2022; la Gerencia de Recursos Humanos designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a los Sres. Arthur Benigno Fretel y Miguel Jesús Machuca Verde;

Que, mediante Informe N°216-2022- MPHCO-OEC, de 08 de setiembre de 2022; la Oficina de Ejecución Coactiva designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a la Sra. Sheylla Marlith Nieves Bravo;

Que, mediante Memorándum N°609-2022- MPHCO-GM, de 09 de setiembre de 2022; la Gerencia Municipal designa como Coordinador en el proceso de gestión de reclamos del libro de Reclamaciones a la Srita. Katia Pamela Rosales Nolberto;

Que, mediante Oficio N° 020 -2022-MPHCO-GM/INT, 08 de noviembre del 2022; este despacho solicita a la Alcaldía remitir los datos generales del servidor que será el coordinador de la unidad orgánica;

Que, mediante Informe N°25-2022- MPHCO-A, de 12 de setiembre de 2022; el despacho de Alcaldía designa como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a la Abg. Mayling Juy Dávila;

Que, mediante Oficio N° 287 -2022-MPHCO-GM/EXT, 15 de setiembre del 2022 este despacho solicita al Órgano de Control Institucional remita los datos generales del servidor que será el coordinador de la unidad orgánica;

Que, mediante Oficio N°0865- 2022- MPHCO- OCI, de 27 de setiembre del 2022; la jefe del Órgano de Control Institucional designa como Coordinadores en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones a los Sres. Lourdes Carol Villaverde Aguilar y Joselito Claudio Canteño;

Que, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 194 y 195 de la Constitución Política del Estado, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, establece que, "los Gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, cuya autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, actos administrativos con sujeción al ordenamiento jurídico";

Que, en aplicación del artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, establece que, "Los gobiernos locales establecen la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción, lo cual se complementa con la finalidad del proceso de modernización de la gestión del estado";

Que, el artículo 1 del TUO de la Ley N° 27444, precisa que, "Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan";

Que, la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, en su artículo 26, establece que la administración municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana;

Que, el artículo 27 de la Ley N° 27972, dispone que la Administración está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)-2019, aprobada por Ordenanza Municipal N° 012-2019-MPHCO de 20 de agosto de 2019, modificada mediante Ordenanza Municipal N° 020-2020-MPHCO de 03 de noviembre de 2020 y Ordenanza Municipal N° 009-2021-MPHCO de 19 de mayo de 2021;

Que, con Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las entidades públicas, comprendidas en los párrafos del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, entre ellas, la Municipalidad Provincial de Huánuco, de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana, a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios;

Que, con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública las cuales, de conformidad a la segunda disposición complementaria final del referido dispositivo, son de aplicación progresiva conforme a los plazos, cronograma y condiciones estipuladas en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP;

Que, mediante Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, cuyo objetivo es Establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la administración pública;

Que, con Resolución Gerencial N° 490 -2021 -MPHCO-GM, 06 de diciembre de 2021, se resuelve en el artículo primero, designar al Lic. Adm. Enrique Alberti Acuña Venturo de la Subgerencia de Trámite Documentario, como Servidor Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huánuco (...) y el artículo segundo se designa, al Sr. Luis Ángel López Campos de la Subgerencia de Trámite Documentario, como Servidor Responsable Alternativo del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huánuco;

Que, con Resolución Gerencial N° 076- 2022-MPHCO-GM, 28 de febrero de 2022, modificado con Resolución Gerencial N° 171- 2022-MPHCO-GM, y Resolución Gerencial N° 0218- 2022-MPHCO-GM; se resuelve aprobar la Directiva N°01-2022-MPHCO, denominado "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco". Notificados correctamente a cada unidad orgánica;

Que, estando a las consideraciones expuestas, a la Ley 27444 aprobado mediante Decreto Supremo N°004-2019-JUS; Ley Orgánica de Municipalidades- Ley N° 27972 y, Decreto Supremo N° 040-2014-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - DESIGNAR, como Coordinador en el Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones, de conformidad a las consideraciones expuestas en la presente resolución; a los siguientes:

Unidad Orgánica	Datos Generales
Ente Fiscalizador	
Órgano de Control Institucional	Sra. Lourdes Carol Villaverde Aguilar Sr. Joselito Claudio Canteño
Entidad	
Alcaldía	Abg. Mayling Juy Dávila
Gerencia Municipal	Srita. Katia Pamela Rosales Nolberto
Dirección de Gestión de Residuos Sólidos	Srita. Treysi Mavila Robles Vargas
Gerencia de Asesoría Jurídica	Abog. Lucia del Carmen Sánchez Arratea
Gerencia de Desarrollo Local y Ordenamiento Territorial	Arq. Luz Gayoso Pinedo de Mendoza

Resolución Gerencial N° 412 -2022-MPHCO-GM.

Gerencia de Administración Tributaria	CPC. Milagros Nathaly Malpartida Maíz
Gerencia de Desarrollo Social	Sr. Alejandro R. Martel Villanueva
Gerencia de Secretaría General	Abog. Rosario Reyna Romayna
Gerencia de Planificación y Presupuesto	Econ. Lorenzo Huánuco Carlos
Gerencia de Transportes	Sra. Munguía Veliz Brigitte Natali
	Sra. Jaqueline Amparo Fernández Ramos
Gerencia Desarrollo Económico	Sr. Pedro Bustillos Quispe
	Sr. Víctor Liberato Falcon
Gerencia de Sostenibilidad Ambiental	Ing. Omhayra Z. Ramírez Chía
Gerencia de Administración y Finanzas	Sra. Marlene Estela Salazar
Gerencia de Recursos Humanos	Sr. Arthur Benigno Fretel
	Sr. Miguel Jesús Machuca Verde
Oficina de Ejecución Coactiva	Sra. Sheylla Marlith Nieves Bravo
Procuraduría Pública Municipal	Abog. Francisca Dictinia Nieves Mosquera

Artículo Segundo. - DISPONER, a los coordinadores designados en el artículo primero las siguientes funciones:

- Cumplir con efectuar el seguimiento correspondiente a su unidad orgánica, de los reclamos ingresados a la entidad; a fin de que los mismos sean resueltos previo a los 30 días calendarios.
- Coadyuvar en las acciones solicitadas por el Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones y al Responsable Alternativo del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huánuco;
- Alertar cuando observen entorpecimiento por parte de servidores o funcionarios para la atención del reclamo interpuesto.
- Otras funciones de apoyo solicitado por el Responsable Titular o Alternativo del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones, siempre que los mismos no sea función directa de los responsables.

Artículo Tercero. - RECORDAR, que el Órgano de Control Institucional interviene en el presente proceso en la condición de ente fiscalizador.

Artículo Cuarto. - TRANSCRIBIR, a los coordinadores designados la Resolución Gerencial N° 076- 2022-MPHCO-GM, 28 de febrero de 2022, modificado con Resolución Gerencial N° 171- 2022-MPHCO-GM, y Resolución Gerencial N° 0218- 2022-MPHCO-GM; se resuelve aprobar la Directiva N°01-2022-MPHCO, denominado "Lineamientos para el manejo del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Huánuco". Notificados correctamente a cada unidad orgánica.

Artículo Quinto. - DISPONER, a la Subgerencia de Comunicaciones e Informática la publicación de la presente Resolución y la Directiva en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Artículo Sexto. - TRANSCRIBIR, la presente resolución a todas las unidades orgánicas de la entidad (Alcaldía, Órgano de Control Institucional, Gerencias, Dirección, Procuraduría y OEC), y coordinadores designados; para su conocimiento y fines de Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

C.c.
Archivo
CPC. MRP/GM



CPC. Mirozaquí Ramírez Paredes
GERENTE MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO