



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION

## SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO

“ Quillabamba Ciudad del Eterno Verano ”

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”  
“AÑO DE LA EDUCACIÓN CULTURAL, EL DEPORTE Y LA SALUD MENTAL”

### RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N°035-2022-MPLC/A

Quillabamba, 12 de enero del 2022

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION

**CONSIDERANDO:**

Que, los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, son promotoras de desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, que goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el numeral 57.1) del artículo 57° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

Que, el Art. 4° de la norma citada precedentemente, se desprende que: 4.1) El reclamo es 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. 4.2) De manera enunciativa, e reclamo versa 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, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos.

Que, de conformidad con el artículo 8° del mencionado Decreto Supremo, corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13° y siguientes del presente Decreto Supremo;

Que, a su vez, al marco de la norma referida, se emitió la Norma Técnica N° 001-2021- PCM-SGP – Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública – a fin de emitir las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos;

Que, existe la necesidad institucional de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la Entidad y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, en tal razón resulta necesario designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de La Convención, el mismo que deberá implementar las acciones dispuestas mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y demás normas conexas y vigentes;

Por estas consideraciones, y en uso de las atribuciones conferidas por el Art. 20° Inc. 6) y el Art. 43° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, así como lo normado por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- DESIGNAR**, al Sr. **TOMÁS HUAMANI GONZALES** – Asistente de Orientación al Contribuyente de la Municipalidad Provincial de La Convención, como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, de la Municipalidad Provincial de La Convención, para el Año Fiscal 2022**, quien deberá velar por el correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que se registren en el referido libro, bajo responsabilidad.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-ENCARGAR**, a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación de la Municipalidad la publicación de la presente resolución.

**ARTICULO TERCERO.- HACER**, de conocimiento la presente Resolución, al Servidor designado, a la Gerencia Municipal, Jefe de la Oficina de Recursos Humanos, y demás unidades orgánicas de la Municipalidad, así como remitir copia del mismo al Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de La Convención, para los fines pertinentes.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

CC:  
ALCALDÍA  
G.M.  
INTERESADO  
OCI  
URH  
TIC  
ARCHIVO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION  
  
Lic. Hernán De La Torre Dueñas  
ALCALDE PROVINCIAL  
DNI: 25009447