



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA - N° 000039 - 2023 - MDI

Independencia, 09 de enero de 2023



### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú establece que "Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, concordante con el artículo II Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades la Ley N.º 27972, 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, el Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, en su artículo 1° dispone que "La presente norma establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuesto por las personas", con la finalidad de "establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo 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";

Que, el artículo 7° De la acotada norma sobre las Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, establece que "La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades (...) 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 Consejo de Ministros dentro de los 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](mailto: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 efectuará en dicha plataforma digital";

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 000040-2022-MDI de fecha 18 de febrero del 2022, se resuelve designar como responsables del proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones, en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de la Municipalidad de Independencia a la Abg. Rita Mabel Aguilar Rodríguez, Gerente de Secretaria General, y la Abg.. Jenith Leida Romero Palomino, Gerente de Asesoría jurídica; en adición a sus funciones.

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 000002-2023-MDI de fecha 01 de enero del 2023, se designó al Dr. Pedro Moisés Rivadeneyra Arangoitia en la Gerencia de Secretaria General. Asimismo, con Resolución de Alcaldía N° 000007-2023-MDI se designó al Dr. Lino Delgado Villalobos como Gerente de Asesoría Jurídica. En tal sentido, estando a las nuevas designaciones efectuadas **se hace necesaria la reconfirmación de los responsables titulares y suplentes del Proceso de Gestión de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de la Municipalidad Distrital de Independencia**

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en el artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR** como responsables del proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de la Municipalidad Distrital de Independencia, en adición a sus funciones a los siguientes funcionarios:





1. Responsable Titular: Abg. **PEDRO MOISES RIVADENEYRA ARANGOITIA**, Gerente de Secretaría General.

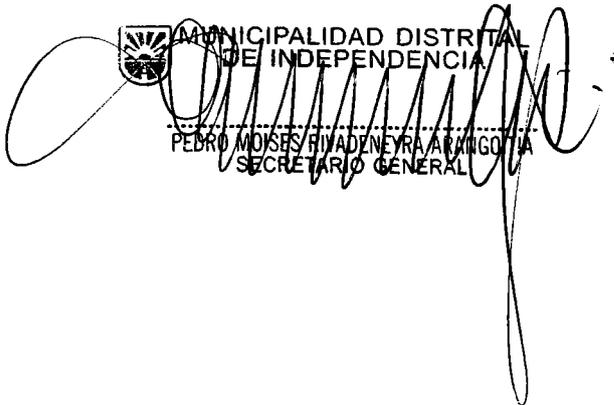
2. Responsable Alterno: Abg. **LINO DELGADO VILLALOBOS**, Gerente de Asesoría Jurídica.

**ARTICULO SEGUNDO: DISPONER** que el responsable titular encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, dé cuenta semestralmente a la Gerencia Municipal, de los resultados del proceso de gestión de reclamos, a fin de que se implementen las acciones pertinentes de mejora continua de gestión interna o de prestación de bienes y servicios que brinda la Municipalidad de Independencia.

**ARTICULO TERCERO: ENCARGAR** a la Gerencia Municipal y a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, comunicar a la Subsecretaria de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros lo resuelto en la presente Resolución, y a todas las unidades orgánicas de la Municipalidad su cumplimiento.

**ARTICULO CUARTO: ENCARGAR** a la Gerencia de Secretaría General la notificación de la presente Resolución y a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución en el portal Institucional de la Municipalidad de Independencia ([www.muniindependencia.gob.pe](http://www.muniindependencia.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA  
PEDRO MOISES RIVADENEYRA ARANGOITIA  
SECRETARIO GENERAL

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA  
ALFREDO REYNAGA RAMIREZ  
AL CALDE

