



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO – ABANCAY.

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N°017-2023-MDT/AL.

Tamburco, 18 de Enero de 2023.

VISTOS:

El Memorando N°0016-2023-MDT/GM/FDC de fecha de 18 de Enero de 2023, emitido por la Gerencia Municipal; el Informe N° 003-2023-MDT/SG de fecha 17 de enero del 2023, emitido por la Secretaría General; y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 27680, Ley de Reforma Constitucional, establece que los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, radicando esta autonomía en la facultad de ejercer actos de gobierno y de administración.

Que, el Artículo 6° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que la Alcaldía es el órgano de ejecutivo del Gobierno Local. El Alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa;

Que, el Artículo 43° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que las resoluciones de alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo; asimismo, el numeral 6 del Artículo 20 de la misma Ley señala que son atribuciones del alcalde: (...) 6. Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas;

Que, el Artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades aplicación de leyes generales y políticas y planes nacionales Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio. Las competencias y funciones específicas municipales se cumplen en armonía con las políticas y planes nacionales, regionales y locales de desarrollo.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública señala en su **Artículo 1.-** Objeto La presente norma establece 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 registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

Que, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM sobre Libro de Reclamaciones 5.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se





“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO – ABANCAY.

denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.



Que, de la norma precitada en su artículo 8° sobre del Responsable del proceso de gestión de reclamos 8.1 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, el Informe N°003-2023-MDT/SG de fecha 17 de enero del 2023, emitido por el Abog. Denis Giovanni Licla Flores – Secretario General de la Municipalidad Distrital de Tamburco señala en el marco de adecuación al Decreto Supremo N°007-2020-PCM, se requiere la incorporación de la institución a la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, por lo que es necesario designar mediante acto resolutorio a los líderes del proceso de gestión de reclamos (titular y alterno), conforme detallo:

N°	CARGO	Condición
01	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	Titular
02	Encargado de Mesa de Partes	Alterno

Que, el Memorando N°0016-2023-MDT/GM/FDC de fecha de 18 de Enero de 2023, emitido por el CPCC. Fidencio Choque Durand - Gerente Municipal ordena se proceda a emitir Resolución de Alcaldía designando a los responsables del libro de reclamaciones en cumplimiento al marco legal del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, en virtud al Informe N°003-2022-MDT/SG.

Que, en mérito a lo expuesto en los considerandos precedentes y con las facultades conferidas en el Artículo 20°, numeral 6) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. – DESIGNAR a los responsables del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Tamburco, de acuerdo al siguiente detalle:



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO – ABANCAY.

Nº	CARGO	Condición
01	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	Titular
02	Encargado de Mesa de Partes	Alterno

ARTÍCULO 2º. – DISPONER a los Responsables Designados en el artículo precedente, velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido libro, debiendo dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM

ARTÍCULO 3º.- DISPONER que todos los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, brinden el apoyo correspondiente a los Responsables del Libro de Reclamaciones, para el estricto cumplimiento de la presente Resolución de Alcaldía.

ARTÍCULO 4º.- DEJAR SIN EFECTO todo acto resolutivo que se oponga a la presente.

ARTÍCULO 5º.- ENCARGAR a la Secretaria General, notificar la presente Resolución a todas las gerencias para su fiel cumplimiento.

ARTÍCULO 6º.- ENCARGAR, a la Unidad de informática de la Municipalidad Distrital de Tamburco - Abancay, la difusión de la misma en el portal de la entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO

Prof. Raúl Silva Campos
ALCALDE