



**RESOLUCIÓN DE ALCALDIA N° 194-2023-MDS**

Sabandía, 30 de octubre de 2023

**VISTO:**

El Informe N°100-2023-SG/MDS de fecha 07 de setiembre de 2023, emitido por la Unidad de Secretaría General solicita designar como responsables del proceso de gestión de reclamos y el Informe N°158-2023-MDS-GM de fecha 30 de octubre de 2023, propone designar mediante Resolución de Alcaldía al Responsable y alterno de la Gestión de Reclamos y Libro de Reclamaciones y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, "Las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos de Gobierno Local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia"; autonomía que según el Art. II del Título Preliminar de la Nueva Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972 radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública", tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicios 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. Asimismo, en el artículo 5 del referido Decreto Supremo establece en su numeral 5.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se 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 de 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;

El artículo 7 del referido Decreto Supremo establece en su numeral dispone: "d) una de las responsabilidades de la máxima autoridad de cada entidad; 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 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 efectúa en dicha plataforma digital";

De acuerdo al artículo 20 del Decreto Supremo 007-2020-PCM, señala que la Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad es la competente de verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al libro de reclamaciones sea su versión digital o física, con un plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo;

Que, mediante Informe N°100-2023-SG/MDS de fecha 07 de setiembre de 2023, el jefe de Secretaria General, solicita la designación del Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos de la entidad, mediante acto resolutorio;

Que, mediante Informe N°158-2023-MDS-GM de fecha 30 de octubre de 2023, el Gerente Municipal manifiesta que en virtud a los documentos precedentes, resulta procedente designar mediante acto Resolutorio al titular y alterno del Proceso de Gestión de Reclamos de la entidad, dado las competencias y grado jerárquico que aseguren su cumplimiento, en tal sentido presenta la siguiente propuesta: -Titular Responsable de la Gestión de los Reclamos y Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Sabandía: Unidad de Tramite y Archivo Documentario. – Responsable Alterno: Jefe de Secretaria General;

Que, estando a los fundamentos expuestos y en uso de las atribuciones otorgadas en los artículos 20° numeral 6), 26°, 39° y 43° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – 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 y Libro de



Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Sabandia, conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, a los siguientes funcionarios:

RESPONSABLES	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	DNI	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
TITULAR	Nancy Nelly Fernández Vilca	UNIDAD DE TRAMITE Y ARCHIVO DOCUMENTARIO	45465607	979731631	nfernandezvilca@gmail.com
ALTERNO	ABG. LUIS ENRIQUE MAMANI ROQUE	SECRETARIA GENERAL	74415666	934583907	luis.legiscorp@gmail.com

Quienes se encargarán de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad; procurando la implementación de acciones de mejora continua a la prestación de bienes y servicios que brinda la Municipalidad, garantizando la calidad. Además, brindar respuesta oportuna a los reclamos que fueren registrados en Libro de Reclamaciones.

**ARTÍCULO SEGUNDO. – NOTIFICAR** la presente resolución a los funcionarios designados, a la Oficina de Administración y Finanzas, así como a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos; a fin de realizar acciones necesarias para su implementación.

**ARTÍCULO TERCERO. – REMITIR** la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

**ARTICULO CUARTO. - Disponer** la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Sabandia.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SABANDÍA  
  
C.C. Victor Baul Pauca Calcina  
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE SABADIA

  
ABG. LUIS ENRIQUE MAMANI ROQUE  
SECRETARIA GENERAL