



Resolución de Gerencia Municipal

N° 015 - 2024 - MDAACD/GM

Andrés A. Cáceres Dorregaray, 22 de enero de 2024.

VISTO:

Informe N° 003-2024-MDAACD/TAI, de fecha 19 de diciembre del 2024, expedido por la Asistente Administrativo I - Mesa de partes, solicita designación de los responsables de libro de reclamaciones para el ejercicio fiscal de los años 2024 - 2026, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma de la Constitución Política del Perú, Ley n.° 30305, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades; las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, que las entidades de la administración pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley n.° 27444 – Ley del Procedimiento administrativo General, deben contar con un libro de reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su entidad y la información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Que, el artículo 5-A de la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado, estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la presentación de los bienes y servicios; entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública;

Que, mediante Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM, que 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 numeral d) del artículo 7° del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM sobre la Responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad establece que 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 (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicaciones escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico 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 efectúa en dicha plataforma digital;

Que, la “Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP” norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública, tiene por objetivo establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la administración pública. Y tiene por finalidad proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y



Resolución de Gerencia Municipal N° 015 - 2024 - MDAACD/GM

servicios en beneficio de las personas. Asimismo en su numeral 5.3.5 señala que el encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes a. Atender los incidentes. b. Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda. c. Brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo. d. Otras que le delegue el/la responsable del proceso de gestión de reclamos;

Que, de conformidad con toda normatividad señalada y en uso de las atribuciones delegadas mediante Resolución de Alcaldía N° 27-2023-MDAACD/A, en aplicación del inciso 20) del artículo 20° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades y su modificatoria con Ley N° 31433; y demás normas conexas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO, la Resolución Acadia n.° 017-2023-MDAACD/A, en el extremo de la designación como responsable de Libro de Reclamación.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR a los responsables de **LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, para el Ejercicio Fiscal 2024-2026, a los siguientes servidores:

NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CARGO
Abog. Ray Royer Zamora Palomino	70770404	TITULAR
Lic. Aydee Arango Cisneros	28303378	SUPLENTE

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR el presente acto resolutivo a los servidores descritos; y a las Unidades Estructuradas de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, para su conocimiento conforme a Ley.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER a publicación de la presente Resolución, en el portal institucional de la entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL ANDRÉS A.
CÁCERES DORREGARAY

Ing. Cesar Meneses Huayanay
GERENTE MUNICIPAL

DISTRIBUCIÓN (04)

- Alcaldía (01)
- GM (01)
- RRHH (01)
- Archivo (01)