



Municipalidad Provincial de Casma  
Alcaldía

## RESOLUCION DE ALCALDIA N° 151-2023-MPC

Casma, 09 de marzo del 2023

### EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA

**VISTO:** El Informe N° 031-2023-GART-MPC de fecha 09.03.2023, presentado por el Responsable del Libro de Reclamaciones; sobre designación de responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones; y,

### CONSIDERANDO:

Que, conforme con el artículo 194° de la Constitución Política y en concordancia con el artículo II Título Preliminar de la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades, se reconoce que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, la autonomía que la Constitución establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, señala en su artículo 5° numeral 5.1. lo siguiente: *"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 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."*

Que, así también, precisa el artículo 8° numeral 8.1 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, 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; asimismo el numeral d) del artículo 7° del mismo cuerpo normativo, establece que la máxima autoridad administrativa debe 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.

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 097-2019-MPC, de fecha 07.02.2019, se resolvió designar al Abg. Cesar Leonardo Pérez Mejía – Gerente de Administración Tributaria, como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Casma, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; norma que ha sido derogada por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM en su Unica Disposición Complementaria Derogatoria.

Que, a través del Informe N° 031-2023-GATR-MPC, de fecha 09 de marzo del 2023, e Responsable del Libro de Reclamaciones, indica que resulta necesario designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Casma, en cumplimiento de la normatividad vigente, así como al responsable alterno, dejando sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 097-2019-MPC.

Estando a los considerandos precedentes y en uso de las atribuciones conferidas en el numeral 6) del artículo 20° y artículo 43° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.- DESIGNAR**, como responsables del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Casma, de acuerdo al siguiente detalle:

ORGANO ADMINISTRATIVO	RESPONSABLE
Gerente de Administración Tributaria y Rentas	TITULAR
Jefe de la Unidad de Informática	ALTERNO



Municipalidad Provincial de Casma  
Alcaldía

## RESOLUCION DE ALCALDIA N° 151-2023-MPC

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER**, a los responsables designados en el artículo primero de la presente resolución, velar por el 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 TERCERO.- DEJAR SIN EFECTO**, la Resolución de Alcaldía N° 097-2019-MPC, de fecha 07.02.2019, por las razones expuestas en los considerandos.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER**, que todos los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Casma, brinden el apoyo correspondiente a los responsables del Libro de Reclamaciones, para el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

**ARTÍCULO QUINTO.- NOTIFICAR**, la presente resolución a los interesados, y áreas administrativas para conocimiento y fines correspondientes; y a la Unidad de Informática para la publicación en el portal institucional ([www.municasma.gob.pe](http://www.municasma.gob.pe))

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA

  
JULIO CÉSAR MELENDEZ LAZARO  
ALCALDE

