



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJACAY

PROVINCIA DE BOLOGNESI – DEPARTAMENTO DE ÁNCASH

RUC: N°20191511825



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA

N°021-2025-MDC/A

Cajacay, 02 de enero del 2025

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJACAY

VISTO:

El INFORME N° 002-2025-JHMA-GM/MDC, de fecha 02 de enero del 2025, mediante el cual solicita la designación de responsables del manejo de libro de reclamaciones de la MDC;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificada por la Ley de la Reforma Constitucional N° 27680 y Ley de Reforma N° 28607, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos de Gobierno Local, Tienen Autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el Artículo VIII del título Preliminar de la Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades" establece que: "Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los sistemas Administrativos del Estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio";

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, con el objeto de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y desarrollo del país;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto a un servicio de atención brindado por una entidad pública.

Que, las entidades de la Administración Pública, señaladas en el numeral del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimientos Administrativos General, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo de consignar además información relativa a su identidad y la información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado en el diario Oficial "El Peruano", el 17 de enero del 2020, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en cuya Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto de la Obligación de las entidades del Sector Público, de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, mediante el inciso d) del artículo 7° Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que "Establece Disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" dispone: "d) designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsable titular y altermo, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión, de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la secretaria de gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de la comunicación escrita notificada en físico, mediante oficio o al



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJACAY

PROVINCIA DE BOLOGNESI – DEPARTAMENTO DE ÁNCASH

RUC: N° 20191511825



correo electrónico: gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo de 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, según el INFORME N° 002-2025-JHMA-GM/MDC, de fecha 02 de enero del 2025, emitido por el gerente municipal, mediante el cual solicita designación de responsables del manejo del libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Cajacay.

Que, estando a lo expuesto, y a las atribuciones conferidas por el numeral 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR como RESPONSABLES DEL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJACAY, a los siguientes servidores:

NOMBRES Y APELLIDOS	DNI N°	CARGO
GLORIA CARMEN BONIFACIO MONTES	47701251	RESPONSABLE TITULAR
ANA GIOVANA TIBURCIO RIVERA	40644587	RESPONSABLE SUPLENTE

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO, todo acto administrativo que se oponga a la presente resolución de alcaldía.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR, a las responsables del Manejo del Libro de Reclamaciones estricto cumplimiento de sus funciones y obligaciones conforme a Ley.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR, a la oficina de secretaria general la notificación del presente acto resolutivo, a las partes municipales para su cumplimiento y a la presidencia de concejo de ministros.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR, al responsable del portal de transparencia la publicación del presente acto resolutivo en el portal web de la institución de la municipalidad distrital de Cajacay.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJACAY
BOLOGNESI - ÁNCASH

Alfonso Santos Lora Sr.
Alcalde