



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
**ANDRÉS AVELINO
CÁCERES DORREGARAY**



PROVINCIA DE HUAMANGA - REGIÓN AYACUCHO

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Resolución de Alcaldía

N° 003 - 2025 - MDAACD/A

Andrés A. Cáceres Dorregaray, 03 de enero de 2025.

VISTO:

La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor el artículo 150° de la citada Ley, señala que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual, y el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de dicha obligación, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificada por la Ley de Reforma de la Constitución Política del Perú - Ley N° 28607, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, se establece que, "Los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico";

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 Secretaria de Gestión Pública;

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 el desarrollo del país;

Que, en ese sentido, el nuevo texto normativo determina el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública prevista en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado aprobados por Decreto Supremo N.° 054-2018-PCM; 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 Secretaria 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





MUNICIPALIDAD DISTRITAL
**ANDRÉS AVELINO
CÁCERES DORREGARAY**



PROVINCIA DE HUAMANGA - REGIÓN AYACUCHO

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Resolución de Alcaldía

N° 003 - 2025 - MDAACD/A

gestiónreclamaciones@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 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, estando a las consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones conferidas por el inciso 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades; y demás normas conexas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR a los responsables de **LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, para el Ejercicio Fiscal 2025, a los siguientes servidores:

NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CARGO
Abg. Clever Sulca Fernandez	44926591	TITULAR
Aydee Arango Cisneros	28303378	SUPLENTE

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

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.

DISTRIBUCIÓN (08)

- Alcaldía (01)
- GM (01)
- OGBRHH (01)
- Interesados (02)
- Archivo (01)



MUNICIPALIDAD DISTRITAL ANDRÉS A.
CÁCERES DORREGARAY

Ing. Edwin Edgar Gavilán López
ALCALDE

Municipalidad Distrital de Andrés
Avelino Cáceres Dorregaray
Jr. Los Rosales N° 205, Urb. Jardín
066 - 783440
Correo: mdcaceresayacucho@gmail.com
Mesa de partes virtual: https://facilita.gob.pe/t/1515

**EDWIN
GAVILÁN**
ALCALDE
GESTIÓN 2023 - 2026



Gestión Para Todos

Página 2 de 2