



RESOLUCION DE ALCALDIA N° 042-2025-A/MDP

Pilcomayo 15 de abril del 2025

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCOMAYO

VISTO:

El Memorandum N° 521-2025-GM/MDP, de fecha 04 de abril del 2025, la Carta N° 017-2025/SG-MDP/LFBLL, de fecha 04 de abril del 2025, el Informe Legal N° 022-2025-RARLT/ALE/MDP, de fecha 14 de abril del 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N°30305 en su artículo 194ª, en concordancia con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N°27972, ambas Normas reconocen a las Municipalidades, autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia, que ejerce en el marco de la Constitución y la Ley;

Que, el Artículo VIII del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley 27972, 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, el artículo 6ª de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972, señala que la Alcaldía es el Órgano ejecutivo del Gobierno Local, siendo el Alcalde de Representante Legal y su Máxima Autoridad Administrativa. Asimismo, de acuerdo al artículo 20, inciso 6, es atribución del Alcalde: "Dictar Decretos y Resoluciones de Alcaldía, con sujeción a las Leyes y Ordenanzas";

Que, el numeral 5.1 del artículo 5 Libro de Reclamaciones del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece que: 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. Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo;

Que, el literal d) del artículo 7ª, sobre la Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad de la Norma citada en el considerando precedente, establece: 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; 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;



Jr. Libertad N° 190 - Plaza Libertad - ☎ 064-206294



Municipalidad Distrital de Pilcomayo Gestión 2023-2026



www.gob.pe/munipilcomayo



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCOMAYO

PILCOMAYO

Gestión 2023 - 2026

Que, a través de Resolución del Titular de la Entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones. Las Entidades Públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo N° 007 - 2020-PCM. El artículo 14 del mismo Decreto Supremo establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos en un plazo de 30 (treinta) días hábiles, informándole de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar hechos similares en el futuro;

Que, mediante el Memorándum N° 521-2025-GM/MDP, de fecha 04 de abril del 2025, la Lic. Rosa Bautista Navarro, Gerente Municipal, solicita se designe formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsables titulares y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, mediante la Carta N° 017-2025/SG-MDP/LFBLL, de fecha 04 de abril del 2025, la Abg. Lizet Fabiana Bendezu Llancari, Secretaria General (e), solicita se emita Informe Legal sobre la necesidad de cumplir con la Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor ello con la finalidad de implementar el libro de reclamaciones en forma física o virtual, Asimismo se recomienda que como miembro titular se designe a la Gerente de Administración y Finanzas o la que haga sus veces y al miembro alterno se designe a la funcionaria responsable de Mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Pilcomayo;

Que, con el Informe Legal N° 022-2025-RARDLT/ALE/MDP, de fecha 14 de abril del 2025, el Abg. Raúl A. Ramos De La Torres, Asesor Legal Externo de la Municipalidad Distrital de Pilcomayo, en el considerando de conclusiones refiere: *"Se debe designar a los responsables, Titular y alterno para asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad - Libro de Reclamaciones físico y Virtual;"*

Que, estando a los fundamentos expuestos en la parte considerativa y en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 20° numeral 6 de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, y contando con los vistos de Gerencia Municipal, la Oficina de Asesoría Jurídica Externa;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- DESIGNAR A LOS SERVIDORES PUBLICOS COMO TITULAR Y ALTERNO ENCARGADOS DE ASEGURAR EL CORRECTO CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTION DE RECLAMOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCOMAYO, conforme al siguiente detalle:

RESPONSABLE	CARGO
Responsable de Mesa de Partes o Quien Haga Sus Veces	Responsable Titular del Libro de Reclamaciones
Gerente de Administración y Finanzas o Quien Haga sus Veces	Responsable Alterno Del Libro de Reclamaciones

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER, que todos los Funcionarios que integran la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Pilcomayo, proporcionen y faciliten bajo responsabilidad toda la información que sea requerida por los Funcionarios designados en el Artículo Primero, dentro de los términos legales y en las condiciones que haga posible su cumplimiento a fin de que cumpla con la función encomendada.

ARTICULO TERCERO.- DEJESE SIN EFECTO todo acto resolutivo que se oponga a la presente resolución.



Jr. Libertad N° 190 - Plaza Libertad



064-206294



Municipalidad Distrital de Pilcomayo Gestión 2023-2026



www.gob.pe/munipilcomayo



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCOMAYO

PILCOMAYO

Gestión 2023 - 2026

ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR a la **SECRETARÍA GENERAL, COMUNICAR** a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, dentro de los tres días hábiles de efectuada la designación, de conformidad al inciso d) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTICULO QUINTO.- NOTIFICAR, la presente resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Finanzas, Sub Gerencia de Recursos Humanos y demás unidades orgánicas, para su cumplimiento.

ARTICULO SEXTO.- DISPONER que la Oficina de Imagen Institucional y el Responsable de Tecnología de Información y Comunicaciones, realicen la Publicación de la presente resolución en el Portal electrónico de la Municipalidad Distrital de Pilcomayo en cumplimiento de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias, concordante con lo dispuesto en el Artículo 20ª del Texto Único Ordenado de la Ley Nª 27444 aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



**BRAYAN ALFREDO
NINAHUANCA PARIONA
ALCALDE**



Jr. Libertad N° 190 - Plaza Libertad - 064-206294



Municipalidad Distrital de Pilcomayo Gestión 2023-2026



www.gob.pe/munipilcomayo