



Municipalidad del C.P.
Santa María de Huachipa

RESOLUCION DE ALCALDIA

N° 050-2025/MCPSMH.

C.P. de Santa María de Huachipa, 02 ABR 2025

VISTO:

El Informe N° 040-2025-MCPSMH-GM/OTI de la Oficina de Tecnología de la Información, el Informe N° 045-2025-MCPSMH/OGAJ de la Oficina General Asesoría Jurídica, y el Memorandum N° 238-2025-GM/MCPSMH de la Gerencia Municipal, respecto a la designación del responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa, y;

CONSIDERANDO:

Que, según el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia siendo el alcalde el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad;

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° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 17 de enero de 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 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública estableciendo 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 artículo 7° de la referida norma señala.

Artículo 7°. - Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad. La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o a quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades:

- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
- Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5° del presente Decreto Supremo; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de [a entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.



Municipalidad del C.P.
Santa María de Huachipa

RESOLUCION DE ALCALDIA

N° 050-2025/MCPSMH.

- d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alerno, 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 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.
- e) Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

Que, mediante Ordenanza N° 003-2024-MCPSMH publicada en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 11 de octubre de 2024, se aprobó el nuevo Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa, estableciendo en el numeral 1 del artículo 69° de las funciones de la Oficina de Tecnología de la Información, lo siguiente: "Formular, proponer y ejecutar directivas y normas internas para el desarrollo y aplicación de políticas, prácticas, procedimientos y funciones que aseguren los niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información, de los datos y de las comunicaciones de la Municipalidad".

Que, con Informe N° 040-2025-MCPSMH-GM/OTI, la Oficina de Tecnología de la Información, recomienda gestionar la designación de responsable titular y alerno del Libro de Reclamaciones Digital, mediante Acto Resolutivo de Alcaldía;

Que, mediante Informe N° 045-2025-MCPSMH/OGAJ, la Oficina General Asesoría Jurídica, concluye que: "Teniendo en consideración los términos de alcances esgrimidos en el presente análisis jurídico este órgano de asesoramiento, OPINA que es VIABLE: (...) c. La implementación del Libro de Reclamaciones Digital en concordancia con lo estipulado en el art 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.";

Que, a través del Memorándum N° 238-2025-GM/MCPSMH, la Gerencia Municipal, opina que, en virtud a lo dispuesto en el ítem d) del art 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, dispone designar formalmente a los de funcionarios o servidores civiles, como responsables Titular y Alerno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad (...) Por lo tanto, sírvase designar a la Secretaria General de la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa, como Titular de la implementación de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, y a la Oficina General de Asesoría Jurídica, como Alerno de lo mencionado líneas arriba.

ESTANDO ASÍ A LO EXPUESTO Y A LAS FACULTADES CONFERIDAS POR EL NUMERAL 6) DEL ARTÍCULO 20 Y ARTÍCULO 43 DE LA LEY N° 27972 - LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES.

SE RESUELVE:



Municipalidad del C.P.
Santa María de Huachipa

RESOLUCION DE ALCALDIA

N° 050-2025/MCPSMH.

ARTÍCULO PRIMERO. – **DESIGNAR** formalmente como responsables Titular y Alternos, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, a los siguientes:

- La Secretaria General de la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa, como responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa.
- La Oficina General de Asesoría Jurídica de la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa, como responsable Alternos del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **ENCARGAR** a la Secretaria General, **OFICIAR** a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Concejo de Ministros (PCM), de conformidad a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

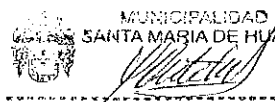
ARTÍCULO TERCERO. – **NOTIFICAR** la presente Resolución a los servidores designados, así como a la Gerencia Municipal y a las demás Gerencias, Subgerencias y Oficinas de esta entidad edil, con las formalidades de Ley.

ARTÍCULO CUARTO. – **DISPONER** a todos los servidores de esta Corporación Municipal, brinde el apoyo correspondiente a los servidores designados como responsable Titular y responsable Alternos del Libro de Reclamaciones, para el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución de Alcaldía

ARTÍCULO QUINTO. - **ENCARGAR** a la Oficina de Tecnología de la Información, la publicación de la presente resolución, en el Portal Institucional: www.munihuachipa.gob.pe

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


MUNICIPALIDAD C.P.
SANTA MARIA DE HUACHIPA
ABOG. LARS ANIBAL SEGUNDO QUIROZ CUBAC
SECRETARÍA GENERAL


MUNICIPALIDAD C.P.
SANTA MARIA DE HUACHIPA
JACQUELINE G. CARTOLIN FONSECA
ALCALDESA