MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

Resolución de Alcaldía N° 0082

Ate, 27 ENE 2025

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE;

VISTO: El Informe N° 000012-2025-MDA/GM-OGACGDC de la Gerencia de la Oficina General de Atención al Concejo, Gestión Documentaria y Comunicaciones, el Memorando N° 000016-2025-MDA/GM-OGPE de la Gerencia de la Oficina General de Planificación Estratégica y el Informe N° 000015-2025-MDA/GM-OGAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica de la Municipalidad Distrital de Ate; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 194, modificado por la Ley N° 30305, Ley de Reforma Constitucional, establece que, las Municipalidades son órganos de gobierno local que tienen autonomía política, económica administrativa en los asuntos de su competencia; asimismo, el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, 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, en el articulo VIII del Titulo Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, se establece que los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad a la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los Sistemas Administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; así como las condiciones, los roles, responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de los mismos, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de dichos reclamos. En su artículo 2°, señala que la referida norma tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, precisa respecto al Libro de Reclamaciones lo siguiente:

"Articulo 5.- Libro de Reclamaciones

***5.1 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.*

5.2 El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe). En el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB. PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente, conforme a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.

5.3 En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

5.4 El registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo.

5.5 Corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de su versión física o digital.

5.6 En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y Ventanillas Únicas, los reclamos son registrados en el Libro de Reclamaciones de la entidad administradora a cargo de la Plataforma MAC y Ventanilla Única, según sea el caso, cuya atención se realiza conforme con lo establecido en el artículo 16°" (Énfasis y subrayado agregado).

Que, bajo esa premisa, el literal d) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene como responsabilidad ***"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;

Que, en consideración a lo antes mencionado, debemos indicar que, en el ámbito de los gobiernos locales, la máxima autoridad administrativa de la municipalidad tiene la responsabilidad de designar 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, siendo que para el caso de las municipalidades, la máxima autoridad administrativa es el Alcalde, conforme a lo establecido en los artículos 6 y 43 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (en adelante LOM); y, sus modificaciones;

Que, es de señalarse que, en virtud de lo regulado por la LOM, el artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado mediante la Ordenanza N° 615-MDA y su modificatoria, establece que:

"La Alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. ***El alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa.***
El alcalde ejerce las funciones ejecutivas del gobierno municipal y tiene las facultades y atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades y otras normas que le asignen atribuciones y funciones".

Que, con Resolución de Alcaldía N° 0485, de fecha 16 de junio de 2023, en su artículo segundo se designó a la señora Pilar Hilda Cajavilca Rojas, servidora CAS de la Entidad, con retención de su cargo, en las funciones como responsable titular encargada del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ate; asimismo, en su artículo tercero se designó al señor Jhon Fredy Cerrón Lagos, servidor del régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276 de la Entidad, con retención de su cargo, en las funciones como responsable alterno encargado del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Ate;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

Resolución de Alcaldía N° 0082

Que, con Informe N° 000012-2025-MDA/GM-OGACGDC, de fecha 20 de enero de 2025, la Gerencia de la Oficina General de Atención al Concejo, Gestión Documentaria y Comunicaciones, informa que habiendo sido designados como responsable titular y alterno encargados del "Libro de Reclamaciones" de la Municipalidad Distrital de Ate, dicha situación incide en la Resolución de Alcaldía N° 0485, de fecha 16 de junio de 2023, y habiendo entrado en vigencia la Ordenanza N° 615-MDA y su modificatoria; por lo que, se solicita dejar sin efecto la mencionada resolución de alcaldía, a fin de designar a los servidores que se proponen en dicho informe;

Que, mediante Memorando N° 000016-2025-MDA/GM-OGPE, de fecha 23 de enero de 2025, la Gerencia de la Oficina General de Planificación Estratégica, traslada el Informe N° 000020-2025-MDA/OGPE-OPMI, de fecha 22 de enero de 2025, la Sub Gerencia de la Oficina de Planeamiento, Modernización e Inversiones, mediante el cual emite opinión técnica favorable relacionada al proyecto de Resolución de Alcaldía que designa al responsable del titular y alterno del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ate;

Que, a través del Informe N° 000015-2025-MDA/GM-OGAJ, de fecha 23 de enero de 2025, la Gerencia de la Oficina General de Asesoría Jurídica, emite opinión favorable para continuar con el trámite de designación del responsable titular y alterno encargado del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ate, recomendando dejar sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 0485, de fecha 16 de junio de 2023, la misma que designó a dichos responsables;

Que, el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que: *"La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción*";

Estando a los fundamentos expuestos en la parte considerativa y en uso de las facultades conferidas por el numeral 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DEJAR SIN EFECTO, la Resolución de Alcaldía N° 0485, de fecha 16 de junio de 2023; en merito a las consideraciones antes expuestas.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DESIGNAR, con eficacia anticipada al 13 de enero de 2025, a los servidores municipales, con retención de sus cargos, para que se desempeñen como Responsable Titular y Responsable Alterno, quienes serán encargadas de asegurar el correcto cumplimiento de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Ate, según el siguiente detalle:

- **PILAR HILDA CAJAVILCA ROJAS**, como **RESPONSABLE TITULAR** del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ate.
- **JOHN FREDY CERRON LAGOS,** como **RESPONSABLE ALTERNO** del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ate.

ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR, a la Gerencia de la Oficina General de Atención al Concejo, Gestión Documentaria y Comunicaciones, **OFICIAR** a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación, de conformidad al inciso d) del

articulo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y **NOTIFICAR** el presente Acto Resolutivo a los servidores designados, así como a la Gerencia Municipal, Oficina General de Administración, Oficina de Gestión de Recursos Humanos y demás áreas pertinentes del Corporativo Municipal.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER, el cumplimiento de la presente Resolución a los servidores designados, Gerencia Municipal, Oficina General de Administración, Oficina de Gestión de Recursos Humanos y demás áreas pertinentes del Corporativo Municipal. Asimismo, a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación de la presente Resolución de Alcaldía en el Portal Institucional (www.muniate.gob.pe).

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

ABG. FRANCO VIDAL MORALES
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
MG. JHONNY JAVIER CANO
V°B°
GERENCIA O.G.A.C.G.D.Y.C.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
ABOG. CHRISTIAN DE LA CRUZ LAVADO
V° B°
OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
ING. LEONARDO LEON
V°B°
OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA