Firma Digital
Municipalidad Distrital de Independencia
Firmado digitalmente por REYNAGA RAMIREZ Alfredo FAU 20131373661 soft
Cargo: Alcalde
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09.01.2026 18:01:26 -05:00

Independencia, 09 de Enero del 2026

RESOLUCION DE ALCALDIA N° D000009-2026-AL-MDI

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA

VISTO:

La Resolución de Alcaldía N° D000093-2024-MDI de fecha 17 de octubre de 2024, que designa a los responsables del proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de la Municipalidad Distrital de Independencia; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú establece que "*Las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos de Gobierno Local y tienen autonomía Política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia"*, autonomía que según lo estipulado en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública en su artículo 1° que, "*el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso 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",* asimismo, el artículo 2° de la norma citada establece que *"(…) tiene como 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 permite 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, el artículo 7° de la precitada norma dispone que *"La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: (…) d) 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 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, mediante Ordenanza N° 000460-2023-MDI, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Independencia, documento de gestión que en los literales b), c) y d) del artículo 44° dispone lo siguiente:

Firma Digital
Municipalidad Distrital de Independencia
Firmado digitalmente por GIRALDO ALVAREZ John Alex FAU 20131373661 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09.01.2026 16:35:12 -05:00

Firma Digital
Municipalidad Distrital de Independencia
Firmado digitalmente por ZUÑIGA CALDERON Gabriela FAU 20131373661 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09.01.2026 16:33:34 -05:00

Firma Digital
Municipalidad Distrital de Independencia
Firmado digitalmente por ROLDAN BALUIS Walter Luis FAU 20131373661 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09.01.2026 16:27:05 -05:00

Firma Digital
Municipalidad Distrital de Independencia
Firmado digitalmente por AQUINO CAMARGO Hector Eduardo FAU 20131373661 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09.01.2026 16:10:25 -05:00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Municipalidad de Independencia, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sgd.muniindependencia.gob.pe:8181/verifica/inicio.do** e ingresando la siguiente clave: **DL6V2VI**

ARTÍCULO 44.- FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

Son funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental:

(…)

b) Gestionar los reclamos y consultas de acción inmediata, provenientes de los contribuyentes y vecinos, disponiendo la intervención de las unidades orgánicas competentes hasta la culminación del proceso.

c) Gestionar y coordinar los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias; así como canalizarlas entre las unidades de organización de la Municipalidad.

d) Administrar y custodiar el libro de reclamaciones, de acuerdo a la normativa vigente.

Que, por medio de la Resolución de Alcaldía N° D000031-2024-AL-MDI de fecha 31 de mayo de 2024, se designó a partir del 01 de junio de 2024 al señor Héctor Eduardo Aquino Camargo, como Secretario General de la Municipalidad Distrital de Independencia y encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; razón por la cual, mediante Resolución de Alcaldía N° D000093-2024-AL-MDI de fecha 17 de octubre de 2024, se le encarga como responsable Titular del proceso de Gestión de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de esta corporación edil;

Que, asimismo, a través de la Resolución de Alcaldía N° 000015-2024-MDI de fecha 11 de enero de 2024, se designó como responsable Alterno del proceso de Gestión de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de la Municipalidad Distrital de Independencia, en adición a sus funciones al señor John Alex Giraldo Álvarez, Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° D000205-2025-AL-MDI de fecha 10 de diciembre de 2025, se designa a partir del 11 de diciembre de 2025, al señor César Augusto Miranda Gálvez, en el cargo de Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Municipalidad Distrital de Independencia;

En ese sentido, es pertinente se emita el acto resolutivo que actualice la designación de los responsables del proceso de Gestión de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de la Municipalidad Distrital de Independencia;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas en el numeral 6) del artículo 20° y el artículo 43° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR como responsable Titular del proceso de Gestión de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de la Municipalidad Distrital de Independencia, en adición a sus funciones al siguiente funcionario:

RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO
Titular	CÉSAR AUGUSTO MIRANDA GÁLVEZ	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	cmiranda@muniindependencia.gob.pe

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Municipalidad de Independencia, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sgd.muniindependencia.gob.pe:8181/verifica/inicio.do** e ingresando la siguiente clave: **DL6V2VI**

MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA

Consecuentemente, el cuadro de responsables del proceso de Gestión de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de la Municipalidad Distrital de Independencia, queda conformado de acuerdo a lo siguiente:

RESPONSABLE	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**	**CORREO ELECTRÓNICO**
Titular	CÉSAR AUGUSTO MIRANDA GÁLVEZ	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	cmiranda@muniindependencia.gob.pe
Alterno	HÉCTOR EDUARDO AQUINO CAMARGO	Secretario General	haquino@muniindependencia.gob.pe

ARTICULO SEGUNDO. – DISPONER que los responsables designados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, den cuenta semestralmente a la Gerencia Municipal, de los resultados del proceso de reclamos, a fin de que se implementen las acciones pertinentes de mejora continua de gestión de reclamos o de prestación de bienes y servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Independencia.

ARTÍCULO TERCERO. – DEJAR sin efecto la Resolución de Alcaldía N° D000015-2024-AL-MDI y la Resolución de Alcaldía N° D000093-2024-AL-MDI.

ARTÍCULO CUARTO. – ENCARGAR a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Independencia (www.muniindependencia.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Documento firmado digitalmente
ALFREDO REYNAGA RAMIREZ
ALCALDE
ALCALDIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Municipalidad de Independencia, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sgd.muniindependencia.gob.pe:8181/verifica/inicio.do** e ingresando la siguiente clave: **DL6V2VI**

MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA