

Municipalidad Distrital  
Mariano Melgar

Av. Simón Bolívar N° 908 - Mariano Melgar  
Teléfono: 054- 452289  
info@munimarianomelgar.gob.pe  
www.munimarianomelgar.gob.pe

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 101-2023-MDMM

Mariano Melgar, 07 de Marzo del 2023

### VISTO:

El Informe N° 144-2022-GA-MDMM de la Gerencia de Administración de fecha 21.11.2022, Informe Legal N° 075-2022-MDMM/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica de fecha 05-12-2022, Informe N° 003-2023-OSG de la Oficina de Secretaría General de fecha 12-01-2023, Informe N° 004-2023-GA-MDMM de la Gerencia de Administración de fecha 16-01-2023, Dictamen Legal N° 052-2023-GAJ-MDMM de la Gerencia de Asesoría Jurídica de fecha 15-02-2023, Memorandum N° 097-2023-SA-MDMM del Despacho de Alcaldía de fecha 28-02-2023, Memorandum N° 063-2023-GM-MDMM de la Gerencia Municipal de fecha 01-03-2023.

### CONSIDERANDO:

Que, los artículos 194° y 195° de la Constitución Política del Perú, modificados por las Leyes N° 27680 y N° 30305 de Reforma Constitucional señalan que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias, señala que 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° 27685, 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 prestación de los bienes y servicios, entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría 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, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública.

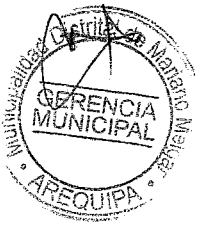
Que, posteriormente, se expide el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8° preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.

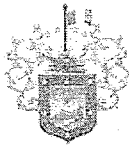
Que, mediante el Decreto Supremos N° 007-2020-PCM se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública estableciendo el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración 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:*

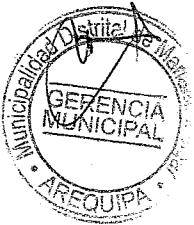




Municipalidad Distrital  
Mariano Melgar

Av. Simón Bolívar N°908 - Mariano Melgar  
Teléfono: 054- 452289  
info@munimarianomelgar.gob.pe  
www.munimarianomelgar.gob.pe

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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 la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.
- 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 electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto: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 Resolución de Alcaldía N° 151-2016 del 09 de junio del 2016 tomando como base legal el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el mismo que fue derogado por la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de enero del 2020, se designó al servidor responsable del Libro de Reclamaciones, no encontrándose por tanto dicha disposición acorde con la normativa vigente por lo que debe adecuarse.

Que, mediante Dictamen Legal N° 052-2023-GAJ/MDMM, la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión concluyendo que corresponde al Despacho de Alcaldía, designar a los funcionarios o servidores Responsables titular y alterno, del manejo del Libro de Reclamaciones.

Por estos fundamentos, y estando a las facultades conferidas por el Artículo 20°, Inc. 6) de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, Dictamen Legal N° 052-2023-GAJ/MDMM de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR**, como responsables del manejo del LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MARIANO MELGAR, a los siguientes servidores:

TITULAR	:	Sr. VICTOR HUGO SANTILLANA AGUEDO
ALTERNO	:	Abog. MARISOL CANCHARI HUÁNUCO
ALTERNO	:	Abog. MARIA FAVIOLA AGOSTINELLI CHACÓN

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** al personal designado, el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Entidad.

**ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR** sin efecto, la Resolución de Alcaldía N° 151-2016-MDMM.

**ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR**, a la Oficina de Secretaría General la notificación de la presente Resolución, a la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación la publicación en el PORTAL WEB de la Municipalidad Distrital de Mariano Melgar; y al Responsable del PORTAL DE TRANSPARENCIA de la Entidad, la difusión correspondiente.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MNO. MELGAR  
  
Abog. Marisol Canchari Huánuco  
(e) Jefe de la Oficina de Secretaría General

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO MELGAR  
  
Ing. Oscar Alfredo Ayala Arenas  
ALCALDE