

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**RESOLUCION DE ALCALDIA N° 201-2024-ALC/MDS**

Subtanjalla (Ica), 22 de Mayo del 2024

**EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA:**

**VISTOS;** Correo Electrónico mdonayre@pcm.gob.pe remitido por PCM, sobre Implementación de la Plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 194° la Constitución Política del Perú establece Que las Municipalidades son Órganos de Gobierno Local, autonomía política, y económica y administrativa en los asuntos de su competencia, lo cual es concordante con lo dispuesto en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N°27972 "Ley Orgánica de Municipalidades". en tal virtud, están facultados para aprobar su organización interna, su presupuesto, organizar los servicios públicos locales de su responsabilidad y planificar el desarrollo de su jurisdicción entre otros aspectos;

Que, el Artículo VIII del Titulo 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 funcionamientos del Sector Publico; así como las normas técnicas referidas a los sistemas administrativos del estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

Que, el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades en la administración pública, señala que el Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación para lograr la eficiencia del estado salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los tramites y servicios que se brindan;

Que, conforme precisas el Artículo 8° numeral 8.1 del Decreto Supremo N° 0047-2020-PCM, corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondiente a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como de implementar y utilizar la plataforma digital libro de reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad; asimismo el numeral d) del Artículo 7° del mismo cuerpo normativo, establece que la máxima autoridad administrativa debe 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;

Que, mediante Correo Electrónico mdonayre@pcm.gob.pe remitido por PCM documento enviado a esta entidad indica la Implementación de la Plataforma de Libro de Reclamaciones Virtual;

Que, de acuerdo a los argumentos expuestos, es necesario emitir la presente Resolución, afectos de dar cumplimiento a los dispuesto en el Artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM designando un responsable titular y un responsable alterno deberán velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

referido libro;

Contando con el visto de Asesoría Jurídica y estando a los considerandos precedentes, en uso de las facultades en el inciso 6) del Artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y lo normado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. DESIGNAR:** como responsable del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, de acuerdo al siguiente detalle:



Jefe de la Oficina de Secretaria General	TITULAR
Área de Registro Civil	ALTERNO

**ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER** a los responsables designados en el artículo primero de la presente Resolución, velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido Libro, debiendo dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 0047-2020-PCM.

**ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER** que todos los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, brinde el apoyo correspondiente a los responsables del Libro de Reclamaciones, para el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO. – ENCARGAR** a la Oficina de Secretaria General la Publicación de la Presente Resolución de acuerdo a Ley.

**ARTÍCULO QUINTO. - NOTIFICAR** la presente Resolución a los interesados y a las áreas administrativas de la entidad para su conocimiento y fines pertinentes.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA  
ANDRÉS JERONIMO FARFAN GARCÍA  
ALCALDE