



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA NRO. 111-2020-MDS

Socabaya, 09 de setiembre del 2020

### **VISTO:**

La Resolución de Alcaldía N° 025-2019-MDS, el Memorado N° 111-2020-MDS/A, y;

### **CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Estado en concordancia con 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

Que, el artículo 107° de la Ley N 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítimamente oposición.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos respecto de los servicios brindados por la entidad;

Que, posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", publicado el 17 de enero de 2020, disponiendo la derogación del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, una vez implementadas sus disposiciones conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

Que, la citada normativa establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, prevista en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a fin de fortalecer el marco normativo que regula el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida; en ese sentido, el nuevo texto normativo determina el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, así como las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública.

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, en su artículo 8° establece que es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad 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, conforme a lo dispuesto en la citada normativa, el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, para cuyo fin, las entidades deben consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

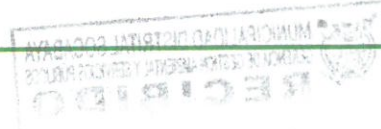
Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 025-2019-MDS de fecha 22 de enero del 2019, se designó como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Socabaya – Sede Principal a la Sra. Luciana Arce Lazo, encargada de Tramite Documentario, en atención al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Este despacho, a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, dispone se encargue a la servidora **María Palomino Kala**, las funciones de Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Socabaya – Sede Principal, y a la servidora Lic. **Maritza Yobana Delgado Chalco** como Alterna, en adición a sus funciones.

Estando a las facultades conferidas por la Constitución Política del Perú, la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y a la parte considerativa de la presente,







**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** como **RESPONSABLES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA – SEDE PRINCIPAL**, quienes deberán velar por el correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido Libro; encargándoseles la emisión de los lineamientos que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, a las servidoras que a continuación se detallan:

- **MARÍA LUZ PALOMINO KALA**, (Titular)
- **Lic. MARITZA YOBANA DELGADO CHALCO**, (Alterna),

**ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR** sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 025-2019-MDS y toda disposición municipal y/o acto administrativo que se oponga a la presente Resolución de Alcaldía.

**ARTÍCULO TERCERO: DISPONER** que todas las áreas que integran la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Socabaya, proporcionen y faciliten, bajo responsabilidad, toda información requerida por las Responsables del Proceso de Gestión de Reclamos.

**ARTÍCULO CUARTO: DISPONER** la Notificación de la presente Resolución de Alcaldía a las servidoras designadas, para su estricto cumplimiento y a las diferentes áreas de la Municipalidad para su conocimiento y fines.

**ARTÍCULO QUINTO: DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el portal institucional: [www.munisocabaya.gob.pe](http://www.munisocabaya.gob.pe) de la Municipalidad Distrital de Socabaya.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA

Abog. Yadira Velazco Agramonte de Moscoso  
SECRETARIA GENERAL



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA

Mg. Wuilber Mendoza Aparicio  
ALCALDE

