



# Municipalidad Distrital de San Marcos

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 287-2022-MDSM/HRI/A

San Marcos, 30 de Junio del 2022.

### VISTO:

El, DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, la cual radica en la facultad de ejercer actos administrativos y de administración;

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, establece 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 numeral 4.1 del Artículo 4° de la norma precedentemente señalada, prescribe que el Reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos;

Que, el Artículo 5 del DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM, establece sobre el Libro de Reclamaciones lo siguiente: 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 coadyuvan 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;

Que, el literal d) del Artículo 7 de la norma precedentemente señalada, prescribe 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, 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;

Que, el Artículo 9 del DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM, respecto a los encargados de la entidad en cada una de sus sedes, señala que: Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo, por lo que debe de emitirse la Resolución correspondiente para la implementación de la referida norma;



# Municipalidad Distrital de San Marcos

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Estando a lo expuesto, contando con el visto bueno de la Gerencia de Asesoría Jurídica y en uso de las atribuciones conferidas en los Artículos 20º, numeral 6, de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR**, a los señores: **ING. EDGAR JOAQUÍN SABINO NORABUENA** Gerente de Desarrollo Económico Local, **ING. ABEL RAUL MALLQUI UNCHUPAICO** Gerente de Desarrollo Social, **ING. NORMAN AFRANIO DÁVILA GABRIEL** Gerente de Desarrollo Urbano y Rural, **BACH. YHON WILDER TRUJILLO REYNOSO** Jefe de Unidad de Gestión Documentaria – Mesa de Partes de esta corporación edil, como responsable en cada una de sus sedes, del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de San Marcos, quienes deberán velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido libro.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR**, la presente Resolución al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe), y **ENCARGAR**, a la Unidad de Informática de la Municipalidad Distrital de San Marcos, publicar en el Portal Institucional de la Entidad la presente Resolución, conforme a Ley.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE.**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS  
HUARI-ANCASU

Ing. Christian John Palacios Laguna  
ALCALDE

