



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 296-2023-MPH-BCA/A.

Bambamarca, 13 de noviembre de 2023

**EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC:**

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, señala que las municipalidades son los órganos de gobierno local y que estas tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; precisando que la autonomía de los Municipios radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, actos administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, la autonomía debe entenderse acorde a lo establecido en el artículo 8° de la Ley de Bases de la Descentralización, que a la letra indica: "La autonomía es el derecho y la capacidad efectiva del gobierno en sus tres niveles, de normar, regular y administrar los asuntos públicos de su competencia. Se sustenta en afianzar en las poblaciones e instituciones la responsabilidad y el derecho de promover y gestionar el desarrollo de sus circunscripciones, en el marco de la unidad de la nación. La autonomía se sujeta a la Constitución y a las leyes de desarrollo constitucional respectivas";

Que, el artículo 43° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, prescribe que las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo en el ámbito de su competencia;

Que, mediante Decreto supremo N° 007-2020-PCM se establece 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 8° del cuerpo normativo antes mencionado prescribe: "8.1 Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como 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, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13° y siguientes del presente Decreto Supremo. 8.2 De considerarlo pertinente, el Responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso. 8.3 Corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede. En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3) de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede;

Que, por lo antes expuesto y estando a las facultades que confiere el artículo 20° inciso 6) y artículo 43° de la Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;





# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC



**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** DESIGNAR como Responsables del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, a los siguientes servidores:

<b>TITULAR</b>	Abg. Susann Evelynn Patricia Silva Sotelo	SECRETARIA GENERAL
<b>ALTERNO</b>	Ing. Honsleryvan Cueva Castillo	SUB GERENTE DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO SEGUNDO:** ENCARGAR a los servidores designados el cabal cumplimiento de la normativa que regula la Gestión de Reclamos en las entidades públicas.

**ARTÍCULO TERCERO:** NOTIFIQUESE la presente resolución a las unidades orgánicas correspondientes de la Municipalidad, para los fines de Ley.

**ARTÍCULO CUARTO:** PUBLIQUESE la presente en el portal web de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca.

**ARTÍCULO QUINTO:** DEJAR SIN EFECTO todo acto administrativo que se oponga a la presente resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC



*Hernán Vásquez Saavedra*  
Hernán Vásquez Saavedra  
ALCALDE PROVINCIAL

