



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 127

San Isidro, 14 ABR 2021

### EL ALCALDE DE SAN ISIDRO

**VISTOS:** El Informe Vía Remota N° 132-2020-0601-GDA-SG/MSI de la Coordinadora de Gestión Documentaria y Archivo, y el Memorando Vía Remota N° 076-2021-0600-SG/MSI de la Secretaría General; y,

### CONSIDERANDO:

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo establece el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 y modificatorias;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 469 del 21 de diciembre de 2017 se designó al Secretario General como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de San Isidro; en cumplimiento del Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, por Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades de la Administración Pública; las que, en el artículo 7°, literal d), señalan que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de 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; así como, deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, una vez implementadas las disposiciones de dicho decreto supremo;

Que, asimismo, la Primera Disposición Complementaria Transitoria, numeral 1, del referido Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, dispone que dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de publicada la Resolución de Secretaría de Gestión Pública que dicte las normas complementarias, las entidades deben designar por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, al respecto, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, publicada el 15 de enero de 2021, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública", la que, en su numeral 5.3.3, literal d), prescribe como rol y responsabilidad de la Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue de cada entidad, el designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos;





## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 127

Que, por su parte, el artículo 38°, literal I), del Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Municipalidad de San Isidro, aprobado por Ordenanza N° 505-MSI, establece que corresponde a la Secretaría General la función de formular, proponer, coordinar y ejecutar los mecanismos de atención de reclamos, así como canalizarlos entre las áreas de la entidad;

Que, en este contexto, en atención a la propuesta formulada mediante los documentos del visto, conforme a sus funciones previstas en el ROF, corresponde designar al Secretario General y a la Coordinadora de Gestión Documentaria y Archivo como Responsable titular y alterno, respectivamente, del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad de San Isidro;

Que, estando a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante Informe Vía Remota N° 0148-2021-0400-GAJ/MSI; y,

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas por el artículo 20°, numeral 6, de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 y modificatorias;

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** DESIGNAR al señor ERICK JAMES ARIAS VENTOCILLA, Secretario General, como RESPONSABLE titular del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad de San Isidro de la Municipalidad de San Isidro.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** DESIGNAR a la señora LUCY PAMELA PÁRRAGA ALTAMIRANO, Coordinadora de Gestión Documentaria y Archivo, como RESPONSABLE alterno del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad de San Isidro.

**ARTÍCULO TERCERO.-** ENCARGAR a la Secretaría General que, en el plazo de tres (03) días hábiles, ponga la presente Resolución en conocimiento de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, de conformidad con el literal d) del artículo 7° y la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**ARTÍCULO CUARTO.-** DISPONER que la presente Resolución se publique en el portal institucional de la Municipalidad de San Isidro.

**ARTÍCULO QUINTO.-** NOTIFICAR la presente Resolución a todos los órganos de la entidad y a los responsables designados.

**ARTÍCULO SEXTO.-** DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Alcaldía N° 469 del 21 de diciembre de 2017 y toda resolución que se oponga a la presente.

### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

AUGUSTO CACERES VIÑAS  
Alcalde