



# Municipalidad Distrital de Characato

## Resolución de Alcaldía N° 030-2026-MDCH

Arequipa, 24 de febrero del 2026

### VISTO:

El expediente T.D. N° N° 861 – I/2026 El Informe N° 00017-2026-MDCH-OGSG de la Oficina General de Secretaría General; Carta N° 27-2026-MMC-MDCH e Informe N° 27-2026-MDCH-ALE del Asesor Legal Externo en Materia Administrativa; Informe N° 00040-2026-MDCH-GM de la Gerencia Municipal; Proveído N° 00153-2026-MDCH-A del Despacho de Alcaldía y;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194 de la Constitución Política del Perú y su última modificatoria de la Ley N° 30305. Ley de Reforma Constitucional, las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local, que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, dispositivo concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades.

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, el artículo VIII del Título 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 funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los sistemas administrativos del Estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio";

Que, la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, tiene como finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 17 de enero de 2020, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en cuya Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto de la Obligación de las entidades del Sector Público, de contar con un Libro de Reclamaciones;

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, las entidades públicas deben designar formalmente a los servidores responsables Titular y Alterno del proceso de gestión de reclamos, con la finalidad de asegurar el adecuado funcionamiento del Libro de Reclamaciones, el cual puede ser físico o virtual y debe encontrarse ubicado en un lugar visible, de fácil acceso y debidamente señalizado para conocimiento de los usuarios.

El inciso d) del artículo 7° Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que "Establece Disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" dispone: "d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsables 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 ellos 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, mediante Resolución de Gerencia Municipal N.º 042-2023-MDCH, se designó a los Responsables Titulares y Alternos del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Characato, tanto para la sede institucional como para el Complejo Turístico Ojo del Milagro, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades públicas.

Que, mediante Informe N° 00017-2026-MDCH-OGSG, la Oficina General de Secretaría General, bajo el sustento normativo, antes señalado informa que efectuada la verificación de la situación actual del personal designado mediante la Resolución de Gerencia Municipal N.º 042-2023-MDCH, considerando que los servidores designados como responsables titulares ya no mantienen vínculo laboral con la entidad, lo cual impide el cumplimiento adecuado de las funciones asignadas y genera la necesidad de actualizar dicha designación, siendo necesario contar con servidores en ejercicio que asuman formalmente las funciones de responsable Titular y Suplente del Libro de Reclamaciones, a fin de garantizar el correcto desarrollo del proceso de gestión de reclamos en la sede institucional de la Municipalidad Distrital de Characato; en tal sentido, corresponde actualizar la designación de los responsables del Libro de Reclamaciones de la sede institucional, dejando sin efecto, en lo que corresponda, las designaciones realizadas mediante la Resolución de Gerencia Municipal N.º 042-2023-MDCH, para lo cual alcanza la propuesta de responsables, según detalle descrito en el informe.





# Municipalidad Distrital de Characato

## Resolución de Alcaldía

### N° 030-2026-MDCH

Que, mediante Carta N° 27-2026-MMC-MDCH, el Asesor Legal Externo en Materia Administrativa, alcanza el Informe N° 27-2026-MDCH-ALE, en el cual señala que de acuerdo a lo señalado por la Oficina General de Secretaría General, corresponde dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 7 del D.S. 007-2020-PCM, siendo de la opinión que corresponde la emisión de la Resolución de Gerencia Municipal que designe a los Responsables del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Characato, conforme a la propuesta realizada en el Informe N° 00017-2026-MDCH-OGSG.

Que, mediante Provedo N° 00153-2026-MDCH-A, en atención al Informe N° 00040-2026-MDCH-GM que indica que según Artículo 6 de la Ley N° , el Despacho de Alcaldía dispone la emisión de la Resolución de Alcaldía que designe a los responsables titular y Suplente del Libro de Reclamaciones de la MDCH, según propuesta de la Oficina General de Secretaría General.

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 CHARACATO**, a las servidoras que a continuación se detalla:

#### RESPONSABLE TITULAR DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- Sra. Rocio Candelaria Zegarra Tejada

#### RESPONSABLE SUPLENTE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- Sra. Brenda Lirio Oviedo Torres

**ARTICULO SEGUNDO: DISPONER**, que las servidoras designadas deberán velar por el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos de la entidad; debiendo brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el Libro de Reclamaciones; encargándoles la emisión de los lineamientos que sean necesarios para asegurar el estricto cumplimiento de las disposiciones legales, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

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

**ARTICULO CUARTO: DEJAR SIN EFECTO** la Resolución de Gerencia Municipal N° 042-2023-MDCH-GM de fecha 21 de abril del 2023.

**ARTÍCULO QUINTO: DISPONER** la notificación de la presente Resolución de Alcaldía a las servidoras designadas para su estricto cumplimiento y a las diferentes Areas de la Municipalidad, para su conocimiento

**ARTÍCULO SEXTO: DISPONER** a la Oficina de Informática la publicación de la presente Resolución de Alcaldía en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Characato (<https://municharacato.gob.pe>) y en el Portal de Transparencia Estándar; así como la remisión a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) días al correo electrónico: [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO  
Abog. Yadira Velazco Agramonte de Moscoso  
JEFE DE LA OFICINA GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO  
Zerain N. Pinto Pinto  
ALCALDIA