



RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL

000257

N° 42-2023-MDCH-GM.

Arequipa, 21 de abril del 2023.

VISTOS:

El Memorandum N° 168-2023-GM-MDCH de Gerencia Municipal, el Informe N° 025-2023-MDCH/SG de la Oficina de Secretaría General, respecto a la designación de funcionarios y/o servidores Responsables del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Characato;

CONSIDERANDO :

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú establece que las municipalidades son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, lo cual es concordante con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades". En tal virtud, están facultadas para aprobar su organización interna, su presupuesto, organizar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad y planificar el desarrollo de su jurisdicción entre otros aspectos;



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 disposición: 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;

Que, mediante 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 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; 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 Informe N°25-2023-SG-MDCH la oficina de Secretaria General, bajo el sustento normativo antes señalado, propone como:

1. Responsables del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Characato- Sede institucional:

- **Titular:** Srta Mayra Nilda Zevallos Quispe
- **Alternativo:** Sr. José Medardo Delgado Aguilar



Responsables del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Characato- Complejo Turístico Ojo del Milagro:

- **Titular:** Sr. Kritmer Josheph Fernández Pinto
- **Alternativo:** Sra. Brenda Lirio Oviedo Torres;

Estando a lo expuesto, y en uso de las facultades conferidas al despacho de Gerencia Municipal en la Resolución de Alcaldía N° 02 -2023-MDCH;



SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. - DESIGNAR como Responsables del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Characato- Sede institucional; 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:

- **Titular:** Srta Mayra Nilda Zevallos Quispe
- **Alternativo:** Sr. José Medardo Delgado Aguilar

ARTÍCULO 2º. - DESIGNAR como Responsables del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Characato- Complejo Turístico Ojo del Milagro; 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:

- **Titular:** Sr. Kritmer Josheph Fernández Pinto
- **Alternativo:** Sra. Brenda Lirio Oviedo Torres;

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR sin efecto toda disposición municipal y/o acto administrativo que se oponga a la presente Resolución de Gerencia.

ARTÍCULO 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 del Proceso de Gestión de Reclamos.



Municipalidad Distrital de Characato

000171

000259

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER la Notificación de la presente Resolución de Gerencia a los servidores designados, 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 de la Municipalidad Distrital de Characato.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



UoV



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO

Abog. Néstor Salcedo Limachi
Gerente Municipal

