



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA NRO. 017-2026-MDU

Uchumayo, 12 de marzo de 2026

VISTOS:

El Informe N° 031-2026-MDU/GM-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica, de fecha 03 de marzo de 2026, Informe N° 041-2026-GM/MDU de Gerencia Municipal, de fecha 04 de marzo del 2026, Proveído N° 228-2026 de Gerencia Municipal, de fecha 11 de marzo de 2026, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificada por Ley N° 30305, señala que "Las municipalidades provinciales y distritales son Órganos de Gobierno Local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia (...)": lo que debe ser concordado con lo dispuesto por el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades que especifica que: "Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia". En ese sentido la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativo y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico.

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, el Decreto Supremo N° 007-20220-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 atapas 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. La presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del Artículo 3° de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas.

Que, de acuerdo al artículo 5° del citado decreto, señalando que 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 coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Que, de acuerdo al literal d) del artículo 7° del citado decreto, señala que la máxima autoridad administrativa de las entidades públicas es la Administración Pública, ya que tiene responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, encargado de asegurar el 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 03 días hábiles de efectuada su 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, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de llevar un Libro de Reclamaciones en las entidades del Sector Público, para ello es necesario traer a colación el artículo 1° que precisa sobre la obligatoriedad de contar con esta herramienta (física o virtual) en cada una de sus dependencias. Asimismo, el artículo 3° señala que la máxima autoridad administrativa de la entidad debe designar, mediante resolución, al responsable de la gestión y respuesta de las reclamaciones, garantizando la continuidad del servicio ante cualquier cambio organizativo. El Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Que, corresponde designar al responsable Titular y Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Uchumayo, quienes deberán velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

Que, de acuerdo al Informe N° 031-2026-MDU/GM-OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, indica que en atención a la normativa de modernidad de la gestión pública, las atribuciones administrativas conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades,





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
UCHUMAYO

los fundamentos expuestos y la necesidad determinada, resulta necesaria que, a través del despacho de Alcaldía emita acto resolutorio, designando al nuevo responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Uchumayo, bajo el objetivo principal de garantizar la continuidad operativa y la transferencia en la atención de quejas y/o reclamos en la nueva sede institucional.

Que, de acuerdo al Informe N° 041-2026-GM/MDU emitido por la Gerencia Municipal, solicita que a través de Resolución de Alcaldía se designe al responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Uchumayo, bajo el objetivo principal de garantizar la continuidad operativa y la transparencia de la atención de queja y/o reclamos en la nueva sede institucional, conforme al Decreto Supremo N° 007-20220-PCM y lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades para que ello pueda garantizar el cumplimiento de los estándares de modernización de las gestión pública.

Que, de acuerdo al Proveído N° 331 emitido por el Despacho de Alcaldía deriva los actuados a la Oficina de secretaria general a fin de que emita la Resolución de Alcaldía.

Que, de acuerdo a la Hoja de Coordinación N° 014-2016-MDU/GM-OAJ, emitida por la Oficina de Asesoría Jurídica, que de acuerdo al marco normativo expuesto, así como a lo señalado en el Informe N° 031-2026-MDU/GM-OAJ, la presente oficina ratifica su contenido a efecto que mediante la Resolución de Alcaldía se designe el responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Uchumayo, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, a fin de garantizar la adecuada gestión, atención y seguimiento de los reclamos presentados por los ciudadanos, así como el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente.

Que, mediante Proveído N° 228-2026, emitido por Gerencia Municipal, deriva los actuados a la Oficina de Secretaria General a fin de que, se el trámite correspondiente.

Por tanto, estando a lo expuesto precedentemente y en uso de la atribución conferida por el numeral 6 del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR, al Abg. Erick André Ternero Paz, Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica como **RESPONSABLE TITULAR** del Libro de Reclamaciones Virtual y Físico de la Municipalidad Distrital de Uchumayo.

ARTÍCULO SEGUNDO. – DESIGNAR, al Abg. Fausto Francisco Manchego Villanueva, Jefe de la Oficina de Secretaria General como **RESPONSABLE ALTERNO** del Libro de Reclamaciones Virtual y Físico de la Municipalidad Distrital de Uchumayo.

ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER, que el responsable designado en el artículo primero y responsable ratificado en el artículo segundo, de la presente resolución, velen por el correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones, debiendo dar cumplimiento a los dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-20220-PCM.

ARTÍCULO CUARTO. – DEJAR SIN EFECTO, cualquier disposición que se oponga a la presente.

ARTÍCULO QUINTO. – NOTIFICAR, la presente Resolución a Gerencia Municipal, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Secretaria General y a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Concejo Ministerial, para su conocimiento y fines del caso.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UCHUMAYO

Hardín José Abril Velarde
ALCALDE

