



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 166 - 2023- A/MPJB

Jorge Basadre, 24 ABR. 2023

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, refiere que las municipalidades son órganos de gobierno local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, autonomía que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, tiene como objetivo establecer 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. Asimismo el Artículo 2 señala que: “La presente norma tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública”;

Que, el Artículo 7 inciso d) del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue tiene las siguientes responsabilidades: d) que una de las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad designa formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, estando a la naturaleza de las reclamaciones presentadas resulta conveniente designar como responsable del libro de Reclamaciones al Jefe de la Oficina de Secretaría General e Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre; quien tiene a su cargo el área de tramite documentario de la entidad;

Que, habiéndose designado mediante Resolución de Alcaldía N° 007-2023-A/MPJB de fecha 01 de Enero del 2023 se designa a partir del 03 de Enero del 2023 a la Abg. Roció Victoria del Carmen Orbegoso Fernández, bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS, en el cargo de Secretaria General e Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre;

Que, mediante Memorandum N° 015-2023-A/MPJB, de fecha 12 de marzo del 2023, el Alcalde de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre comunica a la Oficina de Asesoría Jurídica se sirva a proyectar Resolución de designación como responsable del Libro de Reclamaciones a la Abg. Roció Victoria del Carmen Orbegoso Fernández;

Que, el Artículo 17 en su inciso 1, de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que: La autoridad podrá disponer en el mismo Acto Administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho Justificativo para su adopción;

Que, por los fundamentos expuestos y en uso de las atribuciones conferidos en el inciso 6) del Artículo 20, de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, y con los visados del Gerente Municipal, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de secretaria general e Imagen Institucional;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR**, con eficacia anticipada 03 de enero del 2023, a la ABG. ROCIO VICTORIA DEL CARMEN ORBEGOSO FERNANDEZ, como responsable de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad; y, en consecuencia, del LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL JORGE BASADRE, quien deberá velar por el correcto uso y brindar respuesta a los reclamos que fuesen registrados en el referido libro, debiendo dar cumplimiento además a lo establecido mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR** a Secretaría General e Imagen Institucional NOTIFICAR a la interesada y a las demás Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre.

**ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR** a Secretaría General e Imagen Institucional, la publicación de la presente Resolución en el portal web y portal de transparencia de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, y la colocación de la copia de la resolución de designación en un lugar visible de la entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE. -

Cc.  
ARCHIVO  
- GM  
- OAJ  
- SGII  
- Interesado



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
JORGE BASADRE

Abg. JULIO VICTOR DAVALOS FLORES  
ALCALDE