



22 FEB. 2021

Mr. JUAN ENRIQUE ALCANTARA MEDRANO  
SECRETARIO GENERAL

## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BREÑA

### RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 098-2021-MDB

Breña, 17 de febrero de 2021

#### EL ALCALDE DEL DISTRITO DE BREÑA

#### VISTOS:

El Informe N° 0027-2021-GR/MDB de la Gerencia de Rentas, el Informe N° 076-2021-GAJ/MDB de la Gerencia de Asesoría Jurídica y el proveído N° 624-2021-GM-MDB de la Gerencia Municipal, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

Que, mediante Informe N° 0027-2021-GR/MDB de fecha 11 de febrero de 2021, la Gerencia de Rentas señala que conforme a lo estipulado en el artículo 68°, numerales 13, 14, 15 y 16 de la Ordenanza N° 490-2017-MDB que modifica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Breña, son funciones de su unidad: "13) Velar por el correcto uso del Libro de Reclamaciones, 14) brindar respuesta oportuna a las quejas o reclamos que fuesen registrados en el Libro de Reclamaciones, 15) Remitir las hojas de reclamaciones que a solicitud requiere el INDECOPI y 16) mantener a buen recaudo las hojas de reclamaciones", por lo que solicita se realicen las coordinaciones correspondientes respecto a la designación del responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad;

Que, mediante Informe N° 076-2021-GAJ/MDB de fecha 12 de febrero de 2021, la Gerencia de Asesoría Jurídica es de opinión que conforme a lo estipulado en el artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", corresponde a la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o a quien esta delegue: (...) d) 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 por lo que emite opinión favorable para la designación del responsable, titular y alterno, encargados del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad de Breña;

Que, con fecha 17 de enero de 2020, se emite el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requeridas, el cual subroga el anterior marco jurídico previsto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, la primera disposición complementaria y transitoria del Decreto Supremo 007-2020-PCM señala que 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, física o virtualmente, debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación;

