

"AÑO INTERNACIONAL DE LOS PASTIZALES Y LOS PASTORES"
"2018 - 2027 DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
LEY ORGÁNICA N° 27972 DEL 26-05-2003
LEY N° 8230 DEL 03-04-1936

RESOLUCION DE ALCALDIA N° 200-2026-A/MPMN

Moquegua, **22 JUN. 2026**

VISTOS:

La Resolución de Alcaldía N° 00051-2022-A/MPMN, Oficio Múltiple N° D000010-2026-PCM-SSCS, Informe N° 418-2026-RBIPT-A/MPMN, Informe N° 0352-2026-OSC-A/MPMN, Proveído N° 3014-GM-A/MPMN, Informe Legal N° 666 - 2026-GAJ/GM/MPMN, y;

CONSIDERANDO:

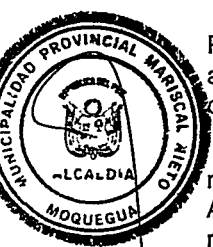
Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional, Ley N° 30305, "las Municipalidades Provinciales y Distritales, son Órganos de Gobierno Local y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia". Así mismo, el título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades en su Artículo I, señala "(...) Las Municipalidades Provinciales y Distritales son los Órganos de Gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines"; el Artículo II, establece: "Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia".

Que, conforme a lo establecido en los artículos 6° y 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades: La Alcaldía es el órgano ejecutivo del Gobierno Local y que el alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa. Además, se señala que son atribuciones del alcalde "Dictar decretos y resoluciones de Alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas". Asimismo, en el artículo 43° del citado cuerpo legal se establece que las resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo.

Que, de conformidad con el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, numeral 1.1 Principio de Legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

Que, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece el alcance, 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. Que, el citado Decreto Supremo 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, en el literal d) del artículo 7° de la norma precitada, se establece que es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, 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, comunicando dicha designación a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) 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.



"AÑO INTERNACIONAL DE LOS PASTIZALES Y LOS PASTORES"
"2018 - 2027 DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
LEY ORGÁNICA N° 27972 DEL 26-05-2003
LEY N° 8230 DEL 03-04-1936

Que, de conformidad con el artículo 8° numeral 8.1 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que el Responsable designado gestionará de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad, y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13° y siguientes del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, decreto supremo que regula la obligación de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones, establece que el libro de reclamaciones debe consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado, así como debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. Asimismo, el artículo 5° de la norma precisa dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

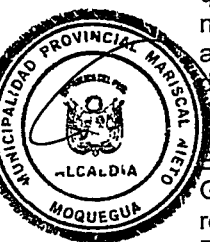
Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° 00051-2022-A/MPMN, de fecha 25 de enero del 2022, resuelve designar a la servidora Roxana Delia Zea Carrion, como Responsable, de atender y orientar al ciudadano sobre la aplicación de la Ley del Silencio Administrativo, Ley N° 29060, en los procedimientos administrativos seguidos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, y como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Que, con Expediente N° 100766 - Trámite Virtual de fecha 04 de junio de 2026 se presenta el Oficio Múltiple N° D000010-2026-PCM-SSCS, suscrito por Mariana Llona Rosa Subsecretaria I de la Subsecretaría de Calidad de Servicios Presidencia del Consejo de Ministros, Indica que se han identificado que la información registrada de los responsables titular y alterno de gestión de reclamos de su entidad, no se encuentra actualizada en la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones, por lo que solicita designar a los nuevos responsables de gestión de reclamos de la entidad, para dar cumplimiento de las disposiciones de la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

Que, con Informe N° 418-2026-RBIPT-A/MPMN, con fecha 08 de junio de 2026, el Responsable de Brindar Información Pública, la Abog. Roxana D. Zea Carreón, precisa que es la Responsable Alterna de Gestión de Reclamos de esta entidad, reconocida mediante Resolución adjunta al presente, asimismo registrada ante la Secretaría de Gestión Pública - Sub Secretaría de calidad de servicios de la SGO de la PCM, acreditada para acceder a la Plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual de esta entidad y atenderlos. En forma trimestral un profesional de dicha Secretaría monitorea el avance de los Reclamos atendidos por esta entidad y es quien manifestó que es obligatorio designar al Responsable titular de gestión de Reclamos, debido a que aún tienen registrada a la Abog Jackeline María Medina López, quien fue la anterior Secretaria General.

Que, mediante Informe N° 0352-2026-OSG-A/MPMN, con fecha 15 de junio de 2026, la Jefa de la Oficina de Secretaria General, indica que a mérito del literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, solicito lo siguiente: La designación de Responsables del "Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, mediante acto resolutorio de alcaldía, a fin de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en el Marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que, mediante Informe Legal N° 666 - 2026/GAJ/GM/MPMN, de fecha 19 de junio de 2026, la Gerencia de Asesoría Jurídica, es de la opinión que, es Procedente, se Designe al Responsable Titular y Responsable Alterno de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, a mérito de lo establecido en el literal d) del 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.



"AÑO INTERNACIONAL DE LOS PASTIZALES Y LOS PASTORES"
"2018 - 2027 DEGENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
LEY ORGÁNICA N° 27972 DEL 26-05-2003
LEY N° 8230 DEL 03-04-1936

Estando a lo expuesto de conformidad con los considerandos y en ejercicio de las atribuciones y facultades conferidas por la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, estando las visaciones correspondientes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR, al RESPONSABLE TITULAR Y RESPONSABLE ALTERNO de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, a mérito de lo establecido en el literal d) del 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, de acuerdo con el siguiente detalle:

ORGANO ADMINISTRATIVO	CONDICIÓN
RESPONSABLE DE BRINDAR INFORMACIÓN PUBLICA	RESPONSABLE TITULAR
JEFE DE LA OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	RESPONSABLE ALTERNO

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER, a los responsables designados en el artículo primero de la presente resolución, velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido libro, debiendo dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que todos los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, brinden el apoyo correspondiente al Responsable del Libro de Reclamaciones, para el estricto cumplimiento de lo dispuesto

ARTÍCULO CUARTO. - DEJAR SIN EFECTO, la Resolución de Alcaldía N° 00051-2022-A/MPMN, de fecha 25 de enero del 2022, conforme a las razones expuestas.

ARTÍCULO QUINTO. - NOTIFICAR, el acto resolutivo a los interesados y a las áreas administrativas de la entidad, para conocimiento y fines correspondientes.

ARTÍCULO SEXTO. - ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y Estadística la publicación de la presente, en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – Moquegua.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

CPC. JOHN LARRY COAYLA
ALCALDE

