



Municipalidad de  
**Jesús María**

GERENCIA MUNICIPAL

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 025-2021-MDJM/GM

Jesús María, 27 de enero de 2021.

### VISTOS:

El Informe N° 020-2021-MDJM/SG/SGACGDyA, de fecha 20 de enero de 2021, de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, el Memorandum N° 112-2021-MDJM-SG, de fecha 21 de enero de 2021, de la Secretaria General y el Informe N° 043-2021-MDJM-GAJRC de fecha 26 de enero de 2021, de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú establece que las Municipalidades son órganos de gobierno local con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, N° 27972, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 8 de mayo de 2011, y modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se dispuso la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Que, posteriormente con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado el 17 enero 2020 en el Diario Oficial "El Peruano", se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, a fin de implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios. Asimismo, a través de su Única Disposición Complementaria Derogatoria, se dispone la derogación del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, una vez implementadas las disposiciones de dicha norma, conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaria de Gestión Pública de acuerdo a la Segunda Disposición Complementaria Final del mismo;

Que, el literal d) del artículo 7 del antes citado decreto supremo dispone que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la administración pública, o a quien esta delegue, designa 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. Además, el artículo 9 señala que corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 219-2020-MDJM-GM, de fecha 19 de octubre de 2020, se aprueba la Directiva N° 005-2020-MDJM/GM, denominada "Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María";





Municipalidad de  
**Jesús María**

**GERENCIA MUNICIPAL**

Que, en el numeral 7.4.2, de la citada Directiva, se establece que los funcionarios responsables de la custodia y recepción del Libro de Reclamaciones por sedes institucionales deberán ser designados mediante Resolución de Gerencia Municipal;

Que, mediante Informe N° 020-2021-MDJM/SG/SGACGDyA, de fecha 20 de enero de 2021, la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, remite la propuesta de los funcionarios responsables titulares y alternos del Libro de Reclamaciones en cada sede institucional de la Municipalidad Distrital de Jesús María, en la cual se precisa únicamente el cargo que ocupa cada funcionario en las Gerencias o Subgerencias de esta entidad;

Que, mediante Memorándum N° 112-2021-MDJM/SG, de fecha 21 de enero de 2021, la Secretaria General solicita a la Gerencia Municipal, en merito a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que se designe a los funcionarios responsables alternos del Libro de Reclamaciones de cada una de las sedes institucionales de la Municipalidad Distrital de Jesús María, según la propuesta de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo;

Que, mediante Informe N° 043-2021-MDJM-GAJRC de fecha 26 de enero de 2021, la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil, opina que procede la designación de los funcionarios responsables titulares y alternos del Libro de Reclamaciones por sedes institucionales, conforme a lo establecido en el numeral 7.4.2 de la "Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María" y de acuerdo a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM;

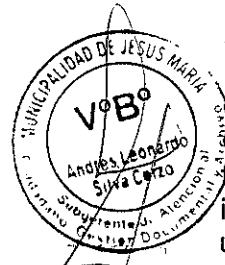
Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 245-2020-MDJM-GM, de fecha 16 de noviembre de 2020, se aprobó la designación de los funcionarios responsables del Libro de Reclamaciones por sedes institucionales;

Que, estando a lo expuesto y conforme a lo dispuesto en el numeral 7.4.2, de la Directiva N° 005-2020-MDJM/GM, aprobada por Resolución de Gerencia Municipal N° 219-2020-MDJM-GM, de fecha 19 de octubre de 2020; y contando con el visto bueno de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, de la Secretaría General y la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** a los funcionarios responsables titulares y alternos del Libro de Reclamaciones por sedes institucionales, los cuales se detallan a continuación:

N°	Sede Institucional	Funcionario Responsable Titular	Funcionario Responsable Alternativo
1	Av. Mariátegui N° 850 - Palacio Municipal	Subgerente de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo	Subgerente de Tesorería
2	Av. Cuba N° 749	Gerencia de Desarrollo Urbano	Subgerente de Recursos Humanos
3	Av. Horacio Urteaga N° 535 - Centro Cultural	Gerente de Desarrollo Económico Local	Subgerente de Sanidad
4	Av. Salaverry, cuadra 17 S/N - Piscina Municipal	Subgerente de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas	Gerente de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
5	Tienda N° 108, Nivel 1 - Centro Comercial Real Plaza Salaverry	Subgerente de Servicio al Contribuyente	Gerencia de Administración Tributaria y Rentas





Municipalidad de  
**Jesús María**

GERENCIA MUNICIPAL

6	Av. Horacio Urteaga cuadra 10, esquina con Av. Santa Cruz – Casa de la Juventud	Gerente de Participación Vecinal y Desarrollo Humano	Subgerente de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
7	Av. San Felipe cuadra 3 S/N – Casa del Adulto Mayor	Gerente de Participación Vecinal y Desarrollo Humano	Subgerente de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
8	Av. Estados Unidos N° 291 – Casa del Vecino	Gerente de Participación Vecinal y Desarrollo Humano	Subgerente de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
9	Plaza Ágora N° 117 – Casa del Vecino – Residencial San Felipe	Gerente de Participación Vecinal y Desarrollo Humano	Subgerente de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
10	Jr. Belisario Flores cuadra 9 S/N – Complejo Deportivo Los Próceres	Subgerente de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas	Gerente de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
11	Av. Central S/N (Alt. Cuadra 6 Jr. Nazca) – Estadio Municipal	Subgerente de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas	Gerente de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
12	Jr. Cápac Yupanqui N° 1520 – Base Central de Seguridad Ciudadana	Gerente de Seguridad Ciudadana	Subgerente de Serenazgo
13	Edificio Los Eucaliptos – Sede Base 2 Serenazgo – Residencial San Felipe	Subgerente de Serenazgo	Gerente de Seguridad Ciudadana



**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR** el cumplimiento de la presente Resolución al Subgerente de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, al Subgerente de Tesorería, al Gerente de Desarrollo Urbano, al Subgerente de Recursos Humanos, al Gerente de Desarrollo Económico Local, al Subgerente de Sanidad, al Subgerente de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas, al Gerente de Participación Vecinal y Desarrollo Humano, al Subgerente de Servicios al Contribuyente, al Gerente de Administración Tributaria y Rentas, al Gerente de Seguridad Ciudadana y al Subgerente de Serenazgo.

**ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución de Gerencia Municipal N° 245-2020-MDJM-GM, de fecha 16 de noviembre de 2020.

**ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR** a la Subgerencia de Tecnología de la Información y Comunicación, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Jesús María:

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE JESÚS MARÍA

*Mariella Pinto*  
MARIELLA MARCELA PINTO ROCHA  
GERENTE MUNICIPAL (e)

