



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
TAYACAJA - PAMPAS
HUANCAVELICA

“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

Un Gobierno Transparente...!

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA

N° 048-2026-ALC-MPT/HVCA

Pampas, 30 de Enero de 2026

VISTO:

El Informe N° 008-2026-MPT/GM, Proveído N° 254-2026/ALC-MPT; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, indica: “las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia”. Asimismo, concordante con el Artículo 1° del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece “(...) 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 11° 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, 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.

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 precita dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, resulta pertinente traer a colación el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el cual establece 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

Página 1 de 2



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
TAYACAJA - PAMPAS
HUANCAVELICA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA

N° 048-2026-ALC-MPT/HVCA

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, en relación con el régimen de eficacia anticipada de los actos administrativos, el numeral 7.1 del artículo 7° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisa que dicho régimen es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público ni afecte a terceros.

Que, la emisión del acto de administración interna de designación del encargado del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad con eficacia anticipada, a fin de garantizar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad; por lo cual no vulnera normas de orden público ni afecta derechos o interés de terceros.

Que, resulta necesario seguir promoviendo una cultura de mejor atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Tayacaja y la implementación pertinente del proceso de gestión de reclamos con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida y ante la renuncia de la servidora titular es necesario designar a un nuevo servidor para que asuman la responsabilidad de la gestión;

Que, mediante Informe de Visto, la gerencia Municipal, solicita la designación vía acto resolutivo del titular y altermo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Tayacaja.

Estando lo informado y establecido por la normativa, y;

Por las consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones conferidas por el numeral 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR con Eficacia Anticipada a partir del 05 de Enero de 2026, en Adición a sus Funciones como Responsable del “Libro de Reclamaciones” de la Municipalidad Provincial de Tayacaja, 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; a los siguientes servidores:

Titular : Sra. Marisela Nora Berrocal Zorrilla.

Altermo : Sr. Flavio Esteban Quispe Bolaños.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Alcaldía N° 420-2022-MPT/A de fecha 27 de diciembre de 2022, y todo acto resolutivo y/o administrativo que se oponga a la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFÍQUESE a los designados, Gerencia Municipal, Oficina General de Administración y Finanzas, y demás Gerencias correspondientes para su conocimiento, cumplimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR al responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística efectuar la publicación de la presente resolución, en el portal Web de la Municipalidad Provincial de Tayacaja www.munitayacaja.gob.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
TAYACAJA - PAMPAS

Héctor Lolo Antonio
ALCALDE