



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI

GESTIÓN 2023 - 2026

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 063-2026-GM-MDL/C.

Langui, 20 de abril del 2026.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI.

VISTOS:

El INFORME N°.016 – 2026 - OI- MDL/C tramitado con expediente administrativo Nro.0907 de fecha 25-03-2026; la OPINION LEGAL No.085-2026-ALEX-MDL/C de fecha 15 de abril del 2026, de la Implementación libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital Langui, Y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú y el Art. II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, prevé que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución 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, el Artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades; determina que “Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio”, por lo que, el presente acto administrativo se emitirá en estricto cumplimiento de la Ley General expedido por el legislativo ello en aplicación del principio de legalidad y del principio de unidad del estado;

Que, el Artículo 27° de la Ley Orgánica de Municipalidades N°.27972, establece que la Administración Municipal está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, funcionario de confianza a tiempo completo y dedicación exclusiva designado por el Alcalde.

Que, el Artículo 39 de la Ley Orgánica de Municipalidades N°.27972, establece que: “Las gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de resoluciones y directivas”.

Que, mediante Resolución de Alcaldía N°.046-2026-A-MDL-C/WMCC de fecha 02 de marzo del 2026, se designó a la CPC. Ana Hortencia Ramos Achahuanco en el cargo de confianza de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Langui, así como se delegaron determinadas atribuciones administrativas relacionadas a los sistemas administrativos.

Que, mediante D.S. N°.007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública. Dicha norma, en el artículo 5 establece: Libro de Reclamaciones Numeral 5.1 establece que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. **Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física**, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo. 5.2 El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única.

Que, el inciso d) del artículo 7° de dicha norma, dispone que son Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada Entidad: Inciso d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) 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



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANGUI

GESTIÓN 2023 - 2026

acredite dicha designación. Agregando que, 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, la Norma Técnica N°.001-2021-PCM-SGP, en el numeral 5.1.2.- establece que: "En el caso de las entidades y empresas públicas que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos. Adicionalmente, el numeral 5.3.3, establece que las responsabilidades de la Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue de cada entidad son:

A.- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del D.S. N°.007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.

B.- Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.

C.- Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE., de acuerdo con lo establecido en el D.S. N°.007-2020-PCM. Para tal efecto, en cada una de sus sedes, se debe contar por lo menos con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas. **D.-** Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) 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 y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital.

Que, el INFORME N°.016 - 2026 - OI- MDL/C tramitado con expediente administrativo Nro.0907 de fecha 25-03-2026, emitido por el Bach. Frank Maikol Carrasco Mamani - jefe de la Oficina de Informática, podemos colegir que se propone la implementación del Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Distrital de Langui, con los siguientes fundamentos: **1)** Actualmente, el portal web institucional de la Municipalidad Distrital de Langui no cuenta con un Libro de Reclamaciones Digital, lo cual genera una brecha en la atención a la población y un incumplimiento normativo; toda vez que su implementación es obligatoria. **2)** Se propone la integración del Libro de Reclamaciones tanto en la plataforma GOB.PE como en el portal web propio de la Municipalidad. **3)** Considerando que la Oficina de Informática y el área de Mesa de Partes actualmente no cuentan con equipamiento tecnológico para dicho fin, propone que Secretaría General, en su calidad de órgano responsable de la atención al ciudadano y el flujo documentario, asuma la administración de dicho punto de acceso. Solicitando, se apruebe la propuesta para proceder con la configuración técnica y la habilitación del formulario en la web institucional de la Municipalidad Distrital de Langui.

Que, sobre el particular debemos hacer las siguientes precisiones: **1)** De conformidad con el D.S. Nro.007-2020-PCM y la Norma técnica N°.001-2021-PCM-SGP, por regla general, las Entidades Públicas como la Municipalidad, están obligadas a implementar en forma obligatoria un Libro de Reclamaciones en su versión digital. **2)** Asimismo, por excepción las entidades públicas, siempre que no cuenten con las condiciones tecnológicas, pueden implementar el Libro de Reclamaciones en versión física para el registro de los reclamos. Sin embargo, es también obligación de las entidades contar con un Libro de Reclamaciones en versión física, como medio de respaldo en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo. **3)** Siendo así, podemos colegir, que la propuesta de implementación del Libro de reclamaciones Digital en la plataforma GOB.PE así como, en el portal web propio de la Municipalidad, elaborado por el Jefe de la Oficina de Informática; está orientado a dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo Nro.007-2020-PCM y en la Norma Técnica N°.001-2021PCM-SGP; que establecen que las entidades públicas están obligadas a implementar un libro de reclamaciones versión digital y garantizar que los administrados, puedan realizar el registro de sus reclamos y el seguimiento y a las entidades efectuar la gestión del reclamo. Por tanto, corresponde aprobar la propuesta presentada, para su correspondiente implementación, así como designar a los servidores de la Municipalidad, como responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Langui y comunicar a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE LANGUI

GESTIÓN 2023 - 2026

Que, mediante OPINIÓN LEGAL N° 067-2026-ALEX-MDL, de fecha 24 de marzo del 2026, emitido por el asesor legal Abog. P. Milton Mercado Machaca, opina: **1)** De conformidad con el D.S. Nro.007-2020-PCM y la Norma Técnica N°.001-2021-PCM-SGP, es **PROCEDENTE** aprobar la propuesta de implementación del Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Distrital de Langui en la plataforma GOB.PE así como, en el portal web institucional, elaborado por el jefe de la Oficina de Informática. **2)** Asimismo, es PROCEDENTE designar a los servidores de la Municipalidad Distrital de Langui, como responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Langui.

Por lo que estando a las facultades y atribuciones otorgadas mediante RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N°.046-2026-A-MDL-C/WMCC de fecha 02 de marzo del 2026.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la implementación del Libro de Reclamaciones en su versión digital de la Municipalidad Distrital de Langui, el cual será integrado a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (GOB.PE) y al portal web institucional de la entidad, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de Langui asuma la administración del punto de acceso al Libro de Reclamaciones, en su calidad de órgano responsable de la atención al ciudadano y del flujo documentario, garantizando su correcto funcionamiento y accesibilidad para los administrados.

ARTÍCULO TERCERO.- DESIGNAR, formalmente a las servidoras municipales, para que se desempeñen como **Responsable Titular y Responsable Alternos**, quienes serán las responsables de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Langui, según el siguiente detalle:

Abog. ANA LUCRECIA ESPINOZA ESPINOZA, como RESPONSABLE TITULAR del libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Langui.

Bach. JHONMY SANDRA CCASA FERNÁNDEZ, como RESPONSABLE ALTERNA del libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Langui

Quienes estarán encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la presente designación sea comunicada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro del plazo de tres (03) días hábiles, conforme a la normativa vigente, adjuntando el documento que acredite dicha designación.

ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR a la Oficina de Informática la implementación técnica, configuración y habilitación del Libro de Reclamaciones Digital en el portal web institucional de la Municipalidad Distrital de Langui.

ARTÍCULO SEXTO.- DISPONER la implementación y disponibilidad del Libro de Reclamaciones en su versión física como medio de respaldo, para su uso en caso de suspensión temporal de la plataforma digital, garantizando el derecho de los ciudadanos a registrar sus reclamos.

ARTÍCULO SÉTIMO.- NOTIFICAR la presente resolución a las unidades orgánicas correspondientes para su conocimiento y cumplimiento.

ARTÍCULO OCTAVO.- PUBLICAR la presente resolución en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Langui.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

