



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA

SUB GERENCIA SECRETARIA GENERAL Y GESTION

RESOLUCIÓN DE ALCALDIA N° 230-2026-AL/MPH

Huancavelica, 27 de agosto 2026

VISTO:

El Informe N° 0123-2026-GAF/MPH., de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, donde solicita designar a Responsable de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, a través de acto resolutivo, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 11° del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, prescribe que "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, el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades" establece; "Los gobiernos locales están sujetas a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los sistemas administrativos del Estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio";

Que, de conformidad al inc. 6) del artículo 20° concordante a lo dispuesto en el artículo 43° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, reconoce al Alcalde las atribuciones como órgano ejecutivo del gobierno local y como su máxima autoridad administrativa, prescribiendo, asimismo, que las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo en el seno de la entidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 17 de enero de 2020, se establece disposición para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, en cuya Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto de la Obligación de las Entidades del Sector Público, de contar con Libro de Reclamaciones;

Que, mediante el inciso d) del artículo 7° de las Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada Entidad, Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que "Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública" dispone en su 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 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, mediante el Oficio Múltiple N° D000007-2026-PCM-SSCS de fecha de recepción 19 de agosto de 2026, la Subsecretaría I de la Subsecretaría de calidad de servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros, señala, en el marco de lo establecido en el D.S. N° 007-2020-PCM, esta Secretaría viene desarrollando acciones de supervisión orientadas a verificar el cumplimiento de las disposiciones de la normativa vigente en materia de gestión de reclamos por parte de las entidades Públicas. Como resultado de dichas acciones, se verifica que la entidad aún no ha implementado la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones, (...) en ese contexto, solicita iniciar las coordinaciones respectivas para la implementación de la referida plataforma digital Libro de Reclamaciones. (...);

Que, mediante Informe N° 544-2026-SGRH-GAF/MPH., de fecha 24 de agosto del 2026, el Sub Gerente de Recursos Humanos, refiere que, en atención al Oficio Múltiple N° D000007-2026-PCM-SSCS, resulta necesario que la entidad adopte acciones correspondientes para la implementación de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones y la designación del Responsable, considerando pertinente recomendar al Sr. Ricardo Yojar Paco Ramos, como Responsable de la Plataforma del Libro de Reclamaciones de la entidad, para que se encargue de las coordinaciones y acciones necesarias para su implementación y adecuada gestión. (...);

Que, a través del documento de vistos, la Gerencia de Administración y Finanzas, solicita designar al servidor Ricardo Yojar Paco Ramos, como Responsable Digital del Libro de Reclamaciones de la entidad, en el marco de lo dispuesto en el Oficio Múltiple N° D000007-2026-PCM-SSCS y demás normativas aplicables;

Estando a lo expuesto, al documento de visto y en uso de las facultades conferidas por el numeral 6 del artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972; con visación de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica;



SE RESUELVE:

Artículo Primero. – DESIGNAR a partir de la fecha, como responsable del Libro de Reclamaciones (física y digital) de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 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, en adición a sus funciones al siguiente servidor:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICA
Ricardo Yojar Paco Ramos	(e) de la Unidad de Informática	informatica@munihuancavelica.gob.pe

Artículo Segundo. – DISPONER que el responsable designado en el artículo precedente, vele por el correcto uso y brinde respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones, debiendo dar cumplimiento a los dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Artículo Tercero. – DISPONER que los funcionarios, servidores públicos de esta entidad, proporcionen la información y documentación que solicite el responsable de Reclamaciones dentro de los plazos establecidos bajo responsabilidad funcional en caso de incumplimiento.

Artículo Cuarto. – DEJAR SIN EFECTO cualquier disposición administrativa que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

Artículo Quinto. – NOTIFICAR la presente Resolución de Alcaldía, a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través del Despacho de Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Artículo Sexto. – ENCARGAR a la Unidad de Informática, la publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Distribución:
Gerencia Municipal.
Gerencia de Administración y Finanzas.
Sub Gerencia de Recursos Humanos.
Unidad de Informática.
Presidencia del Consejo de Ministros.
Sr. Ricardo Y. Paco Ramos
Archivo.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANCABELICA
Toribio IV Castro Cornejo
ALCALDE

