



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 269-2023/MDV-ALC

Ventanilla, 23 de agosto de 2023

### EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

#### VISTO:

El Informe N° 113-2023/MDV-SG-SGGC de la Subgerencia de Gestión de Calidad, el Memorando N° 1140-2023/MDV-SG de la Secretaría General, el Informe Legal N° 297-2023/MDV-GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica y el Proveído N° 4862-2023 de la Gerencia Municipal, respecto a la emisión del documento autoritativo que designe al responsable titular, responsable alterno de la gestión de los reclamos; así como, las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla que prestan servicios de atención al ciudadano, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú modificado por el Artículo Único de la Ley N° 30305, establece que las Municipalidades son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, lo cual es concordante con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972; y que, dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establece Disposiciones para la gestión de reclamos de las entidades de la Administración Pública;

Que, el numeral 34.10 del artículo 34 de la Ordenanza Municipal N° 010-2021/MDV de fecha 21 de junio de 2021, modificada con Ordenanza Municipal N° 022-2021/MDV de 09 de diciembre de 2021, aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad, el cual establece que es función de la Subgerencia de Gestión de Calidad *supervisar la atención de las respuestas a los reclamos y sugerencias a los reclamos, formuladas a las áreas a través del Libro de Reclamaciones físico y virtual;*

Que, por medio de la Resolución de Alcaldía N° 100-2023/MDV-ALC de fecha 02 de febrero de 2023, se designó al titular responsable de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, al Licenciado en Administración Mack Robert Ponte Silva, Subgerente de Gestión de Calidad (e) y como responsable alterno al Ingeniero Jack Franco Sánchez Ravines, Subgerente de Atención al Vecino y Registro Civil; asimismo, el responsable alterno por cada sede;

Que, a través de la Resolución de Alcaldía N° 141-2023-MDV-ALC de fecha 12 de abril de 2023, se modificó la Resolución de Alcaldía N° 100-2023/MDV-ALC de fecha 02 de febrero de 2023, únicamente en el extremo de actualizar las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla que prestan servicios de atención al ciudadano, respecto a los encargados del Libro de Reclamaciones;

Que, con Informe N° 113-2023/MDV-SG-SGGC de fecha 09 de agosto de 2023, la Subgerencia de Gestión de Calidad, solicita a la Secretaría General la emisión del documento autoritativo que designe a los responsables de la gestión de los reclamos, por medio del cual propone como titular responsable de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, al Subgerente de Gestión de Calidad, al Mgtr. Luis Miguel Sánchez Sarmiento y como responsable alterno, al Subgerente de Atención al Vecino y Registro Civil, al Ing. Jack Franco Sánchez Ravines, precisando, entre otros, lo siguiente:

- Siendo que, en nuestro acervo documental se ubicó información referente a la dirección de las sedes, de lo cual se desprende lo siguiente, el Memorando N° 191-2023/MDV- GAF-SGSGYP de la Subgerencia de Servicios Generales y Patrimonio (e); el Memorando N° 237-2023/MDV-GAF-SGL de la Subgerencia de Logística; y el Memorando N° 044-2023/MDV-SSM-GA de la Gerencia de Administración del Órgano Desconcentrado Sistema de Salud Municipal de Ventanilla.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

**RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 269-2023/MDV-ALC**

➤ Asimismo, las unidades orgánicas remiten la información respecto a la actualización de encargado del Libro de Reclamaciones por sede; en relación a este asunto, la Subgerencia de Serenazgo señala mediante el Memorando N° 600-2023/MDV-GSCyGRD-SGS, de fecha 25 de julio del 2023, que ha tenido lugar un cambio en la ubicación de la sede, siendo que, actualmente se encuentra en la Av. Pedro Beltrán S/N Altura de la Intersección de la Calle 19, del Distrito de Ventanilla, Provincia del Callao; en ese sentido, mediante la información consignada se elaboró el siguiente cuadro:

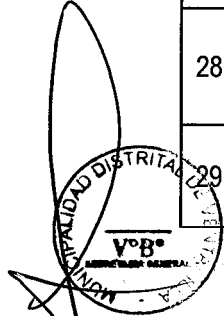
N°	SEDE	ENCARGADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS SEDES	DIRECCIÓN
1	Palacio Municipal	Encargado de la Gerencia de Asesoría Jurídica	Av. La Playa N° 188 – Ventanilla
2	Centro de Mejor Atención al Ciudadano	Encargado de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil	Calle 6 N° 133 Urb. Ex Zona Comercial - Ventanilla
3	Oficina Municipal Víctor Raúl Haya de La Torre	Encargado de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil	Mz. O Lt. S/N A.H. Víctor Raúl Haya de la Torre – Ventanilla
4	Oficina Municipal Villa Los Reyes	Encargado de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil	Mz. S Lt. 07 Sector 1 A.H. Villa los Reyes– Ventanilla
5	Oficina Municipal Pachacútec	Encargado de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil	Mz. F1 Lote 1 Sector B Grupo Residencial B1 Proyecto Piloto Nuevo Pachacútec
6	Qura Sur	Encargado de la Gerencia de Servicios de Salud	Sector A Mz. I Lt. Cda Urb. Antonia Moreno Cáceres Ventanilla
7	Qura Norte	Encargado de la Gerencia de Servicios de Salud	Altura de la Panamericana con la Av. Uno
8	Qura Virgen de Guadalupe	Encargado de la Gerencia de Servicios de Salud	Mz. J Lt. 1 U.P.I.S Proyecto Especial Ciudad Pachacútec Sector G Barrio XV Grupo Residencial 3 – Ventanilla
9	Qura Fundación Pachacútec	Encargado de la Gerencia de Servicios de Salud	Av. Santa Rosa S/N – Parcela I Pachacútec
10	Clínica Veterinaria Municipal Satélite	Encargado de la Gerencia de Atención Integral en Salud	Av. Pedro Beltrán S/N Altura de la Intersección de la Calle 9
11	Clínica Veterinaria Municipal Pachacútec	Encargado de la Gerencia de Atención Integral en Salud	Mz. G Lote 13 Sector D – Grupo Residencial D3, Proyecto Piloto Nuevo Pachacútec
12	Gerencia de Administración Tributaria	Encargado de la Gerencia de Administración Tributaria	Av. La Playa N° 102 Urb. Ex Zona Comercial – Ventanilla
13	Gerencia de Juventud y Cultura	Encargado de la Gerencia de Juventud y Cultura	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 19
14	Parque la Cabaña	Encargado de la Gerencia de Juventud y Cultura	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 9



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

**RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 269-2023/MDV-ALC**

15	Parque Zona Cultural Bicentenario	Encargado de la Gerencia de Juventud y Cultura	Mz. A Lote 1 y Mz. D Lote 1 de la Urbanización Popular de Interés Social Proyecto Especial Ciudad Pachacútec Sector Plaza y Equipamiento Distrital
16	Parque Monitor Huáscar	Encargado de la Gerencia de Juventud y Cultura	Mz PQ5 Sector H Barrio XVI Grupo Residencial 1b Urbanización Popular de Interés Social Proyecto Especial Ciudad Pachacútec
17	Gerencia de Desarrollo Económico	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Económico	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 19
18	Gerencia de Deporte - Centro de Formación Deportiva Freddy Ternero	Encargado de la Gerencia de Deporte	Mz. 12 Lt. 1 A.H. Sector Primero Asociación de Pobladores de Ventanilla Alta
19	Gerencia de Deporte - Centro de Formación Deportiva Angamos	Encargado de la Gerencia de Deporte	Mz. A Lt. 1 A.H. Lotización Angamos Sector 1
20	Centro de Atención al Vecino CAV - Participación Vecinal	Encargado de la Gerencia de Participación Vecinal	Calle N° 179 Urb. Ex Zona Comercial – Ventanilla
21	Centro de Atención al Vecino CAV - Asentamientos Humanos	Encargado de la Gerencia de Asentamientos Humanos	Calle N° 179 Urb. Ex Zona Comercial – Ventanilla
22	Casa del Adulto Mayor	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Humano	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 9
23	Casa de la Mujer	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Humano	Calle 7 N° 171 – Urb. Ex Zona Comercial – Ventanilla
24	Casa de la Mujer – Ventanilla Norte (DEMUNA)	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Humano	Mz. R Lt. 02 sector 1 del A.H. Villa los Reyes
25	Central de Monitoreo y Operaciones	Encargado de la Sub Gerencia de Análisis de la Información	Av. La Playa frente a Palacio Municipal
26	Central de Video Vigilancia Pachacútec	Encargado de la Sub Gerencia de Análisis de la Información	Altura de la Av. Topógrafos y Av. 25
27	Central de Video Vigilancia Villa los Reyes	Encargado de la Sub Gerencia de Análisis de la Información	Altura de la Intersección entre la Av. Indoamérica y la Panamericana Norte
28	Central de Seguridad Ciudadana Ventanilla Alta	Encargado de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastre	Mz. V Lt. 2 Sector primero A.H. Asociación de Pobladores de Ventanilla Alta
29	Subgerencia de Serenazgo	Encargado de la Subgerencia de Serenazgo	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 19

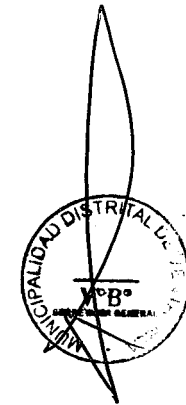
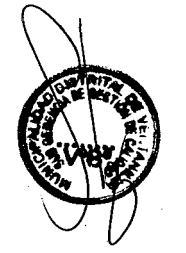




MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 269-2023/MDV-ALC

30	Gerencia General Órgano Desconcentrado del Sistema de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental	Encargado de la Gerencia General Órgano Desconcentrado del Sistema de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental	Intersección entre la Avenida Revolución, y Av. Cusco de la Urb. Zona Industrial – Ventanilla
31	Subgerente de Transporte	Encargado de la Subgerencia de Transporte	Mz. E3 Lote 05 Z.I. Av. Néstor Gambeta Parque Industrial II – Ventanilla
32	Jefatura del Equipo de Estudios y Proyectos	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura	Mz. V-1 Lt. 3 Urb. Ciudad Satélite de Ventanilla



- En ese sentido, de acuerdo a las funciones establecidas en la Ordenanza Municipal N° 010-2021/MDV que fue modificada por la Ordenanza Municipal N 022-2021/MDV, la cual aprueba el Reglamento de Organizaciones y Funciones de nuestra comuna, estableciendo en el artículo 34° la Subgerencia de Gestión de Calidad, es la unidad orgánica responsable de gestionar y consolidar un sistema de calidad (...), esta Subgerencia considera oportuna la designación del responsable titular, responsable alterno y la dirección de las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla que prestan servicios de atención al ciudadano, la cual
- Por lo tanto, se solicita se deje sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 100-2023/MDV-ALC, de fecha 02 de febrero de 2023; y a su vez, la Resolución de Alcaldía N° 141-2023/MDV-ALC, de fecha 12 de abril de 2023, conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes del presente documento.

Que, mediante Memorando N° 1140-2023/MDV-SG de fecha 10 de agosto de 2023, la Secretaría General traslada a Gerencia de Asesoría Jurídica los documentos citados para que se sirva de emitir opinión legal sobre la propuesta de la Subgerencia de Gestión de Calidad;

Que, a través del Informe Legal N° 297-2023/MDV-GAJ de fecha 16 de agosto de 2023, la Gerencia de Asesoría Jurídica emite a la Gerencia Municipal la opinión legal respecto a la designación de responsable titular y alternos de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, el mismo que concluye, entre otros, lo siguiente:

- Que, de las consideraciones expuestas, ésta Gerencia de Asesoría Jurídica de acuerdo a sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de esta Entidad Edil opina que resulta legalmente viable aprobar mediante Resolución de Alcaldía y de acuerdo a lo contemplado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y acorde a lo solicitado por la Subgerencia de Gestión de Calidad mediante el Informe N° 113-2023/MDV-SG-SGGC de fecha 09 de agosto del año 2023, documento en el que propone como titular responsable de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, al Subgerente de Gestión de Calidad, Mgr. Luis Miguel Sánchez Sarmiento y como responsable alterno; al Subgerente de Atención al Vecino y Registro Civil, Ing. Jack Franco Sánchez Ravines; asimismo, al responsable alterno por cada sede como se indica en el cuadro que anexa la mencionada subgerencia en el informe acotado.
- Que, esta gerencia indica que se debe dejar sin efecto en todos sus extremos la Resolución de Alcaldía N° 0141-2023/MDV-ALC de fecha 12 de abril del año en curso; así como, la Resolución de Alcaldía N° 100-2023/MDV-ALC de fecha 02 de febrero de 2023, respectivamente, así como cualquier disposición que se oponga o contravenga las nuevas designaciones.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 269-2023/MDV-ALC

Que, por medio del Proveído N° 4862 de fecha 17 de agosto de 2023, la Gerencia Municipal remite los actuados a la Secretaría General, a fin de realizar las acciones pertinentes;

Estando a lo expuesto, con el visado y conformidad de la Gerencia Municipal, Secretaría General, Gerencia de Asesoría Jurídica, Subgerencia de Gestión de Calidad, en uso de las atribuciones establecidas en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, y el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

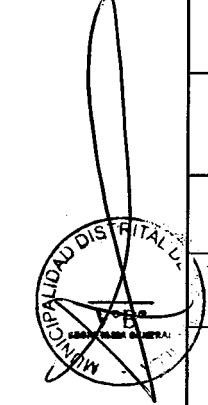
RESUELVE:

ARTICULO 1.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Alcaldía N° 100-2023/MDV-ALC, de fecha 02 de febrero de 2023; la Resolución de Alcaldía N° 141-2023/MDV-ALC, de fecha 12 de abril de 2023; así como, cualquier disposición que se oponga o contravenga lo establecido en la presente Resolución de Alcaldía.

ARTICULO 2.- DESIGNAR como titular responsable de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, al Magister Luis Miguel Sánchez Sarmiento, Subgerente de Gestión de Calidad; y como responsable alterno, al Ingeniero Jack Franco Sánchez Ravines, Subgerente de Atención al Vecino y Registro Civil.

ARTICULO 3.- DESIGNAR a los encargados del Libro de Reclamaciones de las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, que prestan servicios de atención al ciudadano; conforme al siguiente detalle:

N°	SEDE	ENCARGADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS SEDES	DIRECCIÓN
1	Palacio Municipal	Encargado de la Gerencia de Asesoría Jurídica	Av. La Playa N° 188 – Ventanilla
2	Centro de Mejor Atención al Ciudadano	Encargado de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil	Calle 6 N° 133 Urb. Ex Zona Comercial - Ventanilla
3	Oficina Municipal Víctor Raúl Haya de La Torre	Encargado de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil	Mz. O Lt. S/N A.H. Víctor Raúl Haya de la Torre – Ventanilla
4	Oficina Municipal Villa Los Reyes	Encargado de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil	Mz. S Lt. 07 Sector 1 A.H. Villa los Reyes– Ventanilla
5	Oficina Municipal Pachacútec	Encargado de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil	Mz. F1 Lote 1 Sector B Grupo Residencial B1 Proyecto Piloto Nuevo Pachacútec
6	Qura Sur	Encargado de la Gerencia de Servicios de Salud	Sector A Mz. I Lt. Cda Urb. Antonia Moreno Cáceres Ventanilla
7	Qura Norte	Encargado de la Gerencia de Servicios de Salud	Altura de la Panamericana con la Av. Uno
8	Qura Virgen de Guadalupe	Encargado de la Gerencia de Servicios de Salud	Mz. J Lt. 1 U.P.I.S Proyecto Especial Ciudad Pachacútec Sector G Barrio XV Grupo Residencial 3 – Ventanilla

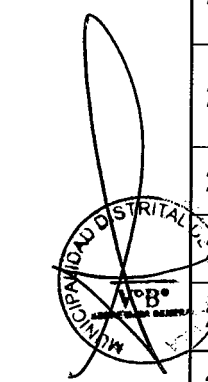
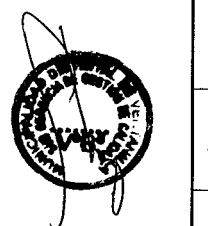
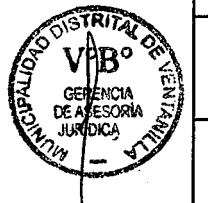




MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

**RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 269-2023/MDV-ALC**

9	Qura Fundación Pachacútec	Encargado de la Gerencia de Servicios de Salud	Av. Santa Rosa S/N – Parcela I Pachacútec
10	Clínica Veterinaria Municipal Satélite	Encargado de la Gerencia de Atención Integral en Salud	Av. Pedro Beltrán S/N Altura de la Intersección de la Calle 9
11	Clínica Veterinaria Municipal Pachacútec	Encargado de la Gerencia de Atención Integral en Salud	Mz. G Lote 13 Sector D – Grupo Residencial D3, Proyecto Piloto Nuevo Pachacútec
12	Gerencia de Administración Tributaria	Encargado de la Gerencia de Administración Tributaria	Av. La Playa N° 102 Urb. Ex Zona Comercial – Ventanilla
13	Gerencia de Juventud y Cultura	Encargado de la Gerencia de Juventud y Cultura	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 19
14	Parque la Cabaña	Encargado de la Gerencia de Juventud y Cultura	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 9
15	Parque Zona Cultural Bicentenario	Encargado de la Gerencia de Juventud y Cultura	Mz. A Lote 1 y Mz. D Lote 1 de la Urbanización Popular de Interés Social Proyecto Especial Ciudad Pachacútec Sector Plaza y Equipamiento Distrital
16	Parque Monitor Huáscar	Encargado de la Gerencia de Juventud y Cultura	Mz PQ5 Sector H Barrio XVI Grupo Residencial 1b Urbanización Popular de Interés Social Proyecto Especial Ciudad Pachacútec
17	Gerencia de Desarrollo Económico	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Económico	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 19
18	Gerencia de Deporte - Centro de Formación Deportiva Freddy Ternero	Encargado de la Gerencia de Deporte	Mz. I2 Lt. 1 A.H. Sector Primero Asociación de Pobladores de Ventanilla Alta
19	Gerencia de Deporte - Centro de Formación Deportiva Angamos	Encargado de la Gerencia de Deporte	Mz. A Lt. 1 A.H. Lotización Angamos Sector 1
20	Centro de Atención al Vecino CAV - Participación Vecinal	Encargado de la Gerencia de Participación Vecinal	Calle N° 179 Urb. Ex Zona Comercial – Ventanilla
21	Centro de Atención al Vecino CAV - Asentamientos Humanos	Encargado de la Gerencia de Asentamientos Humanos	Calle N° 179 Urb. Ex Zona Comercial – Ventanilla
22	Casa del Adulto Mayor	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Humano	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 9
23	Casa de la Mujer	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Humano	Calle 7 N° 171 – Urb. Ex Zona Comercial – Ventanilla
24	Casa de la Mujer – Ventanilla Norte (DEMUNA)	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Humano	Mz. R Lt. 02 sector 1 del A.H. Villa los Reyes
25	Central de Monitoreo y Operaciones	Encargado de la Sub Gerencia de Análisis de la Información	Av. La Playa frente a Palacio Municipal
26	Central de Video Vigilancia Pachacútec	Encargado de la Sub Gerencia de Análisis de la Información	Altura de la Av. Topógrafos y Av. 25





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 269-2023/MDV-ALC

27	Central de Video Vigilancia Villa los Reyes	Encargado de la Sub Gerencia de Análisis de la Información	Altura de la Intersección entre la Av. Indoamérica y la Panamericana Norte
28	Central de Seguridad Ciudadana Ventanilla Alta	Encargado de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastre	Mz. V Lt. 2 Sector primero A.H. Asociación de Pobladores de Ventanilla Alta
29	Subgerencia de Serenazgo	Encargado de la Subgerencia de Serenazgo	Av. Pedro Beltrán S/N Urb. Satélite Altura de la Intersección de la Calle 19
30	Gerencia General Órgano Desconcentrado del Sistema de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental	Encargado de la Gerencia General Órgano Desconcentrado del Sistema de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental	Intersección entre la Avenida Revolución, y Av. Cusco de la Urb. Zona Industrial – Ventanilla
31	Subgerente de Transporte	Encargado de la Subgerencia de Transporte	Mz. E3 Lote 05 Z.I. Av. Néstor Gambeta Parque Industrial II – Ventanilla
32	Jefatura del Equipo de Estudios y Proyectos	Encargado de la Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura	Mz. V-1 Lt. 3 Urb. Ciudad Satélite de Ventanilla

**ARTÍCULO 4.- ENCARGAR** a la Gerencia Municipal, Subgerencia de Gestión de Calidad y a las demás unidades orgánicas competentes, el cumplimiento de la presente Resolución de Alcaldía, así como también a la Gerencia de Tecnología de la Información y Telecomunicación, la publicación del presente en la página web de la Municipalidad Distrital de Ventanilla y en la página del portal oficial del Estado Peruano.

**ARTÍCULO 5.- ENCARGAR** a la Secretaría General la notificación de la presente Resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Asesoría Jurídica, Subgerencia de Gestión de Calidad, Gerencia de Tecnología de la Información y Telecomunicación y a las demás unidades orgánicas competentes para los fines correspondientes; así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros al correo electrónico: [gestiondereclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestiondereclamaciones@pcm.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

JHOVINSON HUIGUASQUEZ OSORIO  
ALCALDE

