



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0244-2021/MDV-ALC

Ventanilla, 26 de agosto de 2021

EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

VISTO:

Los Informes N° 280 y N° 316-2021/MDV-SG-SGAVRC de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil, el Informe N° 361-2021/MDV-GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Memorando N° 136-2021/MDV-GD de la Gerencia de Deportes, el Informe N° 052-2021/MDV-GDE de la Gerencia de Desarrollo Económico, el Memorando N° 104-2021/MDV-GJC de la Gerencia de Juventud y Cultura, el Memorando N° 200-2021-GAT/MDV de la Gerencia de Administración Tributaria, el Memorando N° 337-2021/MDV-SSM-GAIS de la Gerencia de Atención Integral en Salud, el Memorando N° 212-2021/MDV-SSM-GSS de la Gerencia de Servicios de Salud, el Memorando N° 141-2021/MDV-GDH de la Gerencia de Desarrollo Humano y los Memorandos Múltiples N° 029 y N° 030-2021/MDV-SG de la Secretaría General, respecto a la modificación de la Resolución de Alcaldía N° 103-2021/MDV-ALC de fecha 13 de abril de 2021, la cual designó al responsable titular y alternos de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 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, a través de la Resolución de Alcaldía N° 066-2020/MDV-ALC de fecha 24 de enero de 2020, se designó a la señora Sandra Rocío Dextre Altez, Subgerente de Atención al Vecino y Registro Civil como funcionaria responsable del Libro de Reclamaciones en virtud del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, conjuntamente con la señorita Marjorie Stacy Salazar Peña, como responsable alterna;

Que, por medio de Resolución de Alcaldía N° 103-2021/MDV-ALC de fecha 13 de abril de 2021, se ratificó a la Señora Sandra Rocío Dextre Altez, Subgerente de Atención al Vecino y Registro Civil como funcionaria responsable del Libro de Reclamaciones y se designaron a los responsables alternos en cada sede institucional;

Que, el numeral 34.10 del artículo 34 de la Ordenanza Municipal N° 010-2021/MDV de fecha 21 de junio de 2021, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad, 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, con Informe N° 280-2021/MDV-SG-SGAVRC de fecha 14 de julio de 2021, emitido por la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil solicita a la Secretaría General la modificación de la Resolución de Alcaldía N° 103-2021/MDV-ALC en lo concerniente a que se designe como titular responsable de la gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla al Subgerente de Gestión de Calidad;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0244-2021/MDV-ALC

Que, la Secretaría General a través de Proveído de fecha 14 de julio de 2021, solicita a la Gerencia de Asesoría Jurídica la emisión de la opinión legal referente a la modificación de la Resolución de Alcaldía N° 103-2021/MDV-ALC;

Que, a través del Informe N° 361-2021/MDV-GAJ de fecha 26 de julio de 2021, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala a la Secretaría General entre otros, lo siguiente:

- Que, el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.
- Que, mediante la Ordenanza Municipal N° 010-2021/MDV se aprobó la nueva estructura orgánica y Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, siendo que en la nueva estructura orgánica se ha creado la Subgerencia de Gestión de Calidad, la misma que tiene entre otras competencias la supervisión a la atención de las respuestas a los reclamos que se formulen ante la áreas de esta Entidad.
- Que, en tal sentido, resulta legalmente viable que se efectuó la modificación del artículo 1 de la Resolución de Alcaldía N° 103-2021/MDV-ALC en lo concerniente a que se designe como titular responsable de la gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla al Subgerente de Gestión de Calidad en el marco de sus competencias estipuladas en el numeral 34.10 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado con Ordenanza Municipal N° 010-2021/MDV de fecha 21 de junio de 2021.

Que, por medio del Memorando Múltiple N° 029-2021/MDV-SG de 03 de agosto de 2021, la Secretaría General solicitó a las siguientes unidades orgánicas: Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil, Gerencia de Administración Tributaria, Gerencia de Desarrollo Económico, Gerencia de Desarrollo Humano, Gerencia de Juventud y Cultura, Gerencia de Deportes, Gerencia General del Órgano Desconcentrado del Sistema de Salud Municipal Ventanilla, la validación del personal designado como responsables alternos de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;

Que, a través del Informe N° 316-2021/MDV-SG-SGAVRC de 04 de agosto de 2021, la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil remite a la Secretaría General el listado de personal responsable de la gestión de reclamos en las sedes de atención al público;

Que, con Memorando N° 104-2021/MDV-GJC de 05 de agosto de 2021, la Gerencia de Juventud y Cultura remite a la Secretaría General la validación del personal responsable de la gestión de reclamos en la Biblioteca Municipal Manuel Gonzáles Prada;

Que, por medio del Memorando N° 337-2021/MDV-SSM-GAIS de 09 de agosto de 2021, la Gerencia de Atención Integral en Salud remite a la Secretaría General la validación del personal responsable de la gestión de reclamos de la Clínica Veterinaria;

Que, mediante Memorándum N° 00200-2021/MDV-GAT de 05 de agosto de 2021, la Gerencia de Administración Tributaria remite a la Secretaría General la validación del personal responsable de la gestión de reclamos,

Que, a través del Memorando N° 212-2021/MDV-SSM-GSS de 09 de agosto de 2021, la Gerencia de Servicios de Salud remite a la Secretaría General el listado de personal responsable de la gestión de reclamos en las sedes de atención al público correspondientes a los Policlínicos Municipales;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0244-2021/MDV-ALC

Que, por medio del Memorando Múltiple N° 030-2021/MDV-SG de 13 de agosto de 2021, la Secretaría General reitera a las siguientes unidades orgánicas: Gerencia de Deportes, Gerencia de Desarrollo Humano y Gerencia de Desarrollo Económico, la validación del personal designado como responsables alternos de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, en sedes;



Que, mediante Informe N° 052-2021/MDV-GDE de 13 de agosto de 2021, la Gerencia de Desarrollo Económico remite a la Secretaría General la validación del personal responsable de la gestión de reclamos,

Que, a través del Memorando N° 141-2021/MDV-GDH de 16 de agosto de 2021, la Gerencia de Desarrollo Humano remite a la Secretaría General la validación del personal responsable de la gestión de reclamos en la sede de la "Casa de la Mujer";

Que, con Memorando N° 136-2021/MDV-GD de 19 de agosto de 2021, la Gerencia de Deportes remite a la Secretaría General la validación del personal responsable de la gestión de reclamos;

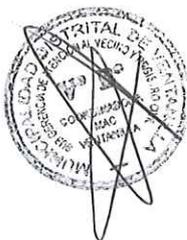
Estando a lo expuesto, con el visado y conformidad de la Secretaría General, Gerencia de Asesoría Jurídica y la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil, y en uso de las atribuciones establecidas en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, y el artículo II del Título Preliminar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

RESUELVE:

ARTICULO 1.- MODIFICAR el artículo primero de la Resolución de Alcaldía N° 0103-2021/MDV-ALC, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 1.- DESIGNAR como titular responsable de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, al Subgerente de Gestión de Calidad, señor JOSÉ GUSTAVO NEYRA GOMEZ, estableciéndose a los responsables alternos, conforme a lo siguiente:

N°	SEDE	RESPONSABLE ALTERNO	DNI
1	Centro de Mejor Atención al Ciudadano	CASTILLO SALES IVET	45015511
2	Qura Sur	CHAPOÑAN BANCES JESSICA PAOLA	41007118
3	Qura Norte	VARILLAS REYES ANGIE CAROLAYN	45865517
4	Qura Virgen de Guadalupe	PIZARRO PINTADO NERY ISABEL	25853434
5	Qura Fundación Pachacutec	MORAN RAMIREZ VICTORIA INES	25822998
6	Clínica Veterinaria Municipal	VARAS PEREZ MEDALYT CRUZ	41185302
7	Gerencia de Administración Tributaria	ESPINOZA CATA CORA JAMY AMALIA	42591701
8	Centro de Formación Empresarial Encinas	CHAVEZ CRUZ JORGE ALBERTO	46487390
9	Casa de la Mujer	DAVILA LOPEZ PATRICIA AMALIA	40993485
10	Oficina Periférica Oeste - Pachacutec	VALDERA SANDOVAL MANUELA MARIA	46606224
11	Oficina Periférica Norte - Villa Los Reyes	CACERES SANCHEZ GLORIA MARIA	08668382
12	Oficina Periférica Sur - Parque Porcino	CASTILLO DAVILA RAUL ERNESTO	25580403
13	Biblioteca Municipal Manuel Gonzáles Prada	VALLEJO ARANA CARLOS SANTIAGO	25852517
14	Centro de Formación Deportiva Fredy Ternero	BARRENECHEA URIBE OLGA DORALUZ	75236239
15	Centro de Formación Deportiva Angamos	BARRENECHEA URIBE OLGA DORALUZ	75236239"





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0244-2021/MDV-ALC

ARTÍCULO 2.- 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.



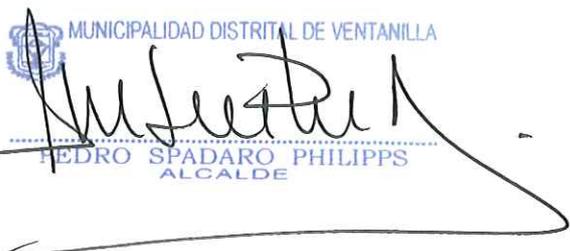
ARTÍCULO 3.- ENCARGAR a la Secretaría General la notificación de la presente Resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Tecnología de la Información y Telecomunicación, Subgerencia de Gestión de Calidad y a las demás unidades orgánicas competentes para los fines correspondientes; así como a la la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros al correo electrónico gestiondereclamaciones@pcm.gob.pe.

ARTÍCULO 4.- ENCARGAR a la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil la transferencia de toda la documentación pertinente a la Subgerencia de Gestión de Calidad.

ARTÍCULO 5.- DEJAR SIN EFECTO cualquier disposición que se oponga a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA


PEDRO SPADARO PHILIPPS
ALCALDE

