



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0141-2023/MDV-ALC

Ventanilla, 12 de abril de 2023

EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

VISTO:

El Memorando N° 005, 008-2023/MDV-SG-SGGC y el Informe N° 058-2023/MDV-SG-SGGC de la Subgerencia de Gestión de Calidad, el Informe Técnico N° 024-2023-MDV/GAF-SGSGYP-JECP-ZASG de la Arquitecta de la Jefatura del Equipo de Control Patrimonial, el Informe N° 136-2023-MDV/GAF-SGSGYP-JECP de la Jefatura del Equipo de Control Patrimonial, el Memorando N° 191-2023/MDV-GAF-SGSGYP de la Subgerencia de Servicios Generales y Patrimonio, el Memorando N° 237-2023/MDV-GAF-SGL de la Subgerencia de Logística, el Memorando N° 044-2023/MDV-SSM-GA de la Gerencia de Administración del Órgano Desconcentrado Sistema de Salud Municipal Ventanilla, el Informe Legal N° 140-2023/MDV-GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica y el Proveído N° 1805-2023 de la Gerencia Municipal, respecto a la actualización de sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla que prestan servicios de atención al ciudadano, en relación a los encargados del Libro de Reclamaciones, 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, mediante 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, conforme al siguiente detalle:

Table with 4 columns: N°, SEDE, RESPONSABLE ALTERNO, DNI. It lists 8 different locations and their respective alternate responsible persons and DNI numbers.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0141-2023/MDV-ALC

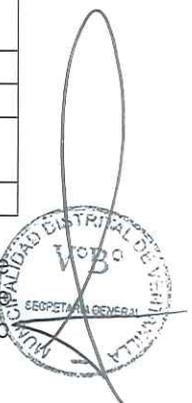
9	Qura Fundación Pachacútec	RENZO ERUBEY PEREZ CRUZ	40457028
10	Clínica Veterinaria Municipal Satélite	WILBERT EDGARDO GUAYLUPO MELGAREJO	25688213
11	Clínica Veterinaria Municipal Pachacútec	WILBERT EDGARDO GUAYLUPO MELGAREJO	25688213
12	Gerencia de Administración Tributaria	LESVIA MORENO FLORES	40921465
13	Gerencia de Juventud y Cultura	CARLOS SANTIAGO VALLEJO ARANA	25852517
14	Gerencia de Desarrollo Económico	MÓNICA CECILIA QUIROZ GÁLVEZ	25559119
15	Gerencia de Deporte - Centro de Formación Deportiva Freddy Ternero	ANGEL SAMUEL ZIANI BAILETTI	25585188
16	Gerencia de Deporte - Centro de Formación Deportiva Angamos	ANGEL SAMUEL ZIANI BAILETTI	25585188
17	Centro de Atención al Vecino CAV - Participación Vecinal	CARMEN ELENA ELESCANO JIMÉNEZ	25565026
18	Centro de Atención al Vecino CAV - Asentamientos Humanos	KATHERINE SHERLY GUTIÉRREZ CAMARENA	48293640
19	Casa del Adulto Mayor	YOANA BERONICA NIZAMA RAMÍREZ	25689154
20	Central de Video Vigilancia	BRYAN JAIR REYES ALFARO	48845520
21	Central de Seguridad Ciudadana Ventanilla Alta	VÍCTOR EDILBERTO SANDOVAL SÁNCHEZ	25762768
22	Casa de la Mujer	PATRICIA AMALIA DAVILA LÓPEZ	40993485

Que, mediante Memorando N° 005-2023/MDV-SG-SGGC de fecha 23 de marzo de 2023, la Subgerencia de Gestión de Calidad solicita a la Subgerencia de Servicios Generales y Patrimonio, que remita las direcciones de las sedes que brindan servicios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, el cual concluye, entre otros, lo siguiente:

- Solicita proceda a remitir las direcciones de las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, que prestan servicios de atención al ciudadano, debido a que la última actualización que posee esta unidad orgánica, es la considerada en la Resolución de Alcaldía N° 100-2023/MDV-ALC; por lo tanto, con la finalidad de cumplir con 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 (...).
- Siendo que, resulta de vital importancia para esta Subgerencia contar con la dirección de las sedes presentadas, debido a que será de utilidad para el propósito de garantizar la participación de los ciudadanos mediante el Libro de Reclamaciones o encuestas como un mecanismo de interacción directa para conocer las inquietudes y sugerencias que puedan coadyuvar y solucionar posibles fallas en la atención.
- Finalmente; es menester, señalar que se puede realizar una evaluación de la atención en base a la gestión de reclamos, debido a que ello implica una mejora en la atención que se brinda al ciudadano, respecto a la prestación de bienes y servicios públicos; por tanto, estos datos son la base para vislumbrar la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Ventanilla al usuario.

Que, con Informe N° 136-2023-MDV/GAF-SGSGYP-JECP de fecha 29 de marzo de 2023, la Jefatura del Equipo de Control Patrimonial remite a la Subgerencia de Servicios Generales y Patrimonio el Informe Técnico N° 024-2023-MDV/GAF-SGSGYP-JECP-SAZG, de la Arquitecta Zuleika A. Simeón Garay, el cual manifiesta:

- De acuerdo a lo descrito en los párrafos precedentes y conforme a la solicitud realizada por la Subgerencia de Gestión de Calidad, se procede a detallar dentro de la Tabla N° 1, las direcciones de





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0141-2023/MDV-ALC

las sedes administradas por esta entidad edil, de acuerdo a la información obrante dentro de esta Jefatura.

- Se recomienda derivar el presente informe a la Subgerencia de Gestión de Calidad, para conocimiento y fines que estime conveniente.

Que, con Memorando N° 191-2023/MDV-GAF-SGSGYP de fecha 30 de marzo de 2023, la Subgerencia de Servicios Generales y Patrimonio traslada a la Subgerencia de Gestión de Calidad, el Informe Técnico N° 024-2023-MDV/GAF-SGSGYP-JECP-SAZG, para que tome conocimiento y actúe de acuerdo a sus funciones y fines correspondientes;

Que, mediante Memorando N° 008-2023/MDV-SG-SGGC de fecha 30 de marzo de 2023, la Subgerencia de Gestión de Calidad solicita a la Subgerencia de Logística, que remita las direcciones de las sedes que prestan servicios de atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;

Que, por medio del Memorando N° 237-2023MDV-GAF-SGL de fecha 04 de abril de 2023, la Subgerencia de Logística remite a la Subgerencia de Gestión de Calidad las direcciones de las sedes que prestan servicios de atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;

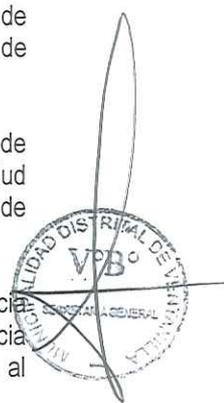
Que, con Informe N° 057-2023/MDV-SG-SGGC de fecha 04 de abril de 2023, la Subgerencia de Gestión de Calidad solicita a la Gerencia de Administración del Órgano Desconcentrado Sistema de Salud Municipal Ventanilla, que remita las direcciones de las sedes que prestan servicios de atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;

Que, en conformidad con el Memorando N° 044-2023/MDV-SSM-GA de fecha 04 de abril de 2023, la Gerencia de Administración del Órgano Desconcentrado Sistema de Salud Municipal Ventanilla remite a la Subgerencia de Gestión de Calidad la dirección de las sedes de la Municipalidad de Ventanilla, que prestan atención al ciudadano;

Que, con Informe N° 058-2023/MDV-SG-SGGC de fecha 04 de abril de 2023, la Subgerencia de Gestión de Calidad señala a la Gerencia de Asesoría Jurídica que solicitó la dirección de cada sede que brinda servicio de atención al ciudadano, posteriormente se remitió respuesta mediante el Memorando N° 191-2023/MDV-GAF-SGSGYP, que fue expedido por la Subgerencia de Servicios Generales y Patrimonio; asimismo, le Memorando N° 237-2023/MDV-GAF-SGL, emitido por el despacho de la Subgerencia de Logística y el Memorando N° 044-2023/MDV-SSM-GA, el cual proviene respectivamente de la Gerencia de Administración del Órgano Desconcentrado Sistema de Salud Municipal Ventanilla; en ese sentido, considera oportuna la actualización de sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, que prestan servicios de atención al ciudadano, debido a que la última actualización que posee esta unidad orgánica es la considerada en la Resolución de Alcaldía N° 100-2023/MDV-ALC; por lo tanto, con el objetivo de cumplir con 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 (...);

Que, a través del Informe Legal N° 140-2023/MDV-GAJ de fecha 10 de abril de 2023, la Gerencia de Asesoría Jurídica emite a la Gerencia Municipal la opinión legal respecto a la Actualización de las sedes que prestan servicios de atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;, el mismo que concluye, entre otros, lo siguiente:

- Esta Gerencia de Asesoría Jurídica opina que la propuesta de la Subgerencia de Gestión de Calidad de actualizar la Resolución de Alcaldía N° 100-2023/MDV-ALC resulta legalmente viable que, en razón a la constante rotación del personal que presta sus servicios en las distintas sedes de la municipalidad.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0141-2023/MDV-ALC

- Asimismo, con esta nueva actualización los responsables serían los encargados de cada Gerencia, Subgerencia o Jefatura.

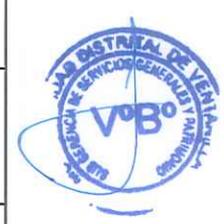
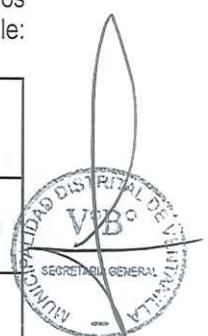
Que, por medio del Proveído N° 1805 de fecha 11 de abril de 2023, la Gerencia Municipal remite los actuados a la Secretaría General, a fin de realizar las acciones pertinentes;

Estando a lo expuesto, con el visado y conformidad de la Gerencia Municipal, Secretaría General, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración del Órgano Desconcentrado Sistema de Salud Municipal Ventanilla, Subgerencia de Gestión de Calidad, Subgerencia de Servicios Generales y Patrimonio, Subgerencia de Logística y Jefatura del Equipo de Control Patrimonial 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 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; conforme al siguiente detalle:

Table with 4 columns: N°, SEDE, ENCARGADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS SEDES, DIRECCIÓN. It lists 9 different locations and their respective responsible officers and addresses.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0141-2023/MDV-ALC

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 9
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





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0141-2023/MDV-ALC

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. La Playa N° 150 – Urb. Ex Zona Comercial – Ventanilla
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 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 de Alcaldía a las unidades orgánicas competentes para los fines correspondientes.

ARTÍCULO 4.- 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.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

 JOHNSON HUGO VASQUEZ OSORIO
 ALCALDE

