



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 028-2024/MDV-ALC

Ventanilla, 07 de febrero de 2024

EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

VISTO:

El Informe N° 012-2024/MDV-SG-SGGC de la Subgerencia de Gestión de Calidad, el Memorando N° 155-2024/MDV-SG de la Secretaría General, el Informe Legal N° 042-2024/MDV-GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica y el Memorando N° 108-2024/MDV-GM de la Gerencia Municipal, respecto a la emisión del documento autoritativo que modifique el artículo 2 de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC, que resolvió designar al titular responsable 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, el artículo 2 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, estipula que, la finalidad de la presente norma es establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, así mismo el inciso d) del artículo 7° del mencionado Decreto Supremo, con relación a las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, señala, entre otras: 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;

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, norma municipal que aprueba 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 formuladas a las áreas, a través del Libro de Reclamaciones físico y virtual;

Que, a través de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC de fecha 23 de agosto de 2023, se resolvió entre otros, 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;

Que, por medio de la Resolución de Alcaldía N° 011-2024/MDV-ALC de fecha 16 de enero de 2024, se resolvió, además, dar por concluida la disposición efectuada por la Resolución de Alcaldía N° 0238-2023/MDV-ALC, por la cual se designó al abogado Luis Miguel Sánchez Sarmiento, en el cargo de Subgerente de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;

Que, con la Resolución de Alcaldía N° 012-2024/MDV-ALC de fecha 16 de enero de 2024, se resolvió entre otros, designar a la abogada Katherine Sherly Gutiérrez Camarena, en el cargo de Subgerente de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 028-2024/MDV-ALC

Que, por el Informe N° 012-2024/MDV-SG-SGGC de fecha 23 de enero de 2024, la Subgerencia de Gestión de Calidad, solicita a la Secretaría General la emisión del documento autoritativo que resuelva designar al responsable titular de la gestión de reclamos, para lo cual, se tendrá que modificar únicamente lo resuelto por el artículo 2 de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC; proponiendo, como titular responsable de la gestión de los reclamos a la abogada Katherine Sherly Gutiérrez Camarena, Subgerente de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;

Que, mediante Memorando N° 155-2024/MDV-SG de fecha 29 de enero de 2024, la Secretaría General traslada a la Gerencia de Asesoría Jurídica los actuados administrativos para que, se sirva emitir opinión legal sobre la propuesta efectuada por la Subgerencia de Gestión de Calidad con relación a la designación del responsable titular de la gestión de reclamos de esta comuna edil;

Que, a través del Informe Legal N° 042-2024/MDV-GAJ de fecha 02 de febrero de 2024, la Gerencia de Asesoría Jurídica emite a la Gerencia Municipal la opinión legal respecto a la modificación de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC y como consecuencia de ello, se proceda a la designación del responsable titular de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, el mismo que considera y concluye, entre otros, lo siguiente:

- (...) es de señalar que conforme al literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene, entre otras, la siguiente responsabilidad: Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable Titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad (...)
- (...) que la designación del magister Luis Miguel Sánchez Sarmiento como responsable titular de gestión de reclamos de esta entidad, se realizó a través de la Resolución de Alcaldía 269-2023/MADV-ALC, auto resolutivo emitido por el órgano ejecutivo y máxima autoridad administrativa de esta comuna municipal, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 6 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; en ese sentido la modificación requerida deberá efectuarse a través de una norma de igual jerarquía, esto es, por medio de una Resolución de Alcaldía.
- Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC de fecha 23 de agosto de 2023, se designó al magister Luis Miguel Sánchez Sarmiento como responsable titular de gestión de reclamos de esta entidad, en ese sentido la modificación para la nueva designación del responsable titular de gestión de reclamos debe ser por una norma de igual jerarquía, siendo esto una Resolución de Alcaldía, esto de conformidad a lo establecido en el numeral 6 del artículo 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades y al literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, correspondiendo al señor alcalde designar al responsable de gestión de reclamos.
- En consecuencia, resulta legalmente viable la modificación de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC, mediante acto resolutivo emitido por el señor Alcalde, en el extremo del artículo 2 donde establece la designación del responsable titular de la gestión de reclamos, esto conforme a lo señalado en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que, por medio del Memorando N° 108-2024/MDV-GM de fecha 06 de febrero de 2024, la Gerencia Municipal traslada a la Secretaría General el requerimiento de modificación de Resolución de Alcaldía, respecto a la designación del responsable titular de la gestión de reclamos;

Estando a lo expuesto, con el visado y conformidad de la Gerencia Municipal, Secretaría General, Gerencia de Asesoría Jurídica, Subgerencia Política 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;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 028-2024/MDV-ALC

RESUELVE:

ARTICULO 1.- MODIFICAR el artículo 2 de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC, de fecha 23 de agosto de 2023, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 2.- DESIGNAR como titular responsable de la gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, a la abogada Katherine Sherly Gutiérrez Camarena, Subgerente de Gestión de Calidad; y como responsable alterno, al ingeniero Jack Franco Sánchez Ravines, Subgerente de Atención al Vecino y Registro Civil".

ARTÍCULO 2.- DISPONER, mantener vigente los demás extremos de la Resolución de Alcaldía N° 0269-2023/MDV-ALC no modificados en el artículo precedente de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3.- 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 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 Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros a los correos electrónicos: gestiondereclamaciones@pcm.gob.pe, ehuaycha@pcm.gob.pe y mdonayre@pcm.gob.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

JHOVINSON HUGO VÁSQUEZ OSORIO
ALCALDE