



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 113-2024/MDV-ALC

Ventanilla, 27 de mayo de 2024

EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

VISTO:

El Informe N° 044-2024/MDV-SG-SGGC de la Subgerencia de Gestión de Calidad, el Memorando N° 672-2024/MDV-SG de la Secretaría General, el Informe Legal N° 0161-2024/MDV-GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica y el Proveído N° 5129-2024/MDV-GM de la Gerencia Municipal, respecto a la emisión del documento autoritativo que modifique la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC, que resolvió, entre otros designar a los encargados del Libro de Reclamaciones de las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, que prestan servicios de atención al ciudadano y, a su vez, se deje sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 028-2024/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 res (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 a los encargados del Libro de Reclamaciones de las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, que prestan servicios de atención al ciudadano;

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° 113-2024/MDV-ALC

Que, en virtud de la Resolución de Alcaldía N° 028-2024/MDV-ALC de fecha 07 de febrero de 2024, modifica, el artículo 2 de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC, de fecha 23 de agosto de 2023; y, designa, 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";

Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° 084-2024/MDV-ALC, de fecha 17 de abril de 2024, se resuelve, dar por concluida, la disposición efectuada por la Resolución de Alcaldía N° 012-2024/MDV-ALC, de fecha 16 de enero de 2024, por la cual se designó a la Abogada Katherine Sherly Gutiérrez Camarena en el cargo de Subgerente de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, precisando que el último día laborable será el 17 de abril de 2024;

Que, por medio de la Resolución de Alcaldía N° 089-2024/MDV-ALC, de fecha 17 de abril de 2024, se resuelve designar a partir del 18 de abril de 2024, al Abogado Grover Roger Sotomayor Francia, en el cargo de Subgerente de Gestión de Calidad, unidad orgánica dependiente de la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, cargo considerado de confianza;

Que, con Informe N° 044-2024/MDV-SG-SGGC de fecha 29 de abril 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 el artículo 2, y a su vez, solicita modificar el artículo 3 en el extremo del ítem 25 y 28, así como, la supresión del ítem 32 de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC; siendo que, se propone como titular responsable de la gestión de los reclamos al Abogado Grover Roger Sotomayor Francia, en el cargo de Subgerente de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Ventanilla; precisando, entre otros, lo siguiente:

- Por otra parte, la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres a través del Memorando N° 314-2024-MDV/GSCYGRD de fecha 24 de abril del año en curso, comunica que, hubo cambios con respecto a la ubicación de dos (02) sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla que prestan servicios de atención al ciudadano, así como, el encargado del Libro de Reclamaciones, de acuerdo al siguiente detalle:

(...)

N°	SEDE	ENCARGADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS SEDES	DIRECCIÓN
25	Central de Monitoreo y Operaciones	Encargado de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastre	Av. La Playa frente a Palacio Municipal.
28	Subgerencia de Fiscalización y Control; y Subgerencia de Gestión de Riesgo de Desastre	Encargado de la Subgerencia de gestión de Riesgo de Desastres y Defensa civil	Mz. J Lt. 2 primer sector derecho, Urb. Antonia Moreno de Cáceres.

(...).

- Del mismo modo, la Jefatura del Equipo de Estudios de Proyectos remite el Informe N° 122-2024/MDV-GDUI-JEEP de fecha 29 de abril de 2024, mediante el cual comunica el traslado de su despacho a la sede Palacio Municipal, ante lo cual, solicita ser excluido de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC, debido a que, la sede mencionada está habilitada para recibir reclamos a través de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones; asimismo, el encargado del libro de reclamaciones en sede es la Gerencia de Asesoría Jurídica, la cual se encarga de la atención oportuna de los reclamos que se registren en la sede.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 113-2024/MDV-ALC

Que, mediante Memorando N° 672-2024/MDV-SG de fecha 03 de mayo 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 y, a su vez, la modificación del artículo 3 en el extremo del ítem 25 y 28, así como, la supresión del ítem 32 de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC;

Que, a través del Informe Legal N° 0161-2024/MDV-GAJ de fecha 07 de mayo 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 (...).
- Del mismo modo, Artículo 9 establece que corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean.
- (...) la modificación la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC, en los extremos del artículo 2, ítems 25, 28 y suprimir el ítem 32; asimismo, dejar sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 028-2024/MDV-ALC de fecha 07 de febrero de 2024, debido a que con fecha 17 de abril de 2024 mediante la Resolución de Alcaldía N° 089-2024/MDV-ALC, resuelve designar a partir del 18 de abril de 2024 al abogado Grover Roger Sotomayor Francia en el cargo de Subgerente de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, unidad dependiente de la Secretaría General, la misma que se propone como responsable titular de la gestión de reclamos y como responsable alterno al Subgerente de Atención al Vecino y Registro Civil Ing. Jack Franco Sánchez Ravines.
- Por todo lo antes expuesto, esta Gerencia de Asesoría Jurídica emite **opinión favorable** para que se emita la Resolución de Alcaldía que modifique la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC y deje sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 028-2024/MDV-ALC.

Que, por medio del Proveído N° 5129-2024/MDV-GM de fecha 08 de mayo 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 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.- 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, al Abogado Grover Roger Sotomayor Francia, en el cargo de Subgerente de Gestión de Calidad; y como responsable alterno, al ingeniero Jack Franco Sánchez Ravines, Subgerente de Atención al Vecino y Registro Civil".



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 113-2024/MDV-ALC

ARTÍCULO 2.- MODIFICAR el ítem 25 y 28 del artículo 3 de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC, de fecha 23 de agosto de 2023, en lo concerniente a los encargados del Libro de Reclamaciones de las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla; quedando conforme al siguiente detalle:

(...)

Nº	SEDE	ENCARGADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS SEDES	DIRECCIÓN
25	Central de Monitoreo y Operaciones	Encargado de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastre	Av. La Playa frente a Palacio Municipal.
28	Subgerencia de Fiscalización y Control; y Subgerencia de Gestión de Riesgo de Desastre	Encargado de la Subgerencia de gestión de Riesgo de Desastres y Defensa civil	Mz. J Lt. 2 primer sector derecho, Urb. Antonia Moreno de Cáceres.

(...).

ARTÍCULO 3.- SUPRIMIR el ítem 32 del artículo 3 de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC, de fecha 23 de agosto de 2023, en lo concerniente a los encargados del Libro de Reclamaciones de las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

ARTICULO 4.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Alcaldía N° 028-2024/MDV-ALC, de fecha 07 de febrero de 2024; así como, cualquier disposición que se oponga o contravenga lo establecido en la presente Resolución de Alcaldía.

ARTÍCULO 5.- 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 6.- ENCARGAR a la Secretaria 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