



16 SEP. 2025

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

El presente documento es copia FIEL
DEL ORIGINAL que he tenido a la vista; quedando
notado en el Libro de Fedatario N° 0147-2025/MDV-ALC, folio N° 38 del
Libro de Fedatario.

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0147-2025/MDV-ALC

Ventanilla, 16 de setiembre de 2025

**LA PRIMERA REGIDORA DISTRITAL ENCARGADA DEL DESPACHO DE ALCALDÍA
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA****VISTO:**

El Informe N° 113-2025/MDV-SG-SGGC de la Subgerencia de Gestión de Calidad, el Memorando N° 1233-2025/MDV-SG de la Secretaría General, el Informe N° 394-2025/MDV-GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica y el Proveído N° 9770 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 reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;

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 6 de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, estipula que, la Alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa, por lo que, le corresponde aprobar y resolver asuntos administrativos a través de Resoluciones de Alcaldía, de acuerdo con lo señalado en el numeral 6 del artículo 20 y 43 de la ley antes aludida;

Que, el numeral 72.2 del artículo 72 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que, toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, por medio del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecieron 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, el artículo 7 del dispositivo legal antes mencionado, establece las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa, dentro de ellas, literal d), la de: 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, 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 la 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, entre otras, la de: Supervisar la atención de las respuestas a los reclamos y sugerencias formuladas a las áreas, a través del Libro de Reclamaciones físico y virtual;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0147-2025/MDV-ALC

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 al titular responsable y alerno de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla; dispositivo resolutivo que fue modificado por las Resoluciones de Alcaldía N° 028, 113 y 0212-2024/MDV-ALC, en lo concerniente a la designación del titular responsable de la gestión de los reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;

Que, con la Resolución de Alcaldía N° 0132-2025/MDV-ALC de fecha 26 de agosto de 2025, se resolvió entre otros, dar por concluida la disposición efectuada mediante la Resolución de Alcaldía N° 0188-2024/MDV-ALC de fecha 13 de setiembre de 2024, por la cual se designó al señor Rubén David Vilchez Guillen, en el cargo de Subgerente de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, precisando que el último día laborable será el 26 de agosto de 2025;

Que, por la Resolución de Alcaldía N° 0134-2025/MDV-ALC de fecha 26 de agosto de 2025, se resolvió entre otros, encargar, a partir del 27 de agosto de 2025, al Licenciado en Administración Mack Robert Ponte Silva, Secretario General, el puesto de Subgerente de Gestión de Calidad de la Municipalidad de Ventanilla, considerado de confianza y hasta la designación del titular;

Que, por la Resolución de Alcaldía N° 139-2025/MDV-ALC de fecha 10 de setiembre de 2025, se resolvió entre otros, encargar a la señora Rocío del Pilar Cáceres Saboya, Primera Regidora de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, las funciones propias del despacho de Alcaldía, por el periodo comprendido desde el 15 al 16 de setiembre de 2025;

Que, mediante el Informe N° 113-2025/MDV-SG-SGGC, la Subgerencia de Gestión de Calidad, solicita a la Secretaría General, la emisión del documento autoritativo que designe al titular responsable de la gestión de reclamos, a razón de la reciente encargatura de la unidad orgánica antes referida, considerando entre otros, lo siguiente:

- (...)
- Por los motivos expuestos, es necesario se deje sin efecto, la disposición efectuada mediante la Resolución de Alcaldía N° 0212-2024/MDV-ALC de fecha 26 de setiembre de 2024, debido al cese de funciones del señor Rubén David Vilchez Guillen como Subgerente de Gestión de Calidad y modificar el artículo 2 de la Resolución de Alcaldía N° 269-2023/MDV-ALC de fecha 23 de agosto de 2023.
 - (...) se remite la siguiente propuesta para que, por vuestro intermedio, traslade la misma a la Gerencia de Asesoría Jurídica, a fin de que, pueda emitir el pronunciamiento correspondiente y posterior a ello, se formule la modificación del documento autoritativo que designa a los responsables de la gestión de reclamos de nuestra comuna (...) a cargo de cumplir con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que, por medio del Memorando N° 1233-2025/MDV-SG, la Secretaría General, solicita a la Gerencia de Asesoría Jurídica, la emisión de la opinión legal correspondiente, a razón de la propuesta remitida por la Subgerencia de Gestión de Calidad para la designación del nuevo titular responsable de la gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;

Que, mediante el Informe N° 394-2025/MDV-GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica emitió opinión favorable dirigida a la Gerencia Municipal, respecto a la modificación del artículo 2 de la Resolución de Alcaldía N° 0269-2023/MDV-ALC, disponiéndose la designación del Licenciado en Administración Mack Robert Ponte Silva, actual Subgerente encargado de la Subgerencia de Gestión de Calidad, como titular responsable de la gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla;



16 SEP. 2025

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

el presente documento es copia FIEL
DEL ORIGINAL que he tenido a la vista; quedando
anotado en el Libro de Fedatarios N° 027, folio N° 38 del
Libro de Fedatarios.

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0147-2025/MDV-ALC

Que, con el Proveído N° 9770, la Gerencia Municipal remite a la Secretaría General, el expediente administrativo relacionado a la designación del titular responsable de la gestión de reclamos de esta corporación municipal, a fin de que, se adopten las acciones que correspondan;

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;

YOLANDA E. JIMÉNEZ PURIZAGA
Fedataria

Resolución de Secretaría General N° 02-2025/MDV-SG

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- MODIFICAR el artículo 2 de la Resolución de Alcaldía N° 0269-2023/MDV-ALC de fecha 23 de agosto de 2023, el que quedara redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 2.- DESIGNAR como titular responsable de la gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, al Licenciado en Administración Mack Robert Ponte Silva, Subgerente de Gestión de Calidad encargado; 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, órganos 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, órganos 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 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

Rocio Del Pilar Caceres Saboya
ROCIO DEL PILAR CACERES SABOYA

PRIMER REGIDOR**ENCARGADO DEL DESPACHO DE ALCALDIA**

