



CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530  
www.munives.gob.pe



# RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 052-2022-ALC/MVES

Villa El Salvador, 09 de mayo del 2022



## EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR

**VISTOS:** El Memorando N° 450-2022-GM/MVES de la Gerencia Municipal, el Informe N° 106-2022-OAJ/MVES de la Oficina de Asesoría Jurídica y el Memorando N° 218-2022-SG/MVES de la Oficina de Secretaría General, sobre designación de responsable titular y alterno del Proceso de Gestión de Reclamos, y;

### CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo dispuesto por el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificada por la Ley N° 30305, Ley de Reforma Constitucional, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, establece que: *“Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, precisando que, ésta 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 N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, estipula que: *“(…) El alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa.”*, asimismo, el numeral 6) del artículo 20° señala que una de las atribuciones que tiene el Alcalde es la de: *“Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas”;*

Que, el numeral 5.1) del artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece que: *“La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.”;*

Que, el literal d) del artículo 7° de la norma citada en el considerando precedente, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene como una de las responsabilidades: *“(…) d) 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, mediante Resolución de Alcaldía N° 005-2019-ALC/MVES de fecha 11 de enero del 2019, se designa al Sr. Benedicto Bautista Chilingano, Subgerente de la Unidad de Gestión Documentaria y Archivo de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador como responsable del Libro de Reclamaciones de la Corporación Edil;

Que, mediante Memorando N° 218-2022-SG/MVES la Oficina de Secretaría General, en virtud a lo dispuesto en los artículos 5° y 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, solicita a la Oficina de Asesoría Jurídica emitir opinión legal respecto al tipo de normativa municipal que deberá aprobar la designación del responsable titular y responsable alterno encargados del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, debiendo tener en consideración la Resolución de Alcaldía N° 055-2019-ALC/MVES, por el cual se le designó al Subgerente de la Unidad de Gestión Documentaria y Archivo como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador;

Que, con Informe 106-2022-OAJ/MVES la Oficina de Asesoría Jurídica, teniendo en consideración lo establecido en el numeral 5.1) del artículo 5° y el literal d) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, opina que es legalmente viable la emisión de una Resolución de Alcaldía para designar a



CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530  
www.munives.gob.pe

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 052-2022-ALC/MVES

Villa El Salvador, 09 de mayo del 2022



un responsable titular y a un responsable alterno para el Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador; precisando que el Gerente Municipal conforme a sus funciones debe proponer al Alcalde las personas que deberán asumir dichos cargos;

Que, con Memorando N° 450-2022-GM/MVES la Gerencia Municipal, tomando en consideración la opinión de la Oficina de Asesoría Jurídica, propone designar al Subgerente de la Unidad de Gestión Administrativa y Archivo y al Gerente de Rentas y Administración Tributaria como Responsable Titular y Responsable Alterno respectivamente del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador; por lo cual, remite la documentación a la Oficina de Secretaría General para que se emita la Resolución de Alcaldía pertinente;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas al Alcalde por el artículo 6°, el numeral 6) del artículo 20° y 43° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y por el numeral 13.2) del Artículo 13° de la Ordenanza N° 441-MVES, que modifica la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) con enfoque de Gestión de Resultados de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador aprobado con Ordenanza N° 369-MVES;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** como **RESPONSABLES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR** a los siguientes:

- Sr. Benedicto Bautista Chilingano **RESPONSABLE TITULAR**  
Subgerente de la Unidad de Gestión Documentaria y Archivo
- Sr. Edgar Jesús Hinojosa Alarcón **RESPONSABLE ALTERNO**  
Gerente de Rentas y Administración Tributaria

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a los funcionarios señalados en el artículo precedente, velar por el correcto uso de los mecanismos para el Proceso de Gestión de Reclamos en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, así como coordinar con las diversas Unidades Orgánicas a fin de brindar la respuesta oportuna a los reclamos de acuerdo a la normatividad vigente, en cumplimiento de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que todas las Unidades Orgánicas respondan los correos institucionales y/o comunicaciones suscritas por los responsables designados en el Artículo Primero de la presente Resolución en los plazos de Ley, bajo responsabilidad funcional.

**ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR** a la Oficina de Secretaría General, remitir copia de la presente Resolución de Alcaldía a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

**ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR** a la Unidad de Desarrollo Tecnológico, efectuar la publicación de la presente Resolución de Alcaldía, en el Portal Institucional de esta Corporación Edil. ([www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.**

MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR  
CÉCILIA PILAR GLORIA ARIAS  
SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR  
C. KEVIN YÑIGO PERALTA  
ALCALDE