

**RESOLUCIÓN DE ALCALDIA N° 651-2023-MDSJL**

San Juan de Lurigancho, 11 de setiembre de 2023.

**EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**

**VISTO:** el Informe N° 382-2023-SGTI-GM/MDSJL, de la Subgerencia de Tecnologías de la Información, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 194 de la Constitución Política del Perú 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 N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el citado Decreto Supremo tiene por finalidad 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, en el literal d) del artículo 7 de la norma precitada, se establece que es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, 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 (3) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 322-2023-MDSJL del 14 de abril de 2023 se designa formalmente con eficacia anticipada al 01 de abril de 2023, a los funcionarios como responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, como sigue:

FUNCIONARIOS	RESPONSABLES
<b>Mahicol Steve Almandos Vargas,</b> Subgerente de Trámite Documentario y Archivo	Titular
<b>Pedro Víctor Espinoza Díaz,</b> Subgerente de Tecnologías de la Información	Alterno

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 633-2023-MDSJL del 28 de agosto de 2023 se designa a partir del 01 de setiembre de 2023 como Subgerente de Tecnologías de la Información al ingeniero José Manuel Guizado Castillo;



Que, al amparo del numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el mismo que establece que la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Que, resulta necesario seguir promoviendo una cultura de mejor atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho y la implementación pertinente del proceso de gestión de reclamos con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida y ante el cese del funcionario alterno es necesario designar al nuevo funcionario para que asuma la responsabilidad de la gestión;

Estando a lo expuesto, contando con los vistos bueno de la Gerencia Municipal y la Gerencia de Asesoría Jurídica; y en uso de las facultades atribuidas por el numeral 6 del Artículo 20 y el Artículo 43 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

**RESUELVE:**

**Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO** con eficacia anticipada al 31 de agosto de 2023 la designación del ingeniero Pedro Víctor Espinoza Díaz como responsable alterno encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, dispuesto en el artículo 2 de la Resolución de Alcaldía N° 322-2023-MDSJL del 14 de abril de 2023.

**Artículo 2.- DESÍGNAR** formalmente con eficacia anticipada al 01 de setiembre de 2023, al ingeniero José Manuel Guizado Castillo, Subgerente de Tecnologías de la Información como funcionario responsable alterno, encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**Artículo 3.- ENCARGAR** a Secretaría General oficiar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, dentro de los tres días hábiles de efectuada la designación, de conformidad al inciso d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**Artículo 4.- ENCARGAR** a Secretaría General, la notificación de la presente Resolución de Alcaldía a los órganos y unidades orgánicas competentes; así como al funcionario responsable del Portal de Transparencia, la publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN JUAN DE LURIGANCHO  
  
Abog. LIVIA ESTHER FLOREZ FERNANDEZ  
Secretaria General

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN JUAN DE LURIGANCHO  
  
Lic. JESÚS MALDONADO AMAO  
ALCALDE