



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

La Molina, 05 de febrero del 2025

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0067-2025-MDLM-GM

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA MOLINA

VISTO:

La Resolución de Gerencia Municipal N° 064-2023-MDLM, de fecha 07 de febrero de 2023, modificada por la Resolución de Gerencia Municipal N° 340-2023-MDLM de fecha 16 de noviembre de 2023 y Resolución de Gerencia Municipal N° 586-2023/MDLM-GM, de fecha 20 de setiembre 2023, mediante el cual se designa a los responsables Titular y Suplente del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de La Molina, la Resolución de Gerencia Municipal N° 60-2024-MDLM-GM, de fecha 01 de febrero de 2024 modificada por la Resolución de Gerencia Municipal N° 067-2024-MDLM-GM mediante el cual se designa temporalmente a la señora Tatiana Naldos Torres en el cargo de Jefe de la Oficina de Tecnologías de la información y Estadística de la Municipalidad Distrital de La Molina, la Resolución de Gerencia Municipal N° 103-2024-MDLM-GM, de fecha 27 de febrero de 2024 mediante el cual se designa a la señora Johanna Rocío Minaya Infanzón, en el cargo de Jefe de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de La Molina y el informe N°0059-2025-MDLM-OGSC-OGDAC en torno a la propuesta de designación como responsable alterno del Proceso de Gestión de Reclamos, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 194°, modificado por la Ley N° 30305, Ley de Reforma Constitucional, establece que, las Municipalidades son órganos de gobierno local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, en el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, se establece que los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad a la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y los Sistemas Administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM - Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se establece el alcance, las condiciones, los roles, responsabilidades y 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, conforme a lo establecido en el literal d) del Artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-



2020-PCM, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad 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. 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, conforme a lo dispuesto en el numeral 8.1 del Artículo 8° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del Artículo 13° y siguientes del referido decreto Supremo;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 064 2023-MDLM de fecha 07 de febrero de 2023, se designó a la Subgerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano como responsable Titular y al Gerente de Tecnologías de la Información como responsable Suplente del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de La Molina;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 340-2023-MDLM-GM, de fecha 20 de setiembre de 2023, se modificó parcialmente el artículo segundo de la Resolución de Gerencia Municipal N° 064-2023-MDLM, de fecha 07 de febrero de 2023;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 586-2023/MDLM-GM, de fecha 16 de noviembre de 2023, se modificó parcialmente el artículo segundo de la Resolución de Gerencia Municipal N° 064-2023-MDLM, modificada por Resolución de Gerencia Municipal N° 340-2023-MDLM-GM de fecha 20 de setiembre de 2023;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 60-2024-MDLM-GM, de fecha 01 febrero de 2024, modificada por Resolución de Gerencia Municipal N° 67-2024-MDLM-GM de fecha 05 febrero de 2024, se designó temporalmente a la señora Tatiana Naldos Torres, en el cargo de Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística de la Municipalidad Distrital de La Molina;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 103-2024-MDLM-GM, de fecha 27 de febrero de 2024, se designó a partir del 29 de febrero de 2024, a la señora Johanna Rocío Minaya Infanzón en el cargo de Jefe de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de La Molina;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 107-2024-MDLM-GM de fecha 29 de febrero de 2024, se designó al Jefe de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al



Ciudadano, señora Johanna Rocío Minaya Infanzón, como responsable Titular y al Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística (DT), señora Tatiana Naldos Torres, como responsable Suplente del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de La Molina;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 0009-2025-MDLM-GM, de fecha 10 de enero de 2025 se designó, a partir del 10 de enero de 2025, al señor Francisco Manuel Hilario Falcón en el cargo de Jefe de la unidad de organización denominada Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística de la Municipalidad Distrital de La Molina;

Que, mediante el Informe N° 059-2025-MDLM-OGSC-OGDAC, de fecha 31 de enero del 2025, la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, informa que, en el marco del Proceso de Gestión de Reclamos y el D.S. N°007-2020-PCM, habiéndose emitido la Resolución de Gerencia Municipal N°0009-2025-MDLM-GM mediante la cual se designa al Sr. Francisco Manuel Hilario Falcón en el cargo de Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística y dado que la normativa pertinente establece que todo Pliego Presupuestario deberá contar, simultáneamente, con un Responsable Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos, a través del presente se solicita gestionar la designación del Sr. Hilario como Responsable Alterno, en forma análoga a lo establecido en el documento de la referencia;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 007-2023/MDLM, de fecha 01 de enero de 2023, se delegó en la Gerencia Municipal las atribuciones administrativas de competencia de alcaldía, salvo aquellas señaladas expresamente como indelegables por Ley, así como las señaladas en forma expresa a las unidades de organización en el Reglamento de Organización y Funciones – ROF vigente, el cual ha sido aprobado con Ordenanza N° 441/MDLM,

Que, en atención a los considerandos precedentes, y en uso de las facultades delegadas a este Despacho a través de la Resolución de Alcaldía N° 007-2023/MDLM;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - MODIFICAR EL ARTÍCULO PRIMERO de la Resolución de Gerencia Municipal N° 107-2024/MDLM-GM, de fecha 29 de febrero de 2024, el cual queda redactado de la siguiente manera:

DESIGNAR, como responsables del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de La Molina a:

RESPONSABLE TITULAR: JOHANNA ROCÍO MINAYA INFANZÓN
JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESPONSABLE ALTERNO: FRANCISCO MANUEL HILARIO FALCON
JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR el cumplimiento de lo dispuesto en la presente



MUNICIPALIDAD DE
LA MOLINA
GERENCIA MUNICIPAL



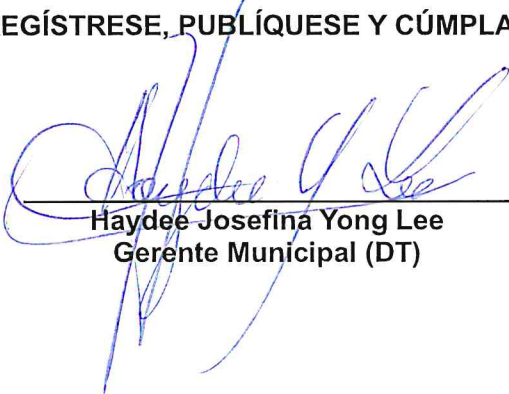
Resolución

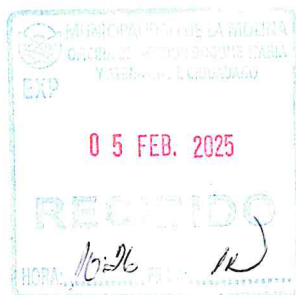
a la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la comunicación de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro del plazo establecido en el literal d), del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTÍCULO CUARTO. - ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de La Molina.

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


Haydee Josefina Yong Lee
Gerente Municipal (DT)



HJYL/JLJEG