



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

La Molina, 19 de mayo del 2025

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0260-2025-MDLM-GM

VISTA; la Resolución de Gerencia Municipal N° 064-2023-MDLM de fecha 07 de febrero de 2023, modificada por Resolución de Gerencia Municipal N° 340-2023-MDLM de fecha 20 de setiembre de 2023, Resolución de Gerencia Municipal N° 586-2023/MDLM-GM de fecha 16 de noviembre de 2023, Resolución de Gerencia Municipal N° 107-2024/MDLM-GM de fecha 28 de febrero de 2024 y Resolución de Gerencia Municipal N° 0067-2025/MDLM-GM de fecha 05 de febrero del 2025, 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° 0196-2025-MDLM-GM de fecha 09 de abril del 2025, mediante el cual se designa al señor Yuri José Pando Fernández en el cargo de Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información y Estadística de la Municipalidad Distrital de La Molina, 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 a 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 y 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

LLMDR/KBN



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 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° 107-2024/MDLM-GM de fecha 28 de febrero de 2024, se modificó el artículo segundo de la Resolución de Gerencia Municipal N° 064-2023-MDLM, modificada por Resolución de Gerencia Municipal N° 340-2023-MDLM-GM y Resolución de Gerencia Municipal N° 586-2023-MDLM-GM;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 0067-2025-MDLM-GM de fecha 05 de febrero del 2025, se modificó el artículo primero de la Resolución de Gerencia Municipal N° 107-2024/MDLM-GM, de fecha 29 de febrero de 2024;

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° 0196-2025-MDLM-GM de fecha 09 de abril del 2025, se designó al señor YURI JOSÉ PANDO FERNÁNDEZ, 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 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, aprobado en su versión actualizada por Ordenanza N° 464/MDLM;

Que, siendo el caso que la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística cuenta con un nuevo funcionario a cargo, corresponde actualizar la designación del Responsable Suplente del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Distrital de La Molina, manteniéndose como Responsable Titular a la señora Johanna Rocío Minaya Infanzón, Jefe de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, para lo cual debe emitirse el acto resolutivo correspondiente;

Estando a lo expuesto, con el visto bueno de la Oficina General de Asesoría Jurídica en uso de las facultades delegadas a este Despacho a través de la Resolución de Alcaldía N° 007-2023/MDLM;

LLMDR/KBN



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – MODIFICAR EL ARTÍCULO SEGUNDO de la Resolución de Gerencia Municipal N° 064-2023-MDLM de fecha 07 de febrero de 2023, modificada por Resolución de Gerencia Municipal N° 340-2023-MDLM, Resolución de Gerencia Municipal N° 586-2023/MDLM-GM, Resolución de Gerencia Municipal N° 107-2024/MDLM-GM y Resolución de Gerencia Municipal N° 0067-2025-MDLM-GM, el cual queda redactado de la siguiente manera:

ARTÍCULO SEGUNDO. - 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 Suplente : YURI JOSÉ PANDO FERNÁNDEZ
JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución a la Subgerencia 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 Secretaria 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 Información y Estadística la publicación de la presente resolución en el portal Institucional de la Municipalidad Distrital de La Molina.

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA

.....
ILIANA ANTONIETA LOAYZA MANRIQUE DE ROMER
GERENTE MUNICIPAL

