



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N.º 395-2024-MDSJL

San Juan de Lurigancho, 31 de julio de 2024.

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

**VISTOS:** El Memorando N.º 232-2024-MDSJL/GM, de Gerencia Municipal, del 31 de julio de 2024, 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 el artículo II del Título Preliminar de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias, siendo que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, a través del Decreto Supremo N.º 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 Secretaria 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, con Resolución de Alcaldía N.º 081-2024-MDSJL, del 30 de enero de 2024, se designa formalmente con eficacia anticipada a partir del 29 de enero de 2024, a la señora Rocío Lilliana Santibañez Zavaleta, jefe de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano como funcionaria responsable titular y a partir del 04 de enero de 2024, al señor Ricardo Banda Torpoco, Jefe de la Oficina General de Gobierno Digital e Innovación, como funcionario responsable alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad en el marco del Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N.º 389-2024-MDSJL, de fecha 31 de julio de 2024, se acepta la renuncia formulada por la señora Rocío Lilliana Santibañez Zavala, Jefa de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, según designación efectuada a partir del 29 de enero de 2024, mediante Resolución de Alcaldía N.º 062-2024-MDSJL, de fecha 24 de enero de 2024;

Que, con Resolución de Alcaldía N.º 385-2024-MDSJL, de fecha 18 de julio de 2024, se da

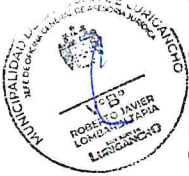


por concluida al 21 de julio de 2024 la designación del señor Ricardo Banda Torpoco en el cargo de Jefe de Oficina General de Gobierno Digital e Innovación;



Que, mediante Resolución de Alcaldía N.º 386-2024-MDSJL, de fecha 18 de julio de 2024, se designa a partir del 22 de julio de 2024 al señor Francisco Manuel Hilario Falcon, en el cargo de confianza de Jefe de Oficina General de Gobierno Digital e Innovación de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho;

Que, con Resolución de Alcaldía N.º 392-2024-MDSJL, de fecha 31 de julio de 2024, se designa a partir del 01 de agosto de 2024, a la señora Vanessa Acevedo Medina, en el cargo de confianza de Jefa de Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho,



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 la renuncia de la funcionaria titular es necesario designar a la nueva funcionaria para que asuman la responsabilidad de la gestión;

Estando a lo expuesto, con el visado de Gerencia Municipal, Oficina General de Asesoría Jurídica, y en uso de las facultades conferidas por el numeral 6 del artículo 20 de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

#### RESUELVE:

**Artículo 1.- DESIGNAR** a partir del 01 de agosto de 2024 a la señora **VANESSA ACEVEDO MEDINA**, Jefa de Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano como funcionaria responsable titular, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad en el marco del Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM.

**Artículo 2.- DESIGNAR** a partir del 01 de agosto de 2024 al señor **FRANCISCO MANUEL HILARIO FALCON**, Jefe de Oficina General de Gobierno Digital e Innovación 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.º 007-2020-PCM.

**Artículo 3.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución de Alcaldía N.º 081-2024-MDSJL, de fecha 30 de enero de 2024, por los motivos expuestos en los considerandos precedentes.

**Artículo 4.- ENCARGAR** a la Oficina General de 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 las designaciones, de conformidad al inciso d) del artículo 7 del Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM.

**Artículo 5.- ENCARGAR** a la Oficina General de Secretaría General, la notificación de la presente Resolución a los órganos y unidades orgánicas competentes; así como a la Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional en coordinación con la Oficina General de Gobierno Digital e Innovación efectúe la publicación de la presente Resolución en el portal institucional ([www.munisjl.gob.pe](http://www.munisjl.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

LIVIA ESTHER FLORES FERNANDEZ  
JEFA DE OFICINA GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL

JESUS MALDONADO AMAO  
ALCALDE