



RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL N° 114-2020

Lima, 23 de octubre de 2020

VISTOS, el Memorandum N° 00002-2020/RECLA, el Proveído N° 00633-2020/SG y, el Informe Legal N° 297-2020/OAJ;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al numeral 12.1 del artículo 12 del Decreto Legislativo N° 1362, que regula la Promoción de la Inversión Privada mediante Asociaciones Público-Privadas y Proyectos en Activos, PROINVERSIÓN es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personería jurídica, autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios pueden formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la Entidad Pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que, en ese sentido, la finalidad del citado Decreto Supremo, es 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; no obstante, tales las disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, según lo establece su Segunda Disposición Complementaria Final;

Que, asimismo, el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que 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 responsables 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;

Que, al respecto, conforme lo establece el artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones de PROINVERSIÓN, aprobado por Decreto Supremo N° 185-2017-EF, la Secretaría General es la máxima autoridad administrativa de PROINVERSIÓN;

Que, en este sentido, resulta necesario designar al Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos de PROINVERSIÓN;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que 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; y, el Reglamento de Organización y Funciones de PROINVERSIÓN, aprobado por Decreto Supremo N° 185-2017-EF.

SE RESUELVE:

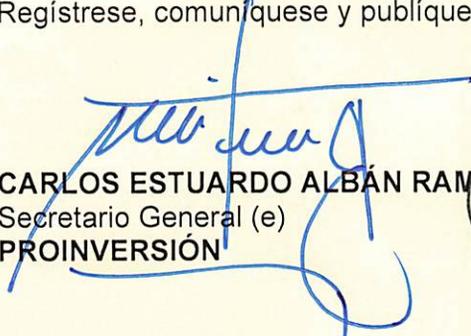
Artículo 1.- Designar a los servidores Carlos Antonio Vargas Ocampo y Roxana Mayanga Vegas, como Responsables Titular y Alternos, respectivamente, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de PROINVERSIÓN.

Artículo 2.- Disponer la notificación de la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

Artículo 3.- Dejar sin efecto la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 106-2011.

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano y en el portal institucional de PROINVERSIÓN (www.proinversión.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.


CARLOS ESTUARDO ALBÁN RAMÍREZ
Secretario General (e)
PROINVERSIÓN

