



RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA

Nº 001-2016-SUNASS-PCD

Lima, 12 ENE. 2016

VISTO:

El Memorandum Nº 585-2015-SUNASS-070 de la Gerencia de Usuarios, referido al Libro de Reclamaciones de la SUNASS; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM se establece la obligación de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios pueden registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, el artículo 5 del referido Decreto Supremo establece que mediante resolución del Titular de la Entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Resolución de Presidencia Nº 039-2011-SUNASS-PCD se designó a los responsables del Libro de Reclamaciones de la SUNASS en su sede central y en sus oficinas a nivel nacional;

Que, a la fecha, la SUNASS cuenta con nuevas oficinas desconcentradas en las ciudades de Cajamarca, Chiclayo y Huánuco;

Que, de conformidad con el Reglamento de Organizaciones y Funciones de la SUNASS, la Gerencia de Usuarios tiene a su cargo, el servicio de atención y orientación a los usuarios, así como la función de supervisar las acciones de las oficinas desconcentradas de la SUNASS;

Que, a fin de garantizar a los usuarios la atención requerida y establecer criterios uniformes respecto a esta, es pertinente que el servidor a cargo de coordinar y supervisar la atención que se brinda los usuarios, sea el responsable del Libro de Reclamaciones;

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



Que, en ese sentido, es necesario designar como único responsable del Libro de Reclamaciones de la SUNASS a un servidor de la Gerencia de Usuarios;

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 del Reglamento General de la SUNASS, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Designar al Coordinador del Área Servicios al Usuario y Trámites Administrativos de la Gerencia de Usuarios como responsable del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS en la sede central y en sus oficinas desconcentradas.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia de Usuarios que realice de inmediato las acciones necesarias para la implementación del Libro de Reclamaciones en las oficinas desconcentradas de Cajamarca, Chiclayo y Huánuco.

Artículo Cuarto.- Remitir copia de la presente Resolución al Órgano de Control Institucional de la SUNASS.

Artículo Quinto.- Dejar sin efecto la Resolución de Presidencia N° 039-2011-SUNASS-PCD.

Artículo Quinto.- Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese



FERNANDO MOMIY HADA
Presidente del Consejo Directivo

