Resolución Secretarial

Nº 04 -2021-MINCETUR/SG

Lima, 13 ENE 2021

Visto, el Informe N° 002-2021-MINCETUR/SG/OGA/OTDA de la Oficina de Tramite Documentario y Archivo y el Memorándum N° 042-2021-MINCETUR/SG/OGA de la Oficina General de Administración;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo Nº 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de la os usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, a fin de establecer un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, para 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, se emite el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y, en tal sentido, a través de su Única Disposición Complementaria Derogatoria, deroga el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, 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, el literal d) del Artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM dispone 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;

Que, mediante el artículo 55 del Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del Gobierno Nacional, del

Oficina General de Administración Directora General MINCETUR

MINCETUR OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA DIRECTOR GENERAL

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO Secretaria General

M. CARBAJAL

Gobierno Regional o del Gobierno Local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones, indica que el Secretario General es la más alta autoridad administrativa del MINCETUR;

De acuerdo con la documentación del Visto de la Oficina General de Administración;

De conformidad con la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y modificatorias, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 005-2002-MINCETUR, y modificatorias, y el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar a los responsables encargados del proceso de la gestión de reclamos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, según el detalle siguiente:

- El/la Director/a de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, como responsable titular; y,
- El/la Coordinador/a de Gestión documental y Atención al Ciudadano de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, como responsable alterno.

Articulo 2.- Notificar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la designación efectuada mediante el artículo 1 de la presente Resolución, y disponer su publicación en el Portal Institucional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (www.gob.pe/mincetur).

Regístrese y comuníquese.

MARJORIE CARBAJAL CATERIANO
Secretaria General
MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO