



VISTOS:

Informe No 20-2020-OCI/MC servicio relacionado con el No 2-5765-2020-016 "verificaciones del cumplimiento de encargos legales (libro de Reclamaciones); PRÓVEIDO No N° 006479-2020-SG/MC 23 de diciembre del 2020; Memorando Múltiple No 000108-2020-SG/MC de fecha 30 de diciembre del 2020; PROVEIDO N° 001447-2020-UE005/MC 30 de diciembre del 2020; Informe No 000006-2021-OAD-UE005/MC 13 de enero del 2021; Memorando Múltiple No 000001-2021-UE005/MC de fecha 16 de enero del 2021; Informe No 0000002-2021-MST-UE005/MC de fecha 18 de enero del 2021; Proveído No 000077-2021-UE005/MC de fecha 18 de enero del 2021; Hoja de Envío N° 000479-2021-OAD-UE005/MC de fecha 16 de febrero del 2021; Informe N° 000014-2021-MHR-UE005/MC; Memorando N° 000022-2021-MNS-UE005/MC de fecha 11 de febrero del 2021; Proveído N° 000050-2021-OAJ-UE005/MC de fecha 19 de enero de 2021.

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Sexta Disposición Final de la Ley N° 28939, se crea la Unidad Ejecutora 111 – Naylamp – Lambayeque, que comprende los museos: Museo Tumbas Reales de Sipán, Museo Nacional Sicán, Museo Arqueológico Nacional Brüning, Museo de Sitio de Túcume y los Monumentos Arqueológicos de la Región Lambayeque;

Que, por Decreto Supremo N° 029-2006-ED, se crea el Proyecto Especial Naylamp – Lambayeque, que tiene por finalidad: garantizar, activar, potenciar la protección, defensa, conservación, investigación, difusión y puesta en valor del Patrimonio Arqueológico del departamento de Lambayeque;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2010-MC, de fecha 24 de setiembre del 2010, se aprobó la fusión por absorción del Proyecto Especial Naylamp – Lambayeque del Ministerio de Educación al Ministerio de Cultura;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 039-2011-MC, se precisó la creación de la Unidad Ejecutora Naylamp – Lambayeque dentro del pliego 003 del Ministerio de Cultura, cuyos recursos financian los gastos del Proyecto Especial;

Que, la Unidad Ejecutora 005 Naylamp - Lambayeque, es una institución de derecho público con autonomía administrativa y financiera en los asuntos de su competencia, dependiente presupuestalmente del Ministerio de Cultura;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 477-2012-MC, de fecha 27 de Diciembre del 2012, se aprobó el Manual de Operaciones del Proyecto Especial Naylamp Lambayeque, y en cuyo numeral 2.2.1.1 señala que la Dirección del Proyecto Especial, es la autoridad administrativa y presupuestaria, ejerce la representación legal del Proyecto Especial y está



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Perú Suyuna Paya Pataka Marapa: paya pataka t'aqwaqtawi maranaka"*

representado por un Director, quien es designado por el Ministro de Cultura mediante Resolución Ministerial (...) El Director es también responsable de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp Lambayeque;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 319-2018-MC de fecha 15 de agosto de 2018, se ha designado al Arqueólogo Luis Alfredo Narváez Vargas, como Director Ejecutivo del Proyecto Especial - Naylamp Lambayeque y Responsable de la Unidad Ejecutora 005: Naylamp – Lambayeque;

Que mediante Resolución de Secretaria General N° 070-2020-SG/MC de fecha 29 de abril del 2020 la UE005 NAYLAMP LAMBAYEQUE es declara Entidad TIPO B; para efectos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, al Proyecto Especial Naylamp – Lambayeque (Unidad Ejecutora 005: Naylamp – Lambayeque);

Que mediante Informe No 20-2020-OCI/MC servicio relacionado con el No 2-5765-2020-016 "verificaciones del cumplimiento de encargos legales (libro de Reclamaciones); el Organo de Control Interno del Ministerio de Cultura encontró en el punto 2.4.2 una observación a la UE005 NAYLAMP LAMBAYEQUE respecto al Libro de reclamaciones, siendo textualmente la siguiente... 2.4.2 RESPECTO A LA DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES. "De la revisión de los informes (...), se desprende que la sede de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp, el Museo Tumbas Reales de Sipán y Museo Nacional de Sicán, cuentan con Resoluciones Directorales N°s 025- 2017-DE-UE005-PENL-VMPCIC-MC, 0167-2017-DE-UE005-PENLVMPCIC/MC y 025-2017-DE-UE005-PENL-VMPCIC-MC respectivamente, donde se asigna al responsable del Libro de Reclamaciones; no contando con dicho documento el Museo Bruning, Huaca Rajada Sipán, Museo Túcume y Chotuna Chornancap". "Posteriormente, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, literal d) del artículo 7°, se estableció que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública, o a quien esta delegue, designe 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"... "De lo expuesto, habiendo entrado en vigencia el citado decreto supremo, que deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se colige que las Resoluciones Directorales N°s 025-2017-DE-UE005-PENL-VMPCIC-MC, 0167-2017-DE-UE005-PENL-VMPCIC/MC y 025-2017-DE-UE005-PENLVMPCIC-MC que corresponden a la sede de la Unidad Ejecutora 005 Naylamp, el Museo Tumbas Reales de Sipán y Museo Nacional de Sicán, han sido derogadas tácitamente; sin embargo, pese al tiempo transcurrido el Titular de la Entidad o quien cuente con delegación, no ha cumplido con designar por primera vez al responsable de la gestión de reclamos titular y alterno."

Que mediante Proveído No 006479-2020-SG/MC se pone en conocimiento a la Secretaría General del Informe No 20-2020-OCI/MC servicio relacionado con el No 2-5765-2020-016 "verificaciones del cumplimiento de encargos legales (libro de Reclamaciones);



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Perú Suyuna Paya Pataka Marapa: paya pataka t'aqwaqtawi maranaka"

Que mediante Memorando Múltiple No 000108-2020-SG/MC de fecha 30 de diciembre del 2020 Secretaria General del Ministerio de Cultura informe de las Observaciones de OCI a la UE005 NAYLAMP LAMBAYEQUE... Recomendación N° 1: La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria continúe con la orientación y atención al público, y deberá coordinar con la Subsecretaría de Calidad de Atención del Cliente de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Secretaría de Gobierno Digital, a fin de implementar la versión digital conforme se establece en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Recomendación N° 2: Que las unidades ejecutoras informen oportunamente a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, sobre la documentación con los cuales se atiende las reclamaciones derivadas y que éstas cumplan con dar respuesta dentro del plazo establecido por la norma. Recomendación N° 3: La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria gestione dentro de los plazos establecidos la atención de las reclamaciones presentadas en la Sede Central del Ministerio de Cultura, realizando seguimiento correspondiente para asegurar la oportuna respuesta. Recomendación N° 4: Designar a los responsables del Libro de Reclamaciones encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, de la Sede Central del Ministerio de Cultura, las Unidades Ejecutoras y los órganos afectos a la presente norma, informando a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros conforme al procedimiento establecido en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo y sus normas complementarias. Recomendación N° 5 Que las Unidades Ejecutoras de Cusco y La Libertad, implementen mecanismos para mejorar la gestión del Libro de Reclamaciones, con la finalidad de cumplir con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Recomendación N° 6: Que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Sede Central del Ministerio de Cultura, las unidades ejecutoras y los órganos afectos a la presente norma, cumplan con lo dispuesto en la primera disposición complementaria transitoria, referidas al cumplimiento de las condiciones previas para la implementación del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Recomendación N° 7: Que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria en conjunto con la Oficina General de Estadística y Tecnología de la Información y Comunicaciones, las unidades ejecutoras y órganos afectos a esta norma del Ministerio de Cultura, realicen las gestiones y coordinaciones necesarios con la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para la pronta implementación de esta norma y despliegue la plataforma digital estándar del Libro de Reclamaciones que proporcionará la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM, conforme lo establecido en el artículo 6 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que mediante PROVEIDO N° 001447-2020-UE005/MC, la oficina de Dirección solicita a la OAD la atención de las recomendaciones de OCI;
Que mediante Informe No 000006-2021-OAD-UE005/MC 13 de enero del 2021, respecto a la observación del informe de OCI en su punto 2.4.2 realiza las siguientes conclusiones; A) Según el Informe del Órgano de Control, respecto a las resoluciones de designación como responsables de los libros de reclamaciones de los locales de la sede de la Unidad Ejecutora, los Museos



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Perú Suyuna Paya Pataka Marapa: paya pataka t'aqwaqtawi maranaka"*

Tumbas Reales de Sipán y Museo Nacional de Sicán han sido derogadas tácitamente. B) No se ha emitido resolución de designación de responsables de libro de reclamaciones en los Museos Bruning, Túcume, Huaca Rajada y Chotuna Chornancap. C) No se ha informado en el plazo máximo de sesenta días hábiles la designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme la disposición complementaria transitoria del Decreto 007-2020-PCM. Siendo las recomendaciones las siguientes; Emitir los actos resolutivos que considere las recomendaciones de El Informe de la Oficina de Control Institucional y el Decreto 007-2020-PCM, respecto a la designación de responsables de los libros de reclamaciones en el local de la sede de la Unidad Ejecutora y los 06 Museos. Se recomienda además incluir al Complejo arqueológico Ventarrón. Para ello, se recomienda que en el caso del local de la sede de la Unidad Ejecutora se designe a la Lic. Edith Rosario Huamán Yovera, como titular y al señor José Manuel More Maco, como alterno. Respecto a los responsables en los locales de los Museos, se recomienda se remita documento de requerimiento de presentación de propuesta de 02 trabajadores para que titular y alterno por cada Museo. - Una vez emitidas las resoluciones se deberá informar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme la disposición complementaria transitoria del Decreto 007-2020-PCM, 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. - Se considere y se dé cumplimiento a las recomendaciones dadas por OCI.

Memorando Múltiple No 000001-2021-UE005/MC de fecha 16 de enero del 2021 la oficina de Dirección envía a los museos ... atención al documento de la referencia, se solicita que remita documento de propuesta de 02 trabajadores: titular y alterno para la designación de responsables del libro de reclamaciones del museo bajo su dirección.

Que mediante No 000002-MST-UE005/MC de fecha 18 de enero del 2021 la directora del Museo de Sitio de Túcume informa sobre el titular y alterno para designación de responsable del libro de reclamaciones del Museo Túcume: Sra. Karen Magaly Aliaga Ruiz, Operadora de Boletería - Museo Túcume; y la Srta. Luz Anabela Calderón Orrega, apoyo Administrativo – Museo Túcume.

Que mediante Informe No 000008-2021-MTR-UE005/MC de fecha 18 de enero del 2021 el Museo Nacional de Tumbas Reales de Sipán envía su propuesta: - Titular: Lic. Henry Edinixon Ramírez Olano. - Alterno: Sr. Cesar Alfredo Carrasco Benites.

Que mediante Proveído No 00077-2021-UE005/MC de fecha 18 de enero del 2021 solicita a la OAJ la proyección de la RD;

Que mediante Memorando N° 000016-2021-MCH-UE005 de fecha 10 de febrero del 2021 el Museo de Sitio Chotuna Chornancap informa sobre el titular y alterno para designación de responsable del libro de reclamaciones del



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Perú Suyuna Paya Pataka Marapa: paya pataka t'aqwaqtawi maranaka"*

Museo Chotuna: titular **Sr. Reynaldo Tuñoque Chero** y el alterno Sr. Marco Antonio Ynoñan García.

Que mediante Informe N° 000014-2021-MHR-UE005 de fecha 16 de febrero del 2021 el Museo de Sitio Huaca Rajada Sipan informa sobre el titular y alterno para designación de responsable del libro de reclamaciones del Museo Huaca Rajada: titular Arql. Anaximandro Nuñez Mejía y el alterno Arql. Ceyra Aliceth Pasapera Rojas.

Que mediante Memorando N° 000022-2021-MNS-UE005 de fecha 11 de febrero del 2021 el Museo Nacional Sican informa sobre el titular y alterno para designación de responsable del libro de reclamaciones del Museo Sican: Sr. Edwin Henry Tasilla Aguirre y el alterno Sr. Juan Antonio Bautista Vera.

Que mediante Informe N° 000005-2021-MNB-UE005 de fecha 18 de enero del 2021 el Museo Arqueológico Nacional Brüning informa sobre el titular y alterno para designación de responsable del libro de reclamaciones del Museo Nacional Brüning: Sr. Miguel Ángel Suclupe Chicoma y el alterno Arql. Juan José Martínez Fiestas.

Que con fecha 17 de enero del 2020 se promulgo en el peruano el DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM cuyo objetivo tiene establecer 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. Y cuya finalidad es d 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. Así mismo define al reclamo como; Artículo 4.- Reclamo 4.1 El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. 4.2 De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos. Estableciendo las responsabilidades de los titulares de las entidades Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades:... a) Garantizar el



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Perú Suyuna Paya Pataka Marapa: paya pataka t'aqwaqtawi maranaka"

cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos. b) Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros. c) Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5 del presente Decreto Supremo; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas. **d) 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.** e) Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

Estando a las consideraciones antes mencionadas, de conformidad con la Resolución Ministerial N° 477-2012-MC y la Resolución Ministerial N° 319-2018-MC;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR al titular y alterno, conforme al DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM del Libro de Reclamaciones de la Sede de la UE005 NAYLAMP LAMBAYEQUE, siendo el titular la servidora CAS **Lic. Edith Rosario Huamán Yovera** y el alterno **Sr. José Manuel More Maco**.

ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR al titular y alterno, conforme al DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM del Libro de Reclamaciones del Museo de Sitio de Túcume siendo titular **Sra. Karen Magaly Aliaga Ruiz** y el alterno **Srta. Luz Anabela Calderón Orrega**.

ARTÍCULO TERCERO: DESIGNAR al titular y alterno, conforme al DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM del Libro de Reclamaciones del Museo de Nacional de Tumbas Reales de Sipan siendo titular **Lic. Henry Edinxon Ramírez Olano** y el alterno **Sr. Cesar Alfredo Carrasco Benites**.

ARTÍCULO CUARTO: DESIGNAR al titular y alterno, conforme al DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM del Libro de Reclamaciones del Museo de Sitio



*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Perú Suyuna Paya Pataka Marapa: paya pataka t'aqwaqtawi maranaka"*

Chotuna Chornancap siendo titular **Sr. Reynaldo Tuñoque Chero** y el alterno **Sr. Marco Antonio Ynoñan García**.

ARTÍCULO QUINTO: DESIGNAR al titular y alterno, conforme al DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM del Libro de Reclamaciones del Museo de Sitio Huaca Rajada Sipán siendo titular **Arql. Anaximandro Nuñez Mejía** y el alterno **Arql. Ceyra Aliceth Pasapera Rojas**.

ARTÍCULO SEXTO: DESIGNAR al titular y altero, conforme al DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM del Libro de Reclamaciones del Museo Nacional Sican siendo titular **Sr. Edwin Henry Tasilla Aguirre** y el alterno **Sr. Juan Antonio Bautista Vera**.

ARTÍCULO SÉPTIMO: DESIGNAR al titular y altero, conforme al DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM del Libro de Reclamaciones del Museo Arqueológico Nacional Brüning siendo titular **Sr. Miguel Ángel Suclupe Chicoma** y el alterno **Arql. Juan José Martínez Fiestas**.

ARTÍCULO OCTAVO: INFORMAR a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme la disposición complementaria transitoria del Decreto 007-2020-PCM, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante Oficio y al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; adjuntando el documento que acredite dicha designación.

ARTÍCULO NOVENO; NOTIFICAR, la presente resolución a los servidores mencionados en la presente Resolución, a las Oficinas de Administración, Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Infraestructura y Proyectos, Relaciones Públicas e informática para la publicación de la página Web de la Institución (www.naylamp.go.pe) así como la Oficina de Asesoría Jurídica de la Unidad Ejecutora, para los fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese (publíquese/notifíquese) y cúmplase.

Documento firmado digitalmente

LUIS ALFREDO NARVAEZ VARGAS
UE 005- NAYLAMP