Firmado digitalmente por DELGADO RODRIGUEZ Edson Joel FAU 20339267821 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.06.2021 12:20:15 -05:00

Miraflores, 05 de Junio del 2021

RESOLUCION N° 000086-2021-DV-GG

Resolución de Gerencia General

VISTOS:

El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP, de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Informe N° 159-2021-DV-OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 047-2014-PCM, publicado el 05 de julio de 2014, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA, el cual establece la estructura orgánica y funcional de la Entidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM**,** se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

Que, el literal d) del Artículo 7 del referido Decreto Supremo, señala como responsabilidad de la máxima Autoridad Administrativa de la 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 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

Firmado digitalmente por PAREDES SAN ROMAN Guillermo Gustavo FAU 20339267821 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.06.2021 14:31:56 -05:00

Firmado digitalmente por LLALLIHUAMAN ANTUNEZ Agripino Teodoro FAU 20339267821 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.06.2021 11:34:58 -05:00

Firmado digitalmente por MACEDO SALAS Yvette Alejandra FAU 20339267821 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.06.2021 11:32:18 -05:00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sissgd.devida.gob.pe:8181/verifica/inicio.do** e ingresando el siguiente código de verificación: **BIARJUA**

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;

Que, el Responsable del proceso de gestión de reclamos designado, conforme el literal 8.1 del artículo 8 del Decreto Supremo le corresponde gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del referido Decreto Supremo;

Que, el numeral 8.2 del artículo 8 del Decreto Supremo dispone que el/la Responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso;

Que, el numeral 8.3 del referido artículo 8 del Decreto Supremo, dispone que corresponde a el/la Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

Que, el artículo 10 del Decreto Supremo señala que todos los funcionarios y servidores civiles de la entidad pública, de manera conjunta con el/la Responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos;

Que, el referido Decreto Supremo entró en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante, sus 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;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sissgd.devida.gob.pe:8181/verifica/inicio.do** e ingresando el siguiente código de verificación: **BIARJUA**

PCM/SGP, del 13 de enero de 2021, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba la norma técnica N°001-2021-PCM-SGP, norma técnica para la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.

Que, el Informe N°159-2021-DV-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica concluye que la disposición señalada en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020- PCM, faculta a las máximas autoridades administrativas de las entidades públicas a designar 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, mientras la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros implementa la normativa complementaria y los cronogramas y condiciones de adecuación a lo establecido en el Decreto Supremo;

Con los visados de la Oficina General de Administración, la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación de la Oficina General de Administración; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM**,** que aprueba disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP, norma técnica para la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP; y el Decreto Supremo N° 047-2014-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DESIGNAR como Responsable Titular y Alterno, respectivamente, del proceso de gestión de reclamos de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA, en adición a sus funciones y sin irrogar mayor gasto al Estado, a los servidores:

SERVIDOR	CARGO	RESPONSABLE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS
Víctor José Salas Torreblanca	Asesor II de la Presidencia Ejecutiva de DEVIDA	Titular
Fabián Pérez Aguilar	Técnico IV, Coordinador II de la Gerencia General	Alterno

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sissgd.devida.gob.pe:8181/verifica/inicio.do** e ingresando el siguiente código de verificación: **BIARJUA**

Artículo 2°.- DISPONER que todos los servidores civiles de DEVIDA, de manera conjunta con el/la Responsable del proceso de gestión de reclamos designado en el presente acto resolutivo, atenderán con diligencia los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.

Artículo 3°.- NOTIFICAR la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a la Oficina General de Administración, a las Unidades de Tecnologías de Información y Comunicación y de Recursos Humanos de la Oficina General de Administración y a los servidores civiles designados en el presente acto resolutivo, con copia a sus legajos personales.

Artículo 4°.- **NOTIFICAR** la presente Resolución al Responsable del Portal de Transparencia de la Entidad, a fin de que proceda a publicarla el mismo día de su aprobación.

Regístrese, comuníquese y archívese.

EDSON JOEL DELGADO RODRIGUEZ
Gerente General
Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sissgd.devida.gob.pe:8181/verifica/inicio.do** e ingresando el siguiente código de verificación: **BIARJUA**