



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 018 -2017/DP

Lima, 16 FEB. 2017

VISTA:

La propuesta de la Primera Adjuntía efectuada mediante el Memorando N° 80-2017-DP/PAD, a través del cual se solicita la emisión de la resolución que designe al abogado Alberto Michael Huerta Zapata, Jefe (e) de la Oficina Defensorial de Lima de la Defensoría del Pueblo, como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y mediante Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP se aprobó su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, la Ley N° 26602, Ley que establece el régimen laboral del personal de la Defensoría del Pueblo, dispone que el personal de la Defensoría del Pueblo se encuentra comprendido en el régimen laboral de la actividad privada;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública, en adelante denominado el MANUAL, con la finalidad de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas y mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos, dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública e incorporar el enfoque de género e interculturalidad;

Que, asimismo, a través de Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se aprobaron los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del MANUAL, que tienen por objeto establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar su implementación progresiva, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y la evaluación de su cumplimiento;

Que, el numeral 1.2 del MANUAL precisa que el segundo sub elemento del Estándar 1 denominado: "Estrategia y Organización", resalta la importancia de que en cada entidad exista una persona responsable de revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos brindados estén simplificados, lo que implica que se hayan priorizado las necesidades del ciudadano;

Que, mediante Oficio Múltiple N° 005-2016-PCM/SGP la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros solicita la remisión del documento por el cual se designe un responsable de la mejora de atención a la ciudadanía a fin de efectuar las coordinaciones respectivas;

Que, en atención a lo señalado, con Resolución Administrativa N° 014-2016/DP se designó a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo





## Defensoría del Pueblo

Goicochea, como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo, quien en la actualidad no mantiene vínculo laboral con la Entidad;

Que, mediante Memorando N° 80-2017-DP/PAD, la Primera Adjuntía sustenta la necesidad de designar al abogado Alberto Michael Huerta Zapata, Jefe (e) de la Oficina Defensorial de Lima de la Defensoría del Pueblo, como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo, a fin de continuar con las actividades programadas según el "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía 2017" en la Defensoría del Pueblo, que en una primera etapa, incluye acciones en las oficinas defensoriales de Lima, Lima Sur, Lima Norte, Lima Este y Callao, ya que por su función es Coordinador de la Unidad de Coordinación Territorial de dichas oficinas, de conformidad con lo dispuesto por Resolución Defensorial N° 008-2010/DP, que aprueba la Directiva N° 001-2010-DP "Directiva de Despliegue Territorial de la Defensoría del Pueblo";

Que, en ese sentido, a fin de cumplir con lo dispuesto por las normas vigentes, resulta procedente designar al responsable de la mejora de atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las facultades conferidas por el artículo 5° y el numeral 8) del Artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; en concordancia con el literal d) del Artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones;

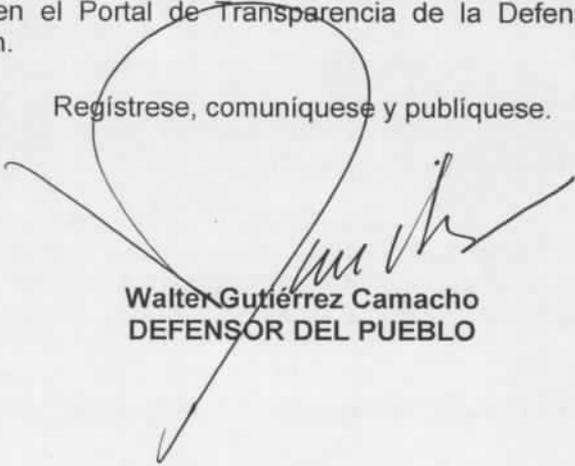
### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- DESIGNAR** al abogado Alberto Michael **HUERTA ZAPATA**, Jefe (e) de la Oficina Defensorial de Lima de la Defensoría del Pueblo, como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo.

**Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Administrativa N° 014-2016/DP de fecha 18 de marzo de 2016.

**Artículo Tercero.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia de la Defensoría del Pueblo, al día siguiente de su emisión.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
Walter Gutiérrez Camacho  
DEFENSOR DEL PUEBLO