



# *Resolución de Presidencia Ejecutiva*

## **Nº 027-2021-INACAL/PE**

Lima, 30 de julio de 2021

### **VISTO:**

La Nota N° 004-2021-INACAL/RSAI del Responsable del Libro de Reclamaciones, la Hoja de Trámite 00676-2021-INACAL/GG de la Gerencia General, y el Informe N° 124-2021-INACAL/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

### **CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, establece que el Instituto Nacional de Calidad – INACAL es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de la Producción, con personería jurídica de derecho público, con competencia a nivel nacional y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; además, es el ente rector y máxima autoridad técnico - normativa del Sistema Nacional para la Calidad;

Que, a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 085-2015-INACAL/PE, se designó al señor Diego Erick Santa María Guevara como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Calidad, de conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, tiene por objeto 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;

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, 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, debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación;

Que, mediante la Hoja de Trámite señalada en el visto, la Gerencia General dispone tramitar la designación de los responsables, titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, conforme a lo solicitado por el Responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, en tal sentido, a efectos de asegurar la continuidad en la atención de los reclamos interpuestos ante la entidad, resulta pertinente emitir el acto mediante el cual se derogue la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 085-2015-INACAL/PE y se designe al señor Diego Erick Santa María Guevara y al señor Fernando Jesús Ramírez Meléndez, como responsables titular y alterno, respectivamente, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en el marco de lo establecido por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Con las visaciones de la Gerencia General y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad; 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 el Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, Decreto Supremo que aprueba la Sección Única del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad – INACAL;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Derogar la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 085-2015-INACAL/PE.

**Artículo 2.-** Designar al señor Diego Erick Santa María Guevara y al señor Fernando Jesús Ramírez Meléndez, como responsables titular y alterno, respectivamente, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en adición a sus funciones.

**Artículo 3.-** Notificar la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación, y a los responsables, titular y alterno, designados en el artículo 1.

**Artículo 4.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional ([www.gob.pe/inacal](http://www.gob.pe/inacal)).

**Regístrese y comuníquese.**

**M. CLARA GÁLVEZ CASTILLO**  
Presidenta Ejecutiva  
Instituto Nacional de Calidad