MINISTERIO DE DESARROLLO AGRARIO Y RIEGO

Resolución Directoral Ejecutiva N° 145- 2021-MIDAGRI-PCC

Lima, 14 de setiembre 2021

VISTO:

El Informe N° 026 -2021-MIDAGRI-PCC-UA de fecha 14 de setiembre del 2021 elaborado por el Jefe de la Unidad de Administración del Programa de Compensaciones para la Competitividad, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1077, se creó el Programa de Compensaciones para la Competitividad del Ministerio de Agricultura y Riego, con el objeto de elevar la competitividad de la producción agraria de los pequeños y medianos productores, a través del fomento de la asociatividad y la adopción de tecnologías agropecuarias ambientales adecuadas; y mediante Decreto Supremo N° 005-2020-MINAGRI se aprobó su Reglamento;

Que, mediante a la Ley N° 30049, publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 25 de junio de 2013, se prorrogó por el plazo de 03 años el funcionamiento del PCC con el objeto de beneficiar a los medianos y pequeños productores agrarios de todo el país. De igual modo, mediante Ley N° 30462, publicada en el Diario Oficial El Peruano, de fecha 17 de junio de 2016, se volvió a extender por 03 años la vigencia del PCC, y por último, con la Ley N° 30975, publicada en el Diario Oficial El Peruano, de fecha 28 de junio de 2019, se extendió por 03 años más la vigencia del Programa;

Que, en la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31071, Ley de Compras Estatales de Alimentos de Origen en la Agricultura Familiar, publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 21 de noviembre de 2020 se otorgó vigencia permanente al Programa de Compensaciones para la Competitividad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se derogó el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones; asimismo se estableció que la citada norma es de

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: REYES HURTADO Nestor Francisco FAU 20524605903 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/09/2021 20:43:44-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: MALAGA SILVA Eduardo Alfredo FAU 20524605903 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/09/2021 20:14:20-0500

aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y sus modificatorias, que presten servicios de información, orientación, atención de tramites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, el citado Decreto Supremo tiene por finalidad 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;

Que, el artículo 4 del citado dispositivo legal estipula que 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. De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre aspectos como el trato profesional durante la atención, información; tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad ante las personas, entre otros;

Que, a través de la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administracion Publica se ha establecido las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos e las entidades y empresas de la administración pública como mecanismo de identificación de oportunidades de mejora que contribuya a la calidad de la prestación de los bienes y servicios beneficio de las personas;

Que, mediante Informe N° 026 -2021-MIDAGRI-PCC/UA la Unidad de Administracion recomendó al Director Ejecutivo la designación del Responsable Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad;

Que, de acuerdo a lo señalad en el literal d) del numeral 5.3.3 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP se ha establecido que la máxima autoridad administrativa de la Entidad debe designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; 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;

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: REYES HURTADO Nestor Francisco FAU 20524605903 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/09/2021 20:44:11-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: MALAGA SILVA Eduardo Alfredo FAU 20524605903 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/09/2021 20:14:36-0500

MINISTERIO DE DESARROLLO AGRARIO Y RIEGO

Resolución Directoral Ejecutiva N° 145- 2021-MIDAGRI-PCC

Lima, 14 de setiembre 2021

Que, conforme con lo estipulado en el artículo 9 del Manual de Operaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad, el Director Ejecutivo es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa, por lo que, siendo ello así corresponde que en el marco de la normativa vigente se designe al Responsable Titular y Alterno del libro de reclamaciones del Programa con la finalidad de brindar una mejor atención a los reclamos de los usuarios e implementar la gestión de los reclamos en la Institución;

Con los vistos buenos de las Jefaturas de la Unidad de Asesoria Jurídica y de la Unidad de Administracion;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y; Resolucion Ministerial N° 128-2020-MINAGRI que aprueba el Manual de Operaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad y su modificatoria la Resolucion Ministerial N° 191-2020-MINAGRI;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – DEJAR sin efecto la Resolución Jefatural N° 017-2019-MINAGRI-PCC, que designó al Jefe de la Unidad de Administracion como Responsable Titular y a la Responsable de Contabilidad como Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad.

Artículo Segundo. - DESIGNAR al Secretario Técnico de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario del Programa de Compensaciones para la Competitividad como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad, quien deberá cumplir con las funciones que les corresponde de acuerdo con la normativa vigente.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: REYES HURTADO Nestor Francisco FAU 20524605903 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/09/2021 20:44:36-0500

Artículo Tercero. – DESIGNAR a la Especialista 2- Recursos Humanos como Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad, quien deberá cumplir con las funciones que le corresponde de acuerdo con la normativa vigente.

Artículo Cuarto. – DISPONER que en el plazo de tres (03) días hábiles de publicada la presente se ponga en conocimiento de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente resolución, de conformidad con la normativa vigente.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: MALAGA SILVA Eduardo Alfredo FAU 20524605903 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/09/2021 20:15:05-0500

Artículo Quinto. – NOTIFICAR la presente Resolución a todos los funcionarios y servidores del Programa de Compensaciones para la Competitividad y a los responsables designados

ARTÍCULO Sexto. - DISPONER que la presente Resolución se publique en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional del Programa de Compensaciones para la Competitividad (www.gob.pe/agroideas), para lo cual, remítase copia al Área de Sistemas para los fines pertinentes, bajo responsabilidad en caso de incumplimiento.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: MALAGA SILVA Eduardo Alfredo FAU 20524605903 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/09/2021 20:15:37-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: SANDOVAL RAMIREZ Jorge David FAU 20524605903 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/09/2021 20:23:24-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: REYES HURTADO Nestor Francisco FAU 20524605903 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/09/2021 20:45:01-0500