



Resolución Jefatural N° 049-2020-INEI

Lima, 13 de febrero de 2020

Visto: El Oficio N° 001-2020-INEI/SG de la Secretaría General del Instituto Nacional de Estadística e Informática; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Jefatural N° 137-2013-INEI se designó al responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI;

El artículo 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, dispone que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. Asimismo, señala que Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo;

Que, el artículo 7 de la norma citada en el considerando precedente, señala que la máxima autoridad administrativa de cada entidad designa 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;

Que, mediante documento del visto la Secretaría General del INEI, propone se designe al señor FRANCISCO JAVIER CASARETTO FONSECA, como responsable titular y al señor GABRIEL FELIPE ORDINOLA FERNANDEZ, como responsable alterno del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática;

Que, en ese sentido, resulta necesario emitir el acto de administración que designe al/la servidor/a responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática;

Con las visaciones de la Secretaría General y de la Oficina Técnica de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones; y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 604, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática;

