



Resolución Jefatural

Madre De Dios, 06 de Mayo de 2019

VISTOS:

La Resolución de Superintendencia N° 00218-2018-MIGRACIONES, de fecha 05 de Julio del 2018, mediante la cual se aprueba la Directiva S05.GUDI.002 - “Gestión de la Atención de Reclamos”, y a efectos de dar cumplimiento a la misma, sobre la designación de los responsables del Libro de Reclamaciones de la sede de la Jefatura Zonal de Puerto Maldonado de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Decreto Legislativo N° 1130, publicado el 07 de diciembre de 2012, se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, como un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y su modificatoria Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, que tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios en la atención de sus reclamos frente a las solicitudes en los tramites y servicios que se les brinda.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, de fecha 10 de agosto de 2015, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, que tiene como finalidad mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; y señala en su segunda unidad los estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y orientaciones para su aplicación, indicando el estándar 9, para los Reclamos y Sugerencias, incorporando factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de los mismos, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento;

Que, el artículo 1° de la Resolución de Superintendencia N° 00000126-2015-MIGRACIONES, publicada el 30 de abril de 2015, se declara a la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, en proceso de modernización, acorde a las normas y principios citados en la parte considerativa de dicha resolución;

Que, mediante Resolución de Superintendencia N° 00218-2018-MIGRACIONES de fecha 05 de julio del 2018, se aprueba la Directiva S05.GUDI.002-“Gestión de la Atención de Reclamos”, la misma que establece en el numeral 4.1.3 de las Disposiciones Generales que, las Jefaturas Zonales mediante Resolución Jefatural, son responsables de efectuar la designación del responsable titular y alerno del Libro de Reclamaciones en la Jefatura Zonal y cada puesto de Control Migratorio y/o Puesto de Control Fronterizo, de su ámbito, dichas designaciones serán comunicadas al responsable institucional del Libro de Reclamaciones, adjuntando la resolución, dentro del plazo de 05 días hábiles de la designación.

Que, en ese sentido, resulta pertinentes designar a los responsables del Libro de Reclamaciones de la Sede de la Jefatura Zonal de Puerto Maldonado de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, quienes aplicaran lo

establecido en las Disposiciones Específicas de la citada Directiva, respecto a la recepción, registro, remisión y seguimiento del reclamo; así como también, la elaboración de la estadística y el consolidado mensual para su envío al responsable institucional del Libro de Reclamaciones de la Entidad.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 53° del Reglamento de Organización y Funciones de la superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2013-IN establece que, las Jefaturas Zonales son órganos directamente dependientes de las intendencias y son responsables dentro de su ámbito geográfico, de ejecutar las acciones que le sean encargadas; Así mismo en el segundo párrafo del citado artículo, se establece que, el Jefe Zonal es funcionario de más alto nivel de una Jefatura y el responsable de la misma; Norma concordante con lo establecido en el artículo 54° literal d) del citado texto legal, mediante el cual se le asigna funciones a las Jefaturas Zonales, en el presente caso, para la designación de responsables del Libro de Reclamaciones tal como lo establece la Resolución de Superintendencia N° 00218-2018-MIGRACIONES, de fecha 05 de julio del 2018.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; el Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES; y en el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-IN, modificado con el Decreto Supremo N° 008-2014-IN;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – Designar a los responsables del Libro de Reclamaciones de la sede de Puerto Maldonado de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, conforme el siguiente detalle:

UNIDAD ORGANICA	SEDE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
JEFATURA ZONAL – PUERTO MALDONADO	Oficina Puerto Maldonado	Titular: VELA QUISPE, Gerry Leonel. Alternativo: CALVO PEREZ, Boris Bamdherly.

UNIDAD ORGANICA	SEDE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
Jefatura Zonal – Puerto Maldonado PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO	PCF - IÑAPARI	1° TURNO Titular: LAGOS CHALLCO, Edith Xiomara. Alternativo: MALATESTA SINUIRI, Rosa Milagros.
		2° TURNO: Titular: CASTAÑEDA BERMEJO, Milton Richard. Alternativo: QUISPE TOCCAS, Zaida Janet.

UNIDAD ORGANICA	SEDE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
Jefatura Zonal – Puerto Maldonado PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO	PCF – SAN LORENZO	Titular: MIXCAN MARTINEZ, Jordan Dorian. Alternativo: PACHECO CÁCERES, David Jesús

UNIDAD ORGANICA	SEDE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
Jefatura Zonal – Puerto Maldonado PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO	PCF – SHIRINGAYOC	Titular: MENGOA PEÑARANDA, Maykol Cristhian. Alternativo: PEREZ SOTA, Mijail Giuseppe.

Artículo 2°. – Disponer en caso de ausencia del Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la Jefatura Zonal de Puerto Maldonado de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, asumirá el Responsable Alternativo, con las respectivas responsabilidades que su cargo implica.

Artículo 3°. – Notificar la presente Resolución a los servidores mencionados, para los fines correspondientes.

Artículo 4°. – Comunicar la presente Resolución al Responsable Institucional del Libro de Reclamaciones.

Regístrese, comuníquese y publíquese