



**VISTO:** El Memorándum N° D000258-2022-INDECI-SEC GRAL de fecha 21 de julio del 2022, de la Secretaria General;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Ley N° 29664 se creó el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), como un sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la generación de nuevos riesgos, y preparación y atención ante situaciones de desastres; mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la Gestión del Riesgo de Desastres

Que, de conformidad con lo establecido por la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, y el Decreto Supremo N° 002-2016-DE, el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI, es un organismo público ejecutor, con calidad de pliego presupuestal, adscrito al Ministerio de Defensa, conformante del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo y Desastres - SINAGERD y responsable técnico de coordinar, facilitar y supervisar la formulación e implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres, en los procesos de preparación, respuesta y rehabilitación;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permitan 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 20 del citado Decreto Supremo, señala que “la Contraloría General de la Republica a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como, la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo”;

Que, el artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECI (ROF-INDECI), aprobado por el Decreto Supremo N° 043-2013-PCM y modificatoria, dispone que: *“La Secretaría General es el órgano de la Alta Dirección, encargado de la administración interna de la institución; gestiona, coordina y supervisa las actividades de los órganos de asesoramiento y apoya constituyéndose en la máxima autoridad administrativa de la Institución.*



*El Secretario General es la autoridad inmediata inferior al Jefe del INDECI y es parte de la Alta Dirección”;*

Que, el literal d) del artículo 7 del citado Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que “la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: Designar 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, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital”;

Que, mediante la Resolución Jefatural N° 197-2021-INDECI de fecha 16 de julio del 2021, se designó como funcionarios responsables del Libro de Reclamaciones al señor Ruddy Jamie Aldave Huamán, Analista Administrativo de la Secretaría General, como Titular ; y a la señora Sheila Joaquín Apaza, Asesora de la Alta Dirección, como Alterno;

Que, mediante Memorándum del Visto, se propone designar como funcionarios responsables del Libro de Reclamaciones al señor Christian Gerardo Cárdenas Castillo, Analista Administrativo de la Secretaría General como Titular y a la señora Sheila Joaquín Apaza, Asesora de la Alta Dirección, como Alterno;

Que, de acuerdo a la normativa vigente, resulta necesario que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, designe 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;

Que, por lo tanto, corresponde dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 197-2021-INDECI de fecha 16 de julio del 2021, y emitir el correspondiente acto resolutivo;

Con las visaciones del Secretario General; y, del Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica del INDECI;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - SINAGERD y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 048-2011-PCM; el Reglamento de Organización y Funciones del INDECI, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2013-PCM y modificatorias;



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 197-2021-INDECI de fecha 16 de julio del 2021, que designó como funcionarios responsables del Libro de Reclamaciones al señor Ruddy Jamie Aldave Huamán, Analista Administrativo de la Secretaría General, como Titular ; y a la señora Sheila Joaquín Apaza, Asesora de la Alta Dirección, como Alterno.

**Artículo 2.-** Designar como funcionarios responsables del Libro de Reclamaciones al señor Christian Gerardo Cárdenas Castillo, Analista Administrativo de la Secretaría General como Titular y a la señora Sheila Joaquín Apaza, Asesora de la Alta Dirección, como Alterno.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en la página Web ([www.gob.pe/indeci](http://www.gob.pe/indeci)).

**Artículo 4.-** Disponer que en el plazo de tres (03) días 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 el inciso d) del artículo 7, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**Artículo 5.-** Disponer que la Secretaría General remita copia a los responsables del Libro de Reclamaciones, al Órgano de Control Institucional; así como, se notifique vía correo electrónico a todos los Órganos y Unidades Orgánicas, para su conocimiento y fines.

Regístrese, comuníquese y archívese

Firmado Digitalmente

**CARLOS MANUEL YAÑEZ LAZO**  
JEFE DEL INDECI  
Instituto Nacional de Defensa Civil