

Lima, 15 de Mayo de 2020

## RESOLUCION JEFATURAL N° -2020-JN/ONPE

**VISTOS:** Los Memorando N° 000392-2020-SG/ONPE y N° 000415-2020-SG/ONPE, de la Secretaría General; así como, los Informes N° 145-2020-GAJ/ONPE, 000185-2020-GAJ/ONPE y N° 000206-2020-GAJ/ONPE, de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

### **CONSIDERANDO:**

Mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Posteriormente, por Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se *“establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”*, bajo un nuevo enfoque del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas (previsto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM antes citado), a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos, para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida. El nuevo texto normativo establece 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;

El Artículo 7° del mismo, establece las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, respecto a la gestión de reclamos antes señalada, dentro de las cuales se encuentra garantizar el cumplimiento de las disposiciones previstas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos, garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros, así como el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE, por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas, designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alternativo, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública y, evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Cabe señalar que las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad antes citadas, son delegables, conforme lo establece expresamente el Artículo 7° en mención;

En ese contexto normativo, a través del Memorando N° 000415-2020-SG/ONPE, la Secretaría General solicita a la Gerencia de Asesoría Jurídica, la



elaboración de la Resolución Jefatural, mediante la cual se delegue al Gerente General las responsabilidades previstas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM citado, según lo dispuesto por la Jefatura Nacional;

A propósito de lo antes citado, el Artículo 78° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante el TUO de la LPAG), establece que procede la delegación de competencia de un órgano a otro al interior de una misma entidad, cuando existan circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial que lo hagan conveniente, conforme al numeral 78.1 del Artículo 78°. Asimismo, precisa que son indelegables las atribuciones esenciales del órgano que justifican su existencia, las atribuciones para emitir normas generales, para resolver recursos administrativos en los órganos que hayan dictado los actos objeto de recurso, y las atribuciones a su vez recibidas en delegación, de acuerdo con el numeral 78.2 del Artículo 78°;

Por su parte, el literal u) del Artículo 11° del texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la ONPE (ROF de la ONPE) aprobado con Resolución Jefatural N° 000246-2019-JN/ONPE, prevé como parte de las funciones del Jefe Nacional "*Delegar las facultades administrativas y/o legales que sean procedentes, conforme las leyes y disposiciones vigentes*";

Así, verificándose que la delegación referida en los párrafos precedentes, no se encuentra inmersa en los supuestos de prohibición contemplados en el citado Artículo 78° del TUO de la LPAG, resulta procedente emitir la resolución correspondiente;

De conformidad con el Artículo 78° del TUO de la LPAG y los literales s) y u) del Artículo 11° del texto integrado del ROF de la ONPE;

Con el visado de la Secretaría General y de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.** - Delegar en el Gerente General de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, las responsabilidades previstas en el Artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en la entidades de la Administración Pública, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo Segundo.** - Remitir copia de la presente Resolución Jefatural a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, a fin de poner en conocimiento la delegación establecida en el artículo precedente.

**Artículo Tercero.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional y en el Portal de Transparencia de la Entidad, dentro de los tres (3) días de su emisión.

Regístrese y comuníquese.

**MANUEL FRANCISCO COX GANOZA**  
**Jefe (i)**  
**Oficina Nacional de Procesos Electorales**

MCG/ght/mbb

