



San Isidro, 09 de Enero de 2023

RESOLUCION DE DIRECCION EJECUTIVA N° 008-2023- FONCODES/DE

VISTO:

Carta N° 000344-2022-MIDIS/FONCODES/URH de la Unidad de Recursos Humanos, el Informe N° 000001-2023-MIDIS-FONCODES/UCI de la Unidad de Comunicación e Imagen, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792 se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica, disponiendo en su Tercera Disposición Complementaria Final, la adscripción a dicho Ministerio, entre otros programas, al Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social a dicho sector (en lo sucesivo, Foncodes);

Que, con Resolución Ministerial N° 228-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Foncodes, el cual establece en el literal i) del artículo 9, como función de la Dirección Ejecutiva, la de emitir Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, el citado Manual de Operaciones del Foncodes, establece en el literal l) del artículo 23, como una de las funciones de la Unidad de Comunicación e Imagen, entre otras, la de gestionar el Libro de Reclamaciones conforme a la normatividad vigente;

Que, el artículo 2 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, señala que dicha norma 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, asimismo el numeral 4.1 del artículo 4 de la citada norma, establece 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;

Que, de acuerdo al numeral 5.1 del artículo 5 de dicha norma, 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 coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, conforme lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del citado Decreto Supremo, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de 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; 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, el artículo 11 del acotado Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, señala que corresponde a cada entidad de la Administración Pública informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos; lo cual debe ser



Firmado digitalmente por ROMERO
PONCE Julia FAU 20509139700
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09.01.2023 09:01:04 -05:00



Firmado digitalmente por MERINO
VILLADOMA Barbara Grease FAU
20509139700 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09.01.2023 08:29:46 -05:00



difundido en lugares accesibles y visibles conforme a la señalética aprobada de acuerdo a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final de dicha norma;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública", cuyo objetivo es que estas cuenten con disposiciones técnicas que permitan la implementación efectiva del proceso de gestión de reclamos, el mismo que está orientado a promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la mejora continua en la Administración Pública bajo un enfoque centrado en las personas y la generación de valor público;

Que, a través de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 000087-2021-FONCODES/DE, se designó a la señora Bertha Arroyo Conde, servidora de la Unidad de Comunicación e Imagen como responsable alterno del Libro de Reclamaciones del Foncodes;

Que, mediante Informe N° 000001-2023-MIDIS-FONCODES/UCI, la Unidad de Comunicación e Imagen, señala que mediante Carta N° 000344-2022-MIDIS-FONCODES/URH la Unidad de Recursos Humanos comunicó a la servidora Bertha Benny Arroyo Conde que la autorización de desplazamiento temporal que le permitió prestar servicio en la sede central en la Unidad de Comunicación e Imagen, culmina el 31 de diciembre 2022. En ese sentido, solicita designar a la servidora Carmen del Rosario Torres Pacahuala como nueva responsable alterno del Libro de Reclamaciones del Foncodes;

Que, el numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, dispone que la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Que, estando a los considerandos precedentes resulta necesario emitir el acto administrativo que apruebe la designación del responsable alterno del Libro de Reclamaciones del Foncodes, conforme a lo propuesto por la Unidad de Comunicación e Imagen;

Con la visación de la Unidad de Comunicación e Imagen y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo previsto en la Ley N° 29792, Ley de creación, organización y funciones del Midis, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública"; y de acuerdo a las facultades contenidas en el Manual de Operaciones del Foncodes, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 228-2017-MIDIS.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Conclusión de designación

Dar por concluida, con eficacia anticipada al término del día 31 de diciembre de 2022, la designación de la servidora Bertha Benny Arroyo Conde como responsable alterno del Libro de Reclamaciones del Foncodes, dispuesta en el artículo 2 de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 000087-2021-FONCODES/DE, por las razones expuestas en los considerandos precedentes.

Artículo 2.- Designación de responsable alterno

Designar, con eficacia anticipada a partir del 01 de enero de 2023, a la servidora Carmen del Rosario Torres Pacahuala como responsable alterno del Libro de Reclamaciones del Foncodes.



Artículo 3.- Disposiciones

3.1 Disponer que la servidora civil designada mediante el artículo 2 de la presente Resolución, cumpla con las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

3.2 Disponer que la Unidad de Comunicación e Imagen cumpla con el registro del responsable alterno conforme a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Artículo 4.- Notificación

Encargar a la Unidad de Administración disponga las acciones necesarias para la oportuna notificación de la presente resolución a la servidora designada en el artículo 2 de la presente Resolución, así como a las unidades orgánicas y al Órgano de Control Institucional del Foncodes.

Artículo 5.- Publicación

Encargar a la Unidad de Administración la publicación de la presente Resolución en el portal institucional del Foncodes (<http://www.gob.pe/foncodes>).

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

Documento firmado digitalmente

.....
ULDERICO FIGUEROA TORRE
DIRECTOR EJECUTIVO
FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL