Firmado digitalmente por MONTENEGRO PELAEZ Sharon Isbell FAU 20551239692 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.05.2019 18:01:12 -05:00

Resolución Jefatural

Chimbote, 02 de Mayo del 2019

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 000004-2019-JZCHM/MIGRACIONES

VISTOS:

Visto, la Resolución de Superintendencia N° 00218-2018-MIGRACIONES de fecha 05 de julio de 2018 que aprueba la Directiva S05.GU.DI.002 – "Gestión de la Atención de los Reclamos" en la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, la renuncia de la Srta. Lucero Idalith Villacorta Villareal al puesto de Inspector de Migraciones quien fue designada como Responsable Suplente del Libro de Reclamaciones de la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que establece la obligación de las entidades de la Administración Pública 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 frente a la atención en los trámites 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 que éstas se atienden y se les da seguimiento;

Que, dada la Resolución de Superintendencia N° 00218-2018-MIGRACIONES de fecha 05 de julio de 2018, mediante el cual se aprueba la Directiva S05.GU.DI.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 personal responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones en la Jefatura Zonal y en cada Puesto de Control Migratorio y/o Puesto de Control Fronterizo, de su ámbito, designación que debe ser comunicada al Responsable Institucional, adjuntando la resolución, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles de la designación.

Que, mediante Resolución Jefatural N° 001-2019-MIGRACIONES-JZCHM del 07 de Enero del 2019, se designó a los Responsables Titular y Suplente del Libro de

Reclamaciones de la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, haciéndose necesario realizar una nueva designación por haberse dado la renuncia de la Srta. Lucero Idalith Villacorta Villarreal al cargo de Inspector de Migraciones quien fue designada como Responsable Suplente del Libro de Reclamaciones de la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES .

Que, según lo expuesto, resulta pertinente designar al Responsable Titular y Suplente del Libro de Reclamaciones de la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, quienes aplicaran lo establecido en los documentos normativos S05.GU.DI.002 y S05.GU.PR.002, 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;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo Nº 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones-MIGRACIONES y Decreto Supremo N° 005-2013-IN que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de MIGRACIONES, modificado con Decreto Supremo N° 008-2014-IN;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Dar por concluida la designación de la Srta. Lucero Idalith Villacorta Villareal como Responsable Suplente del Libro de Reclamaciones de la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, efectuada mediante Resolución Jefatural N° 001-2019-MIGRACIONES-JZCHM del 07 de Enero del 2019.

Artículo 2°.- Ratificar a la Srta. Shirley Katherine Vicencio Velásquez como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.

Artículo 3°.- Designar al Sr. Paulo André Ostolaza Mendoza como Responsable Suplente del Libro de Reclamaciones de la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.

Artículo 4°.- Disponer en caso de ausencia del Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, asumirá el Responsable Suplente, con las respectivas responsabilidades que su cargo implica.

Artículo 5°.- Notificar la presente Resolución a los servidores mencionados, para los fines correspondientes.

Artículo 6°.- Comunicar la presente Resolución al Responsable Institucional del Libro de Reclamaciones.

Regístrese, comuníquese y publíquese.