Firmado digitalmente por SANCHEZ GONZALES Ivan Enrique FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/01/04 15:02:45-0500

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL
N° 000001-2021-SERVIR-GG

Lima, 04 de enero de 2021

VISTO; el Memorando N° 000005-2020-SERVIR-GG-A de la responsable de los Libros de Reclamaciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM se establece 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;

Que, el artículo 5° del mencionado Decreto Supremo, establecía que mediante Resolución el Titular de la entidad se designaba al responsable del Libro de Reclamaciones, quien debía dar respuesta al reclamo en un plazo máximo de treinta días hábiles, informándoles de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar acontecimientos de hechos similares en el futuro;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2011-SERVIR-PE se designó como responsable de los Libros de Reclamaciones de SERVIR al/a Asesor/a de la Gerencia General de SERVIR;

Que, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad del servicio en las entidades públicas, a fin de identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios; estableciendo en el artículo 7, que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública, o a quien esta delegue, designa 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;

Firmado digitalmente por ORTIZ CRISOSTOMO Eduardo Alejandro FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/01/04 14:16:38-0500

Que, mediante documento del visto y correo electrónico de fecha 30 de diciembre de 2020, se propone el cambio del responsable de los Libros de Reclamaciones;

Que, en el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de la modernización de la Gestión del Estado, y modificatorias, se establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparto estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; al respecto, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, con el objeto de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Firmado digitalmente por NARAZAS RIEGA Tania Lourdes FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/01/04 14:53:34-0500

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR** e ingresando la siguiente clave: **NQHAKUA**

Con las visaciones de la Oficina General de Administración y Finanzas; y, de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y las atribuciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar, a partir de la fecha, a la Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de la Oficina General de Administración y Finanzas y a la señorita Elena Elías Escudero, Analista de Servicio al Ciudadano de la Sub Jefatura de Servicio al Ciudadano de la Oficina General de Administración y Finanzas como responsables del Libro de Reclamaciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, en calidad de titular y suplente.

Artículo 2°. - Disponer que la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de la Oficina General de Administración y Finanzas notifique la presente resolución a la Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano y a la señorita Elena Elías Escudero, Analista de Servicio al Ciudadano de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de la Oficina General de Administración y Finanzas.

Artículo 3°.- Publicar la presente resolución en el Portal del Estado Peruano, así como en el Portal Institucional de SERVIR (www.servir.gob.pe).

.

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por ORTIZ CRISOSTOMO Eduardo Alejandro FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/01/04 14:16:38-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

IVAN ENRIQUE SANCHEZ GONZALES
GERENTE GENERAL
AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Firmado digitalmente por NARAZAS RIEGA Tania Lourdes FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/01/04 14:53:34-0500

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR** e ingresando la siguiente clave: **NQHAKUA**

EL PERÚ PRIMERO