



IVP JAÉN
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE JAÉN

Unidos por Caminos Transitables al Servicio de Todos

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N°103-2024-IVP-JAEN.

Jaén, 03 de diciembre del 2024.

VISTO:

El Decreto Supremo N°007-2020-PCM; Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en la Entidades de la Administración Pública.

CONSIDERANDO:

Que, por Ordenanza Municipal N°003-2003-MPJ, se crea el Instituto Vial Provincial de Jaén y se aprueba su Estatuto como Organismo Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Jaén y las Municipalidades Distritales con autonomía técnica, administrativa y económica en el marco de lo dispuesto por el Decreto Supremo N°036-2003-PCM que dispusieron la descentralización de los fondos, programas y proyectos del MTC-PROVIAS RURAL (actualmente PROVIAS DESCENTRALIZADO) a los Gobiernos Locales y Decreto Supremo N°088-2003-PCM; los Institutos Viales Provinciales se harán cargo de la Gestión Vial en el ámbito de la Provincia.

Que mediante Oficio © N°035-2005-MTC/21, de fecha 05 de Agosto del 2005; PROVIAS DESCENTRALIZADO del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, después de realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos por el Consejo Nacional de Descentralización y encontrado conforme los mismos, ha declarado IMPLEMENTADO al Instituto Vial Provincial de Jaén, de conformidad a lo establecido en el Artículo 8° del Decreto Supremo N°032-2005-EF de fecha 10 de Marzo del 2005;

Que, el numeral 5.1 del Artículo 5° "Libro de Reclamaciones" del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece que: 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 las entidades efectuará 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 coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión de reclamo.

Que, conforme el inciso 5.3 del Artículo 5° "En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos".

Que, el literal d) del artículo 7° Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad de la Norma citada en el considerando precedente, establece: 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.

A través de Resolución del Titular de la Entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones. Las Entidades Públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo N°007-2020-PCM. El Artículo 14° del mismo Decreto Supremo establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al





IVP JAEN
INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE JAEN

Unidos por Caminos Transitables al Servicio de Todos

usuario, por medios físicos o electrónicos en un plazo de 30 (treinta) días hábiles, informándoles de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar hechos similares en el futuro.

Estando a los fundamentos expuestos y en uso de sus atribuciones que establece el Estatuto Institucional del Instituto Vial Provincial de Jaén;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR, como RESPONSABLES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL IVP-JAEN y de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM:

- Asistente Administrativo del IVP-JAEN – RESPONSABLE TITULAR.
- Técnico Administrativo del IVP-JAEN – RESPONSABLE ALTERNO.

ARTICULO SEGUNDO: DISPONER, que todos los Trabajadores del IVP-JAEN que integran la Estructura Orgánica del IVP-JAEN, proporcionen y faciliten bajo responsabilidad toda la información que sea requerida por los Trabajadores designados en el Artículo Primero, dentro de los términos legales y en las condiciones que haga posible su cumplimiento a fin de que cumpla con la función encomendada.

ARTICULO TERCERO: ENCARGAR, a la Unidad de Administración, COMUNICAR el contenido de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Concejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles siguientes del presente Acto Administrativo.

ARTICULO CUARTO: NOTIFICAR, el presente Acto Administrativo, a las instancias administrativas del Instituto Vial Provincial de Jaén, para los fines correspondientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.


INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE JAÉN
C.P.C. Ana Isabel Troya Davila
GERENTE GENERAL (E)