

OA-199417

Carlos Edwin CHONG CAMPANA
GENERAL PNP
SECRETARIO EJECUTIVO DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (e)



DESIGNANDO AL FUNCIONARIO TITULAR Y ALTERNO RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SU VERSIÓN DIGITAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, ASÍ COMO DE LOS FUNCIONARIOS ENCARGADOS POR SEDE. _____

OA-236060

Víctor Andrés PATIÑO ZEBALLOS
GENERAL PNP
JEFE DE ESTADO MAYOR GENERAL DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

Resolución de la Comandancia General de la Policía Nacional

N° 323-2021-CG PNP/EMG

Lima, 02 NOV 2021.

VISTO; el Informe N° 011-2021-CGPNP-SECEJE-UTD-ARETIC de fecha 21 de mayo de 2021, formulado por la Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones de la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, en el cual se sustenta la necesidad de la designación del funcionario titular y alterno responsable del Libro de Reclamaciones en su versión digital de la Policía Nacional del Perú, así como de los funcionarios encargados por Sede.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 9° del Decreto Legislativo N°1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, establece que la Comandancia General de la Policía Nacional del Perú, es el órgano de Comando de más alto nivel de la Policía Nacional del Perú, encargado de planificar, organizar, dirigir y supervisar el desarrollo de la gestión administrativa y operativa de la Policía Nacional del Perú para el ejercicio de la función policial en todo el territorio nacional, en un contexto de mejor atención a la ciudadanía y eficiente uso de los recursos, en el marco de las políticas sectoriales aprobadas por el Ministerio del Interior

Que, el numeral 15 del artículo 9° de la precitada norma, establece que la Comandancia General de la Policía Nacional del Perú tiene entre sus funciones aprobar, en el marco de su competencia, las resoluciones, manuales, reglamentos, directivas y demás documentos de carácter interno que regulen el funcionamiento operativo de la Policía Nacional del Perú para el ejercicio de la función policial;

Que, el Decreto Supremo N°007-2020-PCM, establece 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, el numeral 5.1 del artículo 5° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, 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 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 coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades; y que 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;

Que, el inciso "d" del artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, establece la designación 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;

Que, el artículo 9° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, establece que Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo;

Que, el artículo 88° del Reglamento de la Ley de la Policía Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 026-2017-IN, regula que la Unidad de Trámite Documentario de la Policía Nacional del Perú, es la responsable de planificar, coordinar, ejecutar, evaluar y controlar los procedimientos de trámite documentario, archivo y atención al ciudadano; teniendo entre funciones la de atender y dar respuesta a los reclamos presentados por los ciudadanos a través de medios físicos o virtuales, registrándolos en el Libro de Reclamaciones Virtual de la Policía Nacional del Perú; en el marco del Sistema de Quejas, Reclamos y Consultas del Ministerio del Interior; cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos a través del Órgano de Control Institucional;

Que, con Informe N° 011-2021-CGPNP-SECEJE-UTD-ARETIC de fecha 21 de mayo de 2021, formulado por la Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones de la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaria Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, se sustenta la necesidad de la designación del funcionario titular y alterno responsable del Libro de Reclamaciones en su versión digital de la Policía Nacional del Perú, así como de los funcionarios encargados por Sede, en el marco del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, que regula disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

Que, mediante Hoja de Estudio y Opinión N° 53-2021-CG PNP-EMG de fecha 07 de julio de 2021, el Estado Mayor General de la Policía Nacional del Perú, concluye que resulta viable la designación de los funcionarios responsables, titular y alterno, del proceso de gestión de reclamos virtual y de la designación de los funcionarios encargado del libro de reclamaciones por sede de la Policía Nacional del Perú, materializándose mediante resolución de Comandancia General;

Lo dictaminado por la Dirección de Asesoría Jurídica de la Policía Nacional del Perú, mediante Dictamen N°1131-2021-COMGEN/SECEJE-DIRASJUR/DIVDJPND-SPACEJ de fecha 23 de junio de 2021;

Lo propuesto por el General de la Policía Nacional del Perú, Secretario Ejecutivo de la Policía Nacional del Perú; y,

Lo opinado por el General de la Policía Nacional del Perú, Jefe del Estado Mayor General de la Policía Nacional del Perú.



OA - 199417
Carlos Edwin CHONG CAMPANA
GENERAL PNP
SECRETARIO EJECUTIVO DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (e)



OA - 236080
Victor Andrés PATIÑO ZEBALLOS
GENERAL PNP
JEFE DE ESTADO MAYOR GENERAL DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

Resolución de la Comandancia General de la Policía Nacional

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar al Jefe de la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, como funcionario responsable titular del Libro de Reclamaciones en su versión digital en la Policía Nacional del Perú; y como funcionario responsable alterno al Jefe del Área de la Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

Artículo 2°.- Designar a los funcionarios encargados del libro de reclamaciones en su versión digital por sede de la Policía Nacional del Perú, la misma que recaerá en el cargo de Secretario, de las siguientes unidades policiales:

- Subcomandancia General
- Inspectoría General
- Dirección de Inspecciones
- Dirección de Investigaciones
- Secretaria Ejecutiva
- Dirección de Comunicación e Imagen Institucional
- Dirección de Planeamiento Institucional
- Dirección de Administración
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía
- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones
- Escuela Nacional de Formación Profesional
- Dirección de Asuntos Internacionales
- Dirección de Aviación Policial
- Dirección de Inteligencia
- Dirección de Criminalística
- Dirección de Sanidad Policial
- Dirección Nacional de Investigación Criminal
- Dirección de Medio Ambiente
- Dirección Antidrogas
- Dirección Contra el Terrorismo
- Dirección de Investigación Criminal
- Dirección de Lavado de Activo
- Dirección contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes
- Dirección Contra la Corrupción
- Dirección de Policía Fiscal
- Dirección Nacional de Orden y Seguridad
- Dirección de Seguridad de Estado



- Dirección de Operaciones Especiales
- Dirección de Seguridad Integral
- Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial
- Dirección de Seguridad Ciudadana
- Dirección de Turismo
- Región Policial Lima y Callao
- ~~Macro-Regiones Policiales~~
- Frentes Policiales
- Otras Unidades a consideración de la Comandancia General

Artículo 3°.- Designar a los funcionarios encargados del libro de reclamaciones en su versión digital por sede de la Policía Nacional del Perú, la misma que recaerá en el cargo de Jefes y Comisarios, de las siguientes unidades:

- Jefes de las Regiones Policiales a Nivel Nacional
- Jefes de Divisiones que dependen de la estructura de una Dirección Policial
- Jefes de Divisiones que dependen de las Regiones Policiales
- Jefes de las Divisiones y Departamentos de Investigación Criminal
- Comisarios a Nivel Nacional

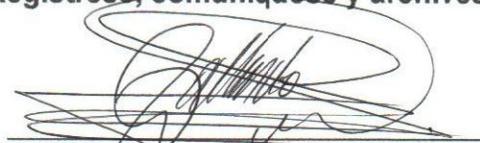
Artículo 4°.- Dejar sin efecto la Resolución de Comandancia General de la Policía Nacional N° 082-2019-COMGEN/EMG-PNP del 22 de febrero del 2019, sobre nombramiento del funcionario responsable del libro de reclamaciones de la Policía Nacional del Perú.

Artículo 5°.- Disponer la actualización Directiva N° 001-2018-DGPNP/SECEJE-UTD-OFITIC, que establece las normas y procedimientos para atender los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones con la finalidad de garantizar su derecho en mejores condiciones de calidad y efectividad frente a los servicios que brinda la Policía Nacional del Perú.

Artículo 6°.- Remitir copia de la presente Resolución al Órgano de Control Institucional de la Policía Nacional del Perú.

Artículo 7°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Web de la Policía Nacional del Perú (www.pnp.gob.pe) y en la Página Web del Sistema Integrado de Gestión de la Carrera Policial de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú.

Regístrese, comuníquese y archívese.



OA - 214158
 Javier Santos GALLARDO MENDOZA
 GENERAL DE POLICÍA
 COMANDANTE GENERAL DE LA
 POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

