



RESOLUCION GERNCIAL N° 193 -2011-GRSM-PEAM.01.00

Moyobamba, 30 JUN. 2011

VISTO:

La Hoja de Recomendación N° 014-2011-GRSM-PEAM-03.00, del Jefe del Órgano de Control Institucional.

CONSIDERANDO:

Que, el Jefe del Órgano de Control Institucional, mediante Hoja de Recomendación N° 014-2011-GRSM-PEAM-03.00, informa a esta Gerencia General que el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de la Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual pueda consignarse toda la información o disconformidad respecto a un servicio de atención brindado por la Entidad, precisando que este mecanismo deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso; por lo que recomienda que la Entidad implemente dicha disposición y designe mediante Resolución Gerencial al responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, dado por el Gobierno Central, tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda; dispositivo legal que en su Artículo 5°, establece que mediante Resolución el titular de la Entidad, designará al responsable del libro de reclamaciones de la Entidad;

Que, estando a la recomendación del Órgano de Control Institucional y a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, concordante con lo señalado por los numerales del 1 al 7 del Artículo 1° del Título Preliminar de la Ley N° 27444; resulta necesario contar con un Libro de Reclamaciones en esta Entidad y designar a un responsable del mismo, de conformidad con el Artículo 5° del referido Decreto Supremo;

Por las consideraciones que anteceden y estando a las facultades conferidas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 016-2007- GRSM/PGR, de fecha 01.01.2006, ratificada con Resolución Ejecutiva Regional N° 055-2011-GRSM/PGR, de fecha 12 de Enero del 2011, y a lo señalado en el inciso h) del Artículo 15° y demás pertinentes del Manual de Organización y Funciones del Proyecto Especial Alto Mayo, con las visaciones de la Oficina de Administración y Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Implementar en el Proyecto Especial Alto Mayo un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.





RESOLUCION GERNCIAL N° 193 -2011-GRSM-PEAM.01.00

Artículo Segundo.- Designar al Sr. Miguel Ángel Bejarano Lazo como responsable del Libro de Reclamaciones del Proyecto Especial Alto Mayo, quien cumplirá con dicha función de conformidad con las pautas y disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Artículo Tercero.- Hacer de conocimiento la presenta Resolución al trabajador designado en el Artículo Primero, al Órgano de Control Institucional y a la Oficina de Administración, para los fines pertinentes.

Regístrese y Comuníquese,




Ing. Miguel A. Alegría Cárdenas
GERENTE GENERAL