

Resolución de Gerencia General

N° 013- 2021 – GG – ZED MATARANI

Islay, 13 de abril de 2021.

VISTOS:

El Memorándum N° 072A-2021-GG/ZED MATARANI de fecha 13.04.2021, de la Gerencia General de la ZED Matarani y el Informe Legal N° 045-2021-OAL/ZED MATARANI de fecha 13.04.2021 de la Oficina de Asesoría Legal, se tiene;

CONSIDERANDO:

Que, las Zonas Especiales de Desarrollo – ZED, son organismos públicos descentralizados, con personería jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y operativa, siendo adscrita la Zona Especial de Desarrollo Matarani al Gobierno Regional de Arequipa, conforme lo establece la Ley N° 28569, la Ley N° 28854, la Ley N° 29014 y la Ley N° 30446.

Que, Mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios pueden formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la Entidad Pública en el ejercicio de su función administrativa.

Que, posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida.

Que, el Artículo 2° del citado Decreto Supremo señala que la finalidad del mismo es: *“Establecer 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, la Segunda Disposición Complementaria Final del mencionado Decreto Supremo establece que las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, por lo que mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-



2021-PCM/SGP de fecha 13 de enero de 2021 se establecieron los plazos, cronograma y condiciones de adecuación de la noma.

Que, el Artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM estipula las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad dentro de las cuales tenemos la siguiente: "d) *Designar formalmente a lcs 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. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital*".

Que, la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM señala las condiciones previas para la implementación del mismo, otorgando a las Entidades públicas el plazo de máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de la publicación de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP para que se realice la designación por primera vez del responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno de la Entidad.

Que, en cumplimiento de la normatividad señalada anteriormente la Gerencia General mediante Memorándum N° 072A-2021-GG/ZED MATARANI de fecha 13 de abril de 2021, la Gerencia General de la ZED Matarani remite a la Oficina de Asesoría Legal los nombres de los servidores y los cargos de quienes serán designados como Responsable Titular y Responsable Alterno del proceso de gestión de reclamos en la ZED Matarani y solicita se emita la correspondiente Resolución de Gerencia General.

Que, en ese contexto la Oficina de Asesoría Legal a través del Informe Legal N° 045-2021-OAL/ZED MATARANI, indica que, teniendo en cuenta lo señalado en el Memorándum N° 072A-2021-GG/ZED MATARANI y la normatividad vigente analizada previamente, es procedente la designación del Responsable Titular y del Responsable Alterno de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en la ZED Matarani, la cual deberá de efectuarse a través de una Resolución de Gerencia General.

Que, la Gerencia General se encuentra premunida de competencias para aprobar el proyecto alcanzado conforme a la Ley N°28569 y a la Ordenanza Regional N°088-Arequipa, que aprueba el Reglamento de Organización, Funciones y estructura orgánica de ZED Matarani y a los considerandos expuestos;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR al servidor CPC. Carlos Efrén Pérez Flores, Administrador de la ZED Matarani, como Responsable Titular, encargado de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos en la Zona Especial de Desarrollo Matarani - ZED Matarani, quien deberá de cumplir con las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR a la servidora **Abog. Rocio Liliana Chinchayán Rodríguez** Asesora Legal de la ZED Matarani como **Responsable Alterno, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos en la Zona Especial de Desarrollo Matarani - ZED Matarani**, quien deberá de cumplir con las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

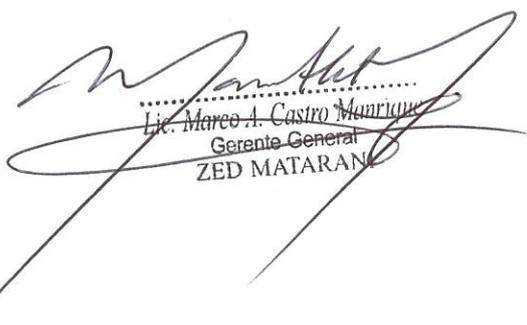
ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a los servidores designados en los Artículos precedentes.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER la notificación de la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER la publicación del contenido de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Institucional de la ZED MATARANI.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




.....
Lic. Marco A. Castro Manrique
Gerente General
ZED MATARANI

