



Resolución Directoral

VISTOS:

La Nota N° D000015-2021-MIDIS/PNPAIS-UA, emitido por la Unidad de Administración y el Informe Legal N° 193-2021-MIDIS/PNPAIS-UAJ emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la inclusión Social” – PAIS”; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, se estableció la creación del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS” sobre la base del Programa Nacional Tambos, estableciéndose en su Primera Disposición Complementaria Final que, a partir de la vigencia del referido Decreto Supremo, el Programa Nacional Tambos se entenderá referido a la nueva denominación Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”;

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 citado Decreto Supremo, señala que mediante Resolución el Titular de la entidad se designa al responsable del Libro de Reclamaciones, quien debe dar respuesta al reclamo en un plazo máximo de treinta días hábiles, informado de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar acontecimientos de hechos similares en el futuro;

Que, mediante Resolución Directoral N° 20-2018-MIDIS/PNPAIS de fecha 26 de febrero de 2018, se designó como responsable del Libro de Reclamaciones del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS”, al Coordinador de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano;

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; señalando en su 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;

Que, mediante Nota N° D000014-2021-MIDIS/PNPAIS-UA de fecha 23 de julio, la Unidad de Administración informa que se designó como Responsable del Libro de Reclamaciones del Programa al Coordinador de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y que no se efectuó la designación de un responsable alterno;

Que, mediante Nota N° D000015-2021-MIDIS/PNPAIS-UA de fecha 12 de agosto de 2021, la Unidad de Administración propone designar como responsable alterno del Libro de Reclamaciones al señor Enver Antonio Tarazona Olortegui, Analista en Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano;

Que, mediante Informe Legal N° 193-2021-MIDIS/PNPAIS-UAJ de fecha 17 de agosto de 2021, la Unidad de Asesoría Jurídica señala que con el objeto de adaptar la gestión de reclamos del Programa al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, corresponde designar al responsable titular y responsable alterno del Libro de Reclamaciones que vigile el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Con las visaciones de la Unidad de Administración; y, de la Unidad 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; Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS que establece el Programa Nacional Plataforma de Acción para la Inclusión Social-PAIS sobre la base del Programa Nacional Tambos; y Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Designar al Coordinador de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, como responsable titular del Libro de Reclamaciones del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS”.

Artículo 2°. - Designar al señor Enver Antonio Tarazona Olortegui, Analista en Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, como responsable alterno del Libro de Reclamaciones del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS”.

Artículo 3°. - Encargar a la Unidad de Administración las acciones necesarias para la notificación de la presente resolución al Coordinador de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, y al señor Enver Antonio Tarazona Olortegui, así como al Coordinador Técnico, a los jefes de las unidades orgánicas y territoriales.

Artículo 4º.- Encargar a la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa disponga las acciones necesarias para la publicación de la presente resolución en el portal web institucional y en el portal de transparencia del Programa Nacional PAIS.

Artículo 5º.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 20-2018-MIDIS/PNPAIS.

Regístrese, comuníquese, notifíquese y/o publíquese.

CECILIA NATIVIDAD MEDINA CCOYLLO
DIRECTORA EJECUTIVA