



Resolución Jefatural No. **045** -2016-AGN/J

Lima, **24 FEB 2016**

VISTO, el **Memorándum Múltiple N° 010-2016-AGN/J** de fecha 16 de febrero del 2016 del Jefe Institucional del Archivo General de la Nación y el **Oficio N° 066-2016-AGN/OCI** de fecha 12 de febrero del 2016 del Órgano de Control Institucional, sobre Implementación de Recomendaciones contenidas en el **Informe de Servicio Relacionado N° 2-0308-2016-013 "Verificar el cumplimiento de las obligaciones de las Entidades de contar con un Libro de Reclamaciones"**;

CONSIDERANDO:

Que, mediante **Oficio N° 066-2016-AGN/OCI** de fecha 12 de febrero del 2016 el Órgano de Control Institucional remite; al Jefe Institucional del Archivo General de la Nación, el **Informe de Servicio Relacionado N° 2-0308-2016-013 "Verificar el cumplimiento de las obligaciones de las Entidades de contar con un Libro de Reclamaciones"** (en adelante Informe de Servicio Relacionado N° 2-0308-2016-013), con la finalidad que disponga las medidas pertinentes en relación a las recomendaciones citadas en el informe en referencia;

Que, con **Decreto Supremo N° 042-2011-PCM** se aprobó la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, considerando la necesidad de establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, el **artículo 1° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM** establece que "(...) tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los ciudadanos frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda";

Que, el **artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM** dispone que "las entidades de la Administración Pública (...), deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos (...). El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso (...);

Que, el **artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM** establece que "la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles (...)" y el **artículo 5°** de la norma legal en referencia dispone que "mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad";



Que, en el Informe de Servicio Relacionado N° 2-0308-2016-013; dentro de las Conclusiones **3.10** se observa que el encargado del Libro de Reclamaciones Virtual, no cuenta con documento de designación de sus funciones;

Que, en el presenta caso; a fin de implementar las recomendaciones propuestas por el Órgano de Control Institucional con Oficio N° 066-2016-AGN/OCI de fecha 12 de febrero del 2016, resulta necesario formalizar la designación del servidor Guillermo Rodríguez Quispe; responsable del Archivo Central, como responsable del Libro de Reclamaciones Virtual que cumplirá sus funciones de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Estando al **informe N° 059-2016-AGN/OGAJ**;

De conformidad con el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y el Reglamento de Organización y Funciones del Archivo General de la Nación aprobado por la Resolución Ministerial N° 197-93-JUS;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- DESIGNAR al servidor Guillermo Rodríguez Quispe; responsable del Archivo Central, como responsable del Libro de Reclamaciones Virtual del Archivo General de la Nación.

Artículo Segundo.- REMITIR copia de la presente Resolución Jefatural al Órgano de Control Institucional del Archivo General de la Nación, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Artículo Tercero.- NOTIFICAR la presente Resolución Jefatural al servidor indicado en el artículo primero, a la Oficina General de Asesoría Jurídica y Oficina Técnica Administrativa.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

U.C. PABLO ALFONSO M. GUÍNA MINAYA
Jefe Institucional