



Resolución de Gerencia General

N° 011-2016-CETICOS PAITA

Paita, 03 de febrero del 2016

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios pueden registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la Entidad Pública en el ejercicio de su función administrativa, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que brindan;

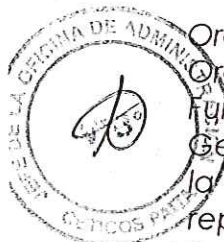
Que, por otro lado el artículo 3 de la citada norma, señala que los usuarios deben consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, el artículo 4° del mencionado Decreto Supremo, 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, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar hechos similares en el futuro;

Que, el artículo 5 de la referida norma, dispone que mediante Resolución del titular de la Entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones, informándole además a su respectivo Órgano de Control Institucional sobre el cumplimiento del citado Decreto Supremo;

Que, mediante la Ley N° 28569 que otorga autonomía a los CETICOS, la Ordenanza Regional N° 268-2013/GRP-CR que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de CETICOS PAITA y el Manual de Organización y Funciones de CETICOS PAITA aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 007-2015-CETICOS PAITA, se establece que la Gerencia General es la máxima autoridad ejecutiva del CETICOS PAITA, Titular del Pliego, representante legal, responsable de la marcha administrativa, económica, financiera y operativa de la entidad;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 018-2011-CETICOS PAITA, de fecha 24 de mayo del 2011, se designó al Sr. William Daniel Miranda Herrada como funcionario responsable de la implementación del Libro de Reclamaciones del CETICOS PAITA y a la Sra. Yovanna Milagros Vivas Arévalo para que brinde atención a los usuarios, respecto a las reclamaciones y/o quejas, con la finalidad de darles un fácil acceso a los mismos;



Que, mediante Oficio N° 013-2016/OCI-CETICOS PAITA, de fecha 29 de enero del 2016, el Jefe del Órgano de Control Institucional remite a la Gerencia General, el Informe del Servicio relacionado "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", en el cual, se recomienda designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, pues a la fecha no se ha designado, sin embargo, no es cierto que no exista Resolución de designación, pues mediante Resolución de Gerencia General N° 018-2011-CETICOS PAITA, de fecha 24 de mayo del 2011, se designó al Sr. William Daniel Miranda Herrada como funcionario responsable de la implementación del Libro de Reclamaciones del CETICOS PAITA;

Que, mediante Memorándum N°023-2016/OGA-CETICOS PAITA, de fecha 29 de enero del 2016, se designa en reemplazo del Sr. William Daniel Miranda Herrada al Sr. Jorge Alberto Aponte Montalban, en su calidad de Jefe de la Oficina General de Administración, como responsable del Libro de Reclamaciones de CETICOS PAITA y de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Que, en tal sentido resulta necesario designar a través de una Resolución al Sr. JORGE ALBERTO APONTE MONTALBAN, como único responsable del Libro de Reclamaciones de CETICOS PAITA, en su calidad de Jefe de la Oficina General de Administración;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 28569, el Decreto Supremo N° 023-96-ITINCI y sus modificatorias, el Decreto Supremo N° 005-97-ITINCI, la Ordenanza Regional N° 268-2013/GRP-CR que aprueba el ROF, el MÓF de la Entidad aprobado con Resolución de Gerencia General N° 007-2015-CETICOS PAITA y Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Con el visto bueno de la Oficina de Asesoría Legal y la Oficina General de Administración.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- DESIGNAR al Sr. JORGE ALBERTO APONTE MONTALBAN, Jefe de la Oficina General de Administración, como responsable del Libro de Reclamaciones de CETICOS PAITA y de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Artículo Segundo.- DEROGAR la Resolución N° 018-2011-CETICOS PAITA, de fecha 24 de mayo del 2011, que designa al Sr. William Miranda Herrada como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones y a la Sra. Yovanna Milagros Vivas Arévalo como encargada de dicho Libro;



Resolución de Gerencia General

Artículo Tercero.- Póngase en conocimiento a la Oficina General de Administración, a la Oficina de Asesoría Legal, a la Dirección de Promoción y Desarrollo, a la Dirección de Estudios Económicos, a la Dirección de Operaciones y a todo el personal de CETICOS PAITA, para su conocimiento y cumplimiento.

Artículo Cuarto.- Remítase al Órgano de Control Institucional del CETICOS PAITA copia de la presente resolución, en cumplimiento de lo dispuesto por Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Artículo Quinto.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de CETICOS PAITA, www.ceticospaita.com.pe.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

Abog. Guillermo Cabieses Maggiolo
Gerente General
CETICOS PAITA

