



Resolución de Secretaría General N° 045-2024-CG/S6C

Lima, 01 MAR 2024

VISTOS:

La Hoja Informativa N° 000010-2024-CG/GCOC, de la Gerencia de Comunicación Corporativa; el Proveído N° 000540-2024-CG/SGE, de la Secretaría General; la Hoja Informativa N° 000257-2024-CG/AJ, de la Subgerencia de Asesoría Jurídica; y el Memorando N° 000281-2024-CG/GJNC, de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Normatividad en Control Gubernamental de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo previsto en el artículo 16 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y modificatorias, se establece que esta Entidad Fiscalizadora Superior se encuentra dotada de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera, y tiene por misión dirigir y supervisar con eficiencia y eficacia el control gubernamental;

Que, de acuerdo al literal c) del artículo 15 de la Ley N° 27785, la Contraloría General de la República tiene como atribución impulsar la modernización y el mejoramiento de la gestión pública, a través de la optimización de los sistemas de gestión y ejerciendo el control gubernamental con especial énfasis en las áreas críticas sensibles a actos de corrupción administrativa;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, 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, estableciendo en el literal d) de su artículo 7, que la máxima autoridad administrativa de las entidades, 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, el artículo 8 del citado Decreto Supremo dispone que corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, pudiendo delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso;



Firmado digitalmente por
JARAMILLO VALVERDE Hilda
Lucy FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 01-03-2024 17:20:20 -05:00



Firmado digitalmente por
CANSECO QUEIROLO Edgar
Miguel FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 01-03-2024 17:27:50 -05:00

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 105-2023-CG/SGE, se designó con eficacia anticipada al 15 de junio de 2023, al/a la Gerente de Comunicación Corporativa y al/a la Jefe/a de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional como responsables, titular y alterno respectivamente, de la gestión de reclamos, a cargo del Libro de Reclamaciones de la Contraloría General de la República;

Que, mediante Resolución de Contraloría N° 431-2023-CG, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 22 de diciembre de 2023, vigente desde el 03 de enero de 2024, se modificó la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República, aprobado por Resolución de Contraloría N° 179-2021-CG; incorporándose la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública a la Gerencia de Comunicación Corporativa, como la encargada de atender las solicitudes de acceso a la información Pública, quejas, reclamos y gestionar el cumplimiento de la implementación del libro de reclamaciones institucional, conforme a lo señalado en el artículo 100-A del citado documento de gestión;

Que, mediante Resolución de Contraloría N° 049-2024-CG, de 31 de enero de 2024, se encargaron las funciones de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Gerencia de Comunicación Corporativa, de la Contraloría General de la República;

Que, mediante Hoja Informativa N° 000010-2024-CG/GCOC, la Gerencia de Comunicación Corporativa propone designar como responsable titular de la gestión de reclamos, a cargo del Libro de Reclamaciones de la Contraloría General de la República, al profesional encargado de las funciones de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en virtud a la modificación de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República, efectuada mediante Resolución de Contraloría N° 431-2023-CG;

Que, de conformidad con el numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción; disposición que también es aplicable para los actos de administración interna, de acuerdo con lo previsto en el numeral 7.1 del artículo 7 de la norma antes mencionada;

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, y estando a lo señalado por la Gerencia de Asesoría Jurídica y Normatividad en Control Gubernamental mediante Memorando N° 000281-2024-CG/GJNC, sustentado en los argumentos expuestos en la Hoja Informativa N° 000257-2024-CG/AJ, de la Subgerencia de Asesoría Jurídica, se considera jurídicamente viable la emisión de la Resolución de Secretaría General que designa a los responsables titular y alterno de la gestión de reclamos, a cargo del Libro de Reclamaciones



Firmado digitalmente por
JARAMILLO VALVERDE Hilda
Lucy FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 01-03-2024 17:20:20 -05:00



Firmado digitalmente por
CANSECO QUEIROLO Edgar
Miguel FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 01-03-2024 17:27:50 -05:00



Resolución de Secretaría General N° 045-2024-CG/566

de la Contraloría General de la República, conforme ha sido sustentado por la Gerencia de Comunicación Corporativa en su Hoja Informativa N° 000010-2024-CG/GCOC;

En uso de las facultades conferidas por el literal aa) del artículo 16 del Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República, aprobado por Resolución de Contraloría N° 179-2021-CG y modificatorias, y de conformidad con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar con eficacia anticipada al 01 de febrero de 2024, al/a la profesional encargado/a de las funciones de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Gerencia de Comunicación Corporativa, como responsable titular de la gestión de reclamos, a cargo del Libro de Reclamaciones de la Contraloría General de la República.

Artículo 2.- Designar al/a la Jefe/a de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional, como responsable alterno de la gestión de reclamos, a cargo del Libro de Reclamaciones de la Contraloría General de la República.

Artículo 3.- Facultar a los responsables, titular y alterno, de la gestión de reclamos, a cargo del Libro de Reclamaciones de la Contraloría General de la República, a delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones de gestión de reclamos en el ámbito territorial correspondiente.

Artículo 4.- Disponer que la Gerencia de Administración, la Gerencia de Tecnologías de la Información y la Gerencia de Capital Humano efectúen las acciones administrativas y de personal que resulten necesarias, para la implementación de lo dispuesto en la presente Resolución.

Artículo 5.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 105-2023-CG/SGE.

Artículo 6.- Publicar la presente Resolución en el Portal del Estado Peruano (www.gob.pe/contraloria), y en la Intranet de la Contraloría General de la República.

Regístrese y comuníquese.



[Firma manuscrita]

LUIS MIGUEL IGLESIAS LEÓN
Secretario General
Contraloría General de la República



Firmado digitalmente por
JARAMILLO VALVERDE Hilda
Lucy FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 01-03-2024 17:20:20 -05:00



Firmado digitalmente por
CANSECO QUEIROLO Edgar
Miguel FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 01-03-2024 17:27:50 -05:00