

Resolución de Gerencia General

N° 0009-2021-INGEMMET/GG

Lima, 9 de febrero de 2021

VISTOS: Los Memorandos N° 042-2021-INGEMMET/GG-UADA y N° 071-2021-INGEMMET/GG-UADA de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, el Informe N° 049-2021-INGEMMET/GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 031-2021-INGEMMET/GG-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico (en adelante, INGEMMET) es un Organismo Público Técnico Especializado del Sector Energía y Minas con personería jurídica de derecho público, goza de autonomía técnica, económica y administrativa, constituyendo un Pliego Presupuestal, conforme lo señala el Reglamento de Organización y Funciones del INGEMMET, aprobado por Decreto Supremo N° 035-2007-EM;

Que, el artículo 2 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, señala que tiene por finalidad establecer disposiciones referidas a 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, el artículo 5 del referido Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que se denomina “Libro de Reclamaciones” a la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, a través de la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, se aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL “*Verificación de cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones*”, a efectos de coadyuvar a la eficiencia del Estado y salvaguarda de los derechos de los usuarios en la atención de los trámites y servicios que las entidades públicas les brindan;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 006-2016-INGEMMET/PCD se aprobó la Directiva N° 001-2016-INGEMMET/PCD “*Procedimiento para la recepción, registro y atención de reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del INGEMMET*” y el Procedimiento UADA-P-016 “*Atención de Reclamos, Sugerencias y Quejas de los Usuarios*”;

Que, de conformidad con el artículo 11 del Reglamento de Organización de Funciones del INGEMMET, aprobado por Decreto Supremo N° 035-2007-EM, la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, es un órgano que tiene como función el registro, organización y administración del acervo documentario científico, técnico y administrativo, la administración de los documentos que recibe o envía el INGEMMET, las notificaciones y el acervo documentario;

Que, mediante Memorando N° 042-2021-INGEMMET/GG-UADA y Memorando N° 071-2021-INGEMMET/GG-UADA, la Unidad de Administración Documentaria y Archivo propone la aprobación de la Directiva General *“Procedimiento para la Recepción, Registro y Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por defecto de Tramitación y Sugerencias, interpuesto por los Usuarios en el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET”*;

Que, mediante Informe N° 049-2021-INGEMMET/GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto señala que la propuesta Directiva General *“Procedimiento para la Recepción, Registro y Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por defecto de Tramitación y Sugerencias, interpuesto por los Usuarios en el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET”*, se adecúa a las disposiciones establecidas en la Directiva General N° 004-2017-INGEMMET/PCD *“Lineamientos para la formulación, aprobación, modificación y extinción de directivas en el INGEMMET”*;

Que, mediante Informe N° 031-2021-INGEMMET/GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica indica que la Directiva General propuesta, se encuentra conforme al ordenamiento jurídico vigente, y en consecuencia corresponde dejar sin efecto la Resolución de Presidencia N° 006-2016-INGEMMET/PCD que aprueba la Directiva N° 001-2016-INGEMMET/PCD *“Procedimiento para la recepción, registro y atención de reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del INGEMMET”* y el Procedimiento UADA-P-016 *“Atención de Reclamos, Sugerencias y Quejas de los Usuarios”*;

Que, en consecuencia, resulta necesario emitir el acto resolutivo que apruebe la Directiva General *“Procedimiento para la Recepción, Registro y Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por defecto de Tramitación y Sugerencias, interpuesto por los Usuarios en el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET”*;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 127-2020-INGEMMET/PE del 31 de diciembre de 2020, se delega en el/la funcionario/funcionaria a cargo de la Gerencia General del INGEMMET, la facultad de expedir resoluciones en materia de gestión administrativa referidas, entre otras a: *“a) Aprobar, modificar o extinguir directivas o todo documento normativo que regule los actos de administración interna, documentos de gestión, trámites internos, lineamientos técnico–normativos y metodológicos, orientados a optimizar los procedimientos administrativos de carácter interno a cargo de los órganos de apoyo y asesoramiento del INGEMMET”*;

Con el visado de las Oficinas de Asesoría Jurídica, de Planeamiento y Presupuesto y de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, y;

De conformidad con las atribuciones y responsabilidades conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones del INGEMMET aprobado por Decreto Supremo N° 035-2007-EM y lo

dispuesto en el numeral 1.1 del artículo 1 de la Resolución de Presidencia N° 127-2020-INGEMMET/PE;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Directiva General *“Procedimiento para la Recepción, Registro y Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por defecto de Tramitación y Sugerencias, interpuesto por los Usuarios en el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET”*, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Presidencia N° 006-2016-INGEMMET/PCD que aprueba la Directiva N° 001-2016-INGEMMET/PCD *“Procedimiento para la recepción, registro y atención de reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del INGEMMET”* y el Procedimiento UADA-P-016 *“Atención de Reclamos, Sugerencias y Quejas de los Usuarios”*.

Artículo 3.- DISPONER que la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, realice la difusión, implementación y supervisión de la Directiva General que se aprueba a través de la presente Resolución.

Artículo 4.- DISPONER la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el Portal Institucional del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico - INGEMMET (www.gob.pe/ingemmet).

Regístrese y comuníquese.