



RESOLUCION DIRECTORAL
N° 170 -2020-MINAGRI-DVDIAR- AGRO RURAL-DE

Lima, 13 OCT. 2020

VISTOS:

El Oficio N° 153-2020-MINAGRI-DVDIAR.AGRO RURAL-OCI de fecha 14 de setiembre de 2020, del Organo de Contro Institucional; el Memorando N° 1345-2020-MINAGRI-DVDIAR-AGRO RURAL/OA de fecha 07 de octubre de 2020 de la Oficina de Administración, el Informe N° 1937-2020-MINAGRI-DVDIAR-AGRO-RURAL-DE/OA-UAP de fecha 07 de octubre de 2020 de la Unidad de Abastecimiento y Patrimonio; y el Informe Legal N° 197-2020-MINAGRI-DVDIAR-AGRO RURAL-DE/OAL de fecha de 12 de octubre de 2020 de la Oficina de Asesoría Legal, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 997, el Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL, es una Unidad Ejecutora adscrita al Vice Ministerio de Desarrollo e Infraestructura Agraria y Riego del Ministerio de Agricultura y Riego - MINAGRI, con la finalidad de promover el desarrollo agrario a través del financiamiento de proyectos de inversión pública en zonas rurales en territorios de menor grado de desarrollo económico;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 0015-2015-MINAGRI, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 15 de enero de 2015, se aprueba el Manual de Operaciones de AGRO RURAL, el cual establece entre otros, su estructura orgánica, y las funciones de cada uno de los órganos que lo conforman;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto a un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Que, mediante la única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulaban sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública.

Que, el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece de las Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de la Entidad, entre las cuales tenemos: "d) Designar 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 Decreto Supremo 007-2020-PCM establece las funciones del responsable de proceso de gestión de reclamos; señalando literalmente lo siguiente: Numeral 8.1: "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 plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda en la entidad y sus canales de atención, coordinar la atención oportuna de los



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, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente Decreto Supremo; Numeral 8.2: "De considerarlo pertinente, el Responsable del proceso de gestión de reclamos puede 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"; Numeral 8.3 Corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede".

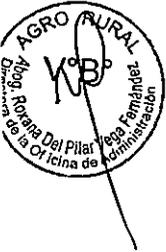
Que, mediante Resolución Directoral Ejecutiva N° 044-2019-MINAGRI-DVDIAR-AGRO-RURAL-DE de fecha 28 de febrero de 2019 se designó al Jefe de la Unidad de Abastecimiento y Patrimonio como Responsable del Libro de Reclamaciones.

Que, mediante Oficio N° 153-2020-MINAGRI-DVDIAR-AGRORURAL-OCI el Órgano de Control Institucional comunica la "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones" en cumplimiento con el "Decreto Supremo N° 007-2020-PCM de contar con un Libro de Reclamaciones", publicado el 17 de enero de 2020, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en la entidades de la Administración Pública, asimismo en el ítem 3 señala "Remitir el documento de designación del responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno".

Que, mediante Memorando N° 1345-2020-MINAGRI-DVDIAR-AGRO-RURAL/OA de la Oficina de Administración, adjunta el Informe N° 1937-2020-MINAGRI-DVDIAR-AGRO-RURAL-DE/OA-UAP elaborado por la Unidad de Abastecimiento y Patrimonio, se sustenta la necesidad de dar por concluida la designación efectuada mediante Resolución Directoral Ejecutiva N° 044-2019-MINAGRI-DVDIAR-RURAL-DE de fecha 28 de febrero de 2019, así como designar a los Responsables titular y alterno de la gestión de reclamos del Libro de Reclamaciones dicho cargo será en adición a sus funciones que vienen efectuando, para lo cual propone al señor Ricardo Noriega Pezo como miembro Titular quien se desempeña en la Unidad de Abastecimiento y Patrimonio de la Oficina de Administración, y a la señora Gulnara Montalvo Guevara, como miembro Alterno quien desempeña el cargo de Especialista en Contrataciones, de la Unidad de Abastecimiento y Patrimonio de la Oficina de Administración de la Oficina de Administración, ambos servidores se encuentran bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 1057 – Contrato Administrativo de Servicios, conforme se advierte del correo electrónico de fecha 08 de octubre de 2020, remitido por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos;

Que, mediante los documentos del visto, la Oficina de Asesoría Legal emite pronunciamiento respecto de la emisión de la Resolución Directoral que de por concluida la designación efectuada mediante Resolución Directoral Ejecutiva N° 044-2019-MINAGRI-AGRORURAL-DE de fecha 28 de febrero de 2019, y se designe al Responsable titular y alterno del proceso de gestión de reclamos del Libro de Reclamaciones;

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas en el Manual Operaciones del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0015-2015-MINAGRI, modificado con la Resolución Ministerial N° 0197-2016-MINAGRI, y el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS - Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde expedir el acto administrativo que designe a los servidores propuestos; y contando con las visaciones de la Oficina de Administración, y la Oficina de Asesoría Legal;



SE RESUELVE:

Artículo 1.- DEJAR sin efecto la Resolución Directoral Ejecutiva 044-2019-MINAGRI-DVDIAR-AGRO-RURAL-DE de fecha 28 de febrero de 2019.

Artículo 2.- DESIGNAR como Responsable: Titular y Alterno del proceso de gestión de reclamos del Libro de Reclamaciones del Programa de Desarrollo Productivo – AGRO RURAL, a los siguientes servidores quienes deberán cumplir con lo establecido en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM:

- Titular : Ricardo Noriega Pezo.
- Alterno : Gulnara Montalvo Guevara.

Artículo 3.- Notificar la presente Resolución Directoral Ejecutiva a los servidores designados; así como a la Oficina de Administración para los fines correspondientes.

Artículo 4.-DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal electrónico del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL (www.agrorural.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

PROGRAMA DE DESARROLLO PRODUCTIVO
AGRARIO RURAL - AGRO RURAL


Mg. José Angelle Langherlini Casal
Director Ejecutivo

