

04A-203685
Jorge BAELLA MALCA
GENERAL PNP
SECRETARIO EJECUTIVO DE LA PNP



04A-182244
Victor Jorge PEREZ ARTEAGA
GENERAL PNP
JEFE DEL ESTADO MAYOR GENERAL PNP

Resolución de la Comandancia General de la Policía Nacional

N° 082-2019-COMGEN/EMG-PNP

Lima, 22 FEB 2019.



VISTO; el Informe N° 008-2018-DGPNP-SECEJE-UTD/OFITIC del 14 de mayo de 2018, formulado por la Oficina de Tecnología de la Información, Comunicación y Estadística de la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, mediante el cual recomienda la designación del responsable del Libro de Reclamaciones de la Policía Nacional del Perú, al Jefe de la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú.

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Legislativo N° 1267 - Ley de la Policía Nacional del Perú, establece en el numeral 15 del artículo 9° que la Comandancia General de la Policía Nacional del Perú tiene entre sus funciones aprobar, en el marco de su competencia, las resoluciones, manuales, reglamentos, directivas y demás documentos de carácter interno que regulen el funcionamiento operativo de la Policía Nacional del Perú para el ejercicio de la función policial;

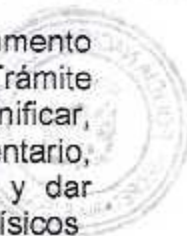
Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM del 7 de mayo de 2011, modificado por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM del 19 de setiembre de 2014, se estableció la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los tramites y servicios que se les brinde;

Que, el artículo 4° del citado 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 el acontecimiento de hechos similares en el futuro, asimismo el artículo 5° del referido Decreto Supremo, establece que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, el artículo 88° del Decreto supremo N° 026-2017-IN, Reglamento de la Ley de la Policía Nacional del Perú, regula que la Unidad de Trámite Documentario de la Policía Nacional del Perú, es la responsable de planificar, coordinar, ejecutar, evaluar y controlar los procedimientos de tramite documentario, archivo y atención al ciudadano; teniendo entre funciones la de atender y dar respuesta a los reclamos presentados por los ciudadanos a través de medios físicos



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



o virtuales, registrándolos en el Libro de Reclamaciones; en el marco del Sistema de Quejas, Reclamos y Consultas del Ministerio del Interior; cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos a través del Órgano de Control Institucional.

Que, con Resolución Directoral N° 317-2018-DIRGEN/DIRCOAS-PNP del 24 de agosto de 2018, se aprobó la Directiva que establece las normas y procedimientos para atender los reclamos presentados por los usuarios en el libro de reclamaciones, con la finalidad de garantizar su derecho en mejores condiciones de calidad y efectividad frente a los servicios que brinda la Policía Nacional del Perú, por lo expuesto resulta necesario proceder a la designación del responsable del Libro de Reclamaciones de la Policía Nacional del Perú; y,

Que, el Comité de Asesoramiento de la Policía Nacional del Perú, mediante Hoja de Estudio y Opinión N° 168-2018-DIRGEN PNP/COAS del 23 de julio de 2018, opina favorablemente la designación del responsable del Libro de reclamaciones de la Policía Nacional del Perú;

Lo dictaminado por la Dirección de Asesoría Jurídica de la Policía Nacional del Perú, mediante Dictamen N° 185-2019-SECEJE/DIRASJUR/DIVDJPN-DEPECAE del 01 de febrero de 2019;

Lo propuesto por el General de la Policía Nacional del Perú, Secretario Ejecutivo de la Policía Nacional del Perú, y

Lo opinado por el General de la Policía Nacional del Perú, Jefe del Estado Mayor General de la Policía Nacional del Perú

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Designar al Jefe de la Unidad de Trámite Documentario de la Secretaría Ejecutiva de la Policía Nacional del Perú, como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones en la Policía Nacional del Perú y del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM.

Artículo 2º.- Remitir copia de la presente Resolución al Órgano de Control Institucional de la Policía Nacional del Perú.

Artículo 3º.- Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional y en la Página Web "Águila6" de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú.



LIMA 22 FEB 2019.
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Regístrese, comuníquese y archívese



06-00189438
LUIS MIGUEL CARHUAVILCA SORIANO
CORONEL S. PNP
JEFE DE LA OFICINA DE RESOLUCIONES
DE LA UTO-SECEJE PNP

CA-178843
JOSÉ LUIS TAVALLE SANTA CRUZ
GENERAL DE POLICÍA
COMANDANTE GENERAL DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ