



Resolución Jefatural

Puno, 06 de Mayo de 2019

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° -2019-JZPUN/MIGRACIONES

VISTO, la Resolución Jefatural N°01-2018-MIGRACIONES-JZPUN, de fecha 11 de octubre del 2018, en la cual se designa a los responsables del Libro de Reclamaciones de las sedes de atención de la Jefatura Zonal Puno de la Superintendencia Nacional de Migraciones y la Resolución de Superintendencia N°00218-2018-MIGRACIONES, de fecha 05 de julio del 2018, mediante la cual se aprueba la Directiva S05.GUDI.002- “Gestión de la Atención de Reclamos”; y;

CONSIDERANDO:

Que, con Decreto Legislativo N°1130, publicado el 07 de diciembre de 2012, se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES, como un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones;

Que, mediante Decreto Supremo N°042-2011-PCM y su modificatoria Decreto Supremo N°061-2014-PCM, se establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, que tiene por finalidad 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 se les brinda,

Que, mediante Resolución Ministerial N°186-2015-PCM de fecha 10 de agosto de 2015 se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, que tiene como finalidad mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; y señala en su segunda unidad los estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y orientaciones para su aplicación, indicando el estándar 9, para los Reclamos y Sugerencias, incorporando factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de los mismos, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento;

Que, en el artículo 1° de la Resolución de Superintendencia N°000001262015MIGRACIONES, publicada el 30 de abril de 2015, se declara a la Superintendencia Nacional de Migraciones — MIGRACIONES en proceso de modernización, acorde a las normas y principios citados en la parte considerativa de dicha resolución;

Que, mediante Resolución de Superintendencia N°00218-2018MIGRACIONES de fecha 05 de julio del 2018, se aprueba la Directiva S05.GUDI.002- “Gestión de la Atención de Reclamos”, la misma que establece en el numeral 4.1.3. de las Disposiciones Generales que, las Jefaturas Zonales mediante Resolución Jefatural son responsables de efectuar la designación del responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones en la Jefatura Zonal y en cada Puesto de Control Migratorio y/o Puesto de Control Fronterizo, de su ámbito, dichas designaciones serán comunicadas

al responsable institucional del Libro de Reclamaciones, adjuntando la resolución, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles de la designación.

Que, en ese sentido, resulta pertinente designar a los responsables del Libro de Reclamaciones de las sedes de la Jefatura Zonal Puno de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES, quienes aplicarán lo establecido en las Disposiciones Específicas de la citada Directiva, respecto a la recepción, registro, remisión y seguimiento del reclamo; así como también, la elaboración de la estadística y el consolidado mensual para su envío al responsable institucional del Libro de Reclamaciones de la Entidad.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 53° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones-MIGRACIONES, aprobado mediante Decreto Supremo N°005-2013-IN establece que, las Jefaturas Zonales son órganos directamente dependientes de las intendencias y son responsables dentro de su ámbito geográfico, de ejecutar las acciones que le sean encargadas; Asimismo en el segundo párrafo del citado artículo, se establece que, el Jefe Zonal es el funcionario de más alto nivel de una Jefatura y el responsable de la misma. Norma concordante con lo establecido en el artículo 54° literal d) del citado texto legal, mediante el cual se le asigna funciones a las Jefaturas Zonales como es en el presente caso, para la designación de responsables del Libro de Reclamaciones tal como lo establece la Resolución de Superintendencia N°00218-2018-MIGRACIONES de fecha 05 de julio del 2018.

Que, mediante Resolución Jefatural N°01-2018-MIGRACIONES-JZPUN, de fecha 11 de octubre del 2018, se designa a los responsables del Libro de Reclamaciones de las sedes de atención de la Jefatura Zonal Puno de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

De conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones- MIGRACIONES; y en el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones-MIGRACIONES, aprobado por Decreto Supremo N°005-2013-IN, modificado con el Decreto Supremo N°008-2014-IN;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – **Ratificar** la Designación de los responsables del Libro de Reclamaciones de la oficina principal de la Jefatura Zonal Puno (responsable titular) y del Puesto de Control Fronterizo Desaguadero, conforme al siguiente detalle:

UNIDAD ORGANICA	SEDES DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
Jefatura Zonal de Puno	Oficina Puno	RIVERA RAMOS Milagros (Titular)
Puesto de Control Fronterizo	PCF Desaguadero	PANIURA FLORES Hebert Ángel (Titular)
		VELÁSQUEZ JALLO Wilbert Jafet (Suplente)

Artículo Segundo. -Designar a los responsables del Libro de Reclamaciones de la oficina principal de la Jefatura Zonal de Puno (responsable suplente), del Puesto de Control Fronterizo Tilali, del Puesto de Control Fronterizo Kasani y del CEBAF Desaguadero, conforme al siguiente detalle:

Jefatura Zonal de Puno	Oficina Puno	TORRES VERA Walter Giovany (Suplente)
Puesto de Control Fronterizo	PCFTilali	YUCRA ROJAS Yony Helbert (Titular)
		<i>RAMOS GALINDO Eleazar Aparicio (suplente)</i>
	PCF Kasani	CHARAJA INCACUTIPA Yesenia Milagros (Titular)
		<i>PIZARRO VIVEROS Jeniffer Mitzue (Suplente)</i>
	CEBAF Desaguadero	CORNEJO BACA Melina Ivette (Titular)
		<i>QUISPE CUENCA Cesar Augusto (Suplente)</i>

Artículo Segundo. - Notificar la presente Resolución a los servidores mencionados, para el cumplimiento de sus funciones conforme lo establece la Directiva S05.GUDI.002- "Gestión de la Atención de Reclamos ", y demás fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese y publíquese.