



## *Resolución de Superintendencia*

### **VISTOS:**

El Memorando N° 001712-2018-GU/MIGRACIONES de la Gerencia de Usuarios; el Memorando N° 01414-2018-PP/MIGRACIONES e Informe N° 000015-2018-ECR-PP/MIGRACIONES de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 404-2018-AJ/MIGRACIONES de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

### **CONSIDERANDO:**

El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM establece la obligación de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos consignando información relativa a su identidad y aquella necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

En atención a la obligación referida, con Resolución de Superintendencia N° 00000253-2015-MIGRACIONES, de fecha 15 de setiembre de 2015, se aprobó la Directiva Interna “Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES”, a partir de la cual se establecen los lineamientos que regulan la recepción, registro, remisión a la Gerencia u Oficina reclamada, seguimiento, elaboración de la respuesta, supervisión y elaboración de estadística de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones Físico o Virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES;

En forma posterior, mediante Resolución de Superintendencia N° 000144-2017-MIGRACIONES, de fecha 18 de julio de 2017, se aprobó la Directiva Interna “Lineamientos para la elaboración, actualización y aprobación de los documentos normativos”, que establece el marco general para la elaboración, actualización y aprobación de los documentos normativos de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, prescribiéndose en su contenido que los documentos normativos existentes podrán ser objeto de actualización a fin de optimizar, simplificar o reformular su contenido;

Mediante Memorando N° 001712-2018-GU/MIGRACIONES, de fecha 8 de junio de 2018, la Gerencia de Usuarios informa a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto que se ha considerado conveniente efectuar la actualización de la citada Directiva Interna “Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES”; para lo cual remite el proyecto de directiva “Gestión de la Atención de Reclamos” para la evaluación correspondiente;

Con Memorando N° 01414-2018-PP/MIGRACIONES e Informe N° 000015-2018-ECR-PP/MIGRACIONES, ambos de fecha 11 de junio de 2018, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto emite pronunciamiento favorable respecto del proyecto de directiva “Gestión de la Atención de Reclamos”, precisando que este se ha elaborado en seguimiento de las disposiciones contenidas en la Directiva Interna “Lineamientos para la elaboración, actualización y aprobación de los documentos normativos”;

A través del Informe N° 404-2018-AJ/MIGRACIONES, de fecha 5 de julio de 2018, la Oficina General de Asesoría Jurídica precisa que, producto de las acciones de coordinación realizadas con representantes de la Gerencia de Usuarios y de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, se ha obtenido una versión final del proyecto de directiva “Gestión de la Atención de Reclamos” respecto de la cual se emite pronunciamiento favorable, toda vez que su contenido se ajusta a lo previsto en el Decreto



Supremo N° 042-2011-PCM y, además, ha sido elaborado en seguimiento a las disposiciones contenidas en la Directiva Interna “Lineamientos para la elaboración, actualización y aprobación de los documentos normativos”;

Conforme a lo expuesto, corresponde se disponga la aprobación de la directiva “Gestión de la Atención de Reclamos”, a partir de la cual se establecen disposiciones que salvaguardan el derecho de los usuarios de formular reclamos respecto de los trámites y servicios que les brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES en el ejercicio de sus competencias;

Con los vistos de la Gerencia General, la Gerencia de Usuarios, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y, la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; el Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES; y, el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-IN; y,

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** – Dejar sin efecto la Resolución de Superintendencia N° 00000253-2015-MIGRACIONES, de fecha 15 de setiembre de 2015, mediante la cual se aprobó la Directiva Interna “Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES”.

**Artículo 2°.** – Aprobar la Directiva S05.GU.DI.002 - “Gestión de la Atención de Reclamos”, la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 3°.** – Encargar a la Gerencia de Usuarios y a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto la implementación de lo dispuesto en la Directiva aprobada en el artículo precedente.

**Artículo 4°.** – Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES ([www.migraciones.gob.pe](http://www.migraciones.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**