



Resolución de Superintendencia

VISTOS:

El Memorando N° 002091-2019-GU/MIGRACIONES, de fecha 26 de junio de 2019, emitido por la Gerencia de Usuarios; el Informe N° 000019-2019-ECR-PP/MIGRACIONES y Memorando N° 001546-2019-PP/MIGRACIONES, de fecha 26 de junio de 2019, emitidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; así como el Informe N° 000450-2019-AJ/MIGRACIONES, de fecha 26 de junio de 2019, emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Mediante Decreto Legislativo N° 1130 se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, como Organismo Público adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones; constituyéndose en un Pliego Presupuestario del Sector Interior;

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 la que sea necesaria a efectos de la respuesta que corresponda brindar al mismo;

En atención a lo dispuesto en dicha norma, mediante Resolución de Superintendencia N° 000218-2018-MIGRACIONES, de fecha 05 de julio de 2018, se aprobó la Directiva S05.GU.DI.002 - “Gestión de la Atención de Reclamos”, cuyo objetivo era establecer lineamientos que regulen la gestión de la atención de los reclamos, respecto del servicio de atención y/u orientación ciudadana, formulados por los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, a través del Libro de Reclamaciones;

Asimismo, el Memorando N° 002091-2019-GU/MIGRACIONES, de fecha 26 de junio de 2019, la Gerencia de Usuarios, en el ámbito de sus competencias y funciones establecidas en los artículos 32° y 33° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-IN, presentó ante la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto el proyecto de directiva “Gestión de Reclamos y Sugerencias”, con la finalidad de “estructurar los aspectos normativos correspondientes al proceso nivel 0” y de este modo actualizar la citada Directiva S05.GU.DI.002, aprobada por Resolución de Superintendencia N° 000218-2018-MIGRACIONES;

Al respecto, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, a través del Memorando N° 001546-2019-PP/MIGRACIONES, hizo suyo el Informe N.° 000019-2019-ECR-PP/MIGRACIONES, en el cual concluye que la citada propuesta de directiva carece de observaciones y que ha sido elaborada conforme a la Directiva E04.PP.DI.001 – “Lineamientos para la Elaboración, Actualización y Aprobación de los Documentos Normativos”;



De otro lado, a través del Informe N° 000450-2019-AJ/MIGRACIONES, la Oficina General de Asesoría Jurídica analizó la consistencia legal de la citada propuesta normativa, recomendando su aprobación por encontrarla conforme al marco jurídico aplicable;

Estando a lo propuesto y con la visación de la Gerencia General, de la Gerencia de Usuarios, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, así como de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES; el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-IN; y la Directiva N° E04.PP.DI.001 “Lineamientos para la Elaboración, Actualización y Aprobación de los Documentos Normativos de la Superintendencia Nacional de Migraciones”, segunda versión, aprobada por Resolución de Superintendencia N° 000144-2017-MIGRACIONES;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva “Gestión de Reclamos y Sugerencias”, la misma que, en anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Dejar sin efecto la Directiva S05.GU.DI.002 - “Gestión de la Atención de Reclamos”, aprobada por Resolución de Superintendencia N° 000218-2018-MIGRACIONES, de fecha 05 de julio de 2018.

Artículo 3°.- Disponer que la Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística publique la presente Resolución en el Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones (www.migraciones.gob.pe).

Artículo 4°.- La Directiva a la que se refiere el artículo 1° de la presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

Regístrese y comuníquese.