



VISTOS; el Informe N° 000043-2021-OACGD/MC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Informe N° 000166-2021-OGAJ/MC de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y modificatorias, establece que “las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado”;

Que, el artículo 5 del citado decreto supremo, señala que mediante resolución del titular de la entidad se designa al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, el artículo 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, sobre dicho marco normativo, en el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 157-2011-MC, precisada por la Resolución Ministerial N° 381-2015-MC, se designan a los responsables del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Cultura, sin precisar a los responsables alternos;

Que, conforme a lo señalado en el Informe N° 000043-2021-OACGD/MC, corresponde designar a los responsables titular y alternativo, de la sede central y Direcciones Desconcentradas de Cultura del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Cultura;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública tiene como responsabilidad designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alternativo, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-MC, la Secretaría General es la máxima autoridad administrativa del Ministerio;



Con las visaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, y de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria; el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y, el Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar a los responsables, titular y alterno, de la sede central y Direcciones Desconcentradas de Cultura del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Cultura, conforme a lo siguiente;

- SEDE CENTRAL

Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	Responsable titular
Director/a General de la Oficina General de Estadísticas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Responsable alterno/a

- DIRECCIONES DESCONCENTRADAS DE CULTURA

Director/a de las Direcciones Desconcentradas de Cultura	Responsable titular
Sub Director/a de las Direcciones Desconcentradas de Cultura	Responsable alterno/a

Artículo 2.- Notificar la presente resolución a los servidores designados en el artículo 1, así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional del Ministerio de Cultura (www.gob.pe/cultura).

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente

JUAN ANTONIO SILVA SOLOGUREN
SECRETARIO GENERAL