



VISTOS; el Memorando N° 003311-2021-OACGD-SG/MC y la Hoja de Envío N° 000184-2021-OACGD-SG/MC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Memorando N° 000736-2021-OGPP/MC de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 001561-2021-OGAJ/MC de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, por la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria, se crea el Ministerio de Cultura, como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público, estableciéndose las áreas programáticas de acción sobre las cuales ejerce sus competencias y atribuciones para el logro de los objetivos y metas del Estado;

Que, el numeral 72.2 del artículo 72 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, a través de la Resolución de Secretaría General N° 058-2017-SG/MC, se aprueba la Directiva N° 02-2017-SG/MC denominada "Procedimientos de atención de reclamaciones y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Cultura";

Que, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se dispone el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el artículo 18 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Cultura, aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2013-MC, señala que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria es la unidad orgánica encargada de centralizar, custodiar y conservar la documentación del Ministerio, así como brindar información y orientación a ciudadanos y personas jurídicas sobre los servicios del Ministerio. Asimismo, el numeral 18.1 del citado artículo 18 del citado ROF, establece como una de sus funciones, el de: *"formular y proponer los estándares, procedimientos y directivas para la regulación de los procesos de atención a los ciudadanos, gestión de los documentos y archivos y uso de biblioteca, y supervisar su cumplimiento reportando a la Secretaría General"*;

Que, en ese marco, con el Memorando N° 003311-2021-OACGD-SG/MC y la Hoja de Envío N° 000184-2021-OACGD-SG/MC, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria propone la directiva denominada "Directiva para la atención de



Reclamos y Sugerencias presentadas ante el Ministerio de Cultura”, la cual, considera la normativa emitida con posterioridad a la aprobación de la Directiva N° 02-2017-SG/MC;

Que, con el Memorando N° 000736-2021-OGPP/MC, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto remite el Informe N° 000193-2021-OOM/MC de la Oficina de Organización y Modernización, mediante el cual, se emite opinión favorable respecto de la citada propuesta de directiva;

Que, conforme al numeral 14.6 del artículo 14 del precitado ROF, la Secretaría General del Ministerio de Cultura tiene entre sus funciones aprobar, cuando corresponda, o tramitar la aprobación de directivas sobre asuntos de administración interna del Ministerio de Cultura;

Que, en atención a lo expuesto, resulta pertinente aprobar la propuesta de directiva denominada “Directiva para la atención de Reclamos y Sugerencias presentadas ante el Ministerio de Cultura”;

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

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y su modificatoria; y el Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 007-2021-SG/MC, denominada “Directiva para la atención de Reclamos y Sugerencias presentadas ante el Ministerio de Cultura”, la misma que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 058-2017-SG/MC, que aprueba la Directiva N° 02-2017-SG/MC “Procedimiento de atención de reclamaciones y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Cultura”.

Regístrese y comuníquese

Documento firmado digitalmente

LUIS FERNANDO MEZA FARFAN
SECRETARIO GENERAL