



Resolución Jefatural N°00211-2011-INIA

Lima, 17 JUN. 2011

VISTOS:

El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM de fecha 06 de mayo del año en curso, que establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el precitado Decreto Supremo, se establece la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, la finalidad del mencionado dispositivo es 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo tercero de la acotada norma legal, se estipula 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, asimismo, la información consignada por el usuario será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte del Decreto Supremo del Visto y de conformidad con lo expresado en este;

Que, según lo establece el artículo quinto del mencionado Decreto Supremo, mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, por lo que, es necesario disponer la implementación del Libro de Reclamaciones, así como, del responsable del mismo, en el INIA;

De conformidad con el artículo N° 12 del Reglamento De Organización Y Funciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 031- 2008 – AG y con las visaciones de los Directores Generales de las Oficinas Generales de Administración y Asesoría Jurídica;

- 2 -

De conformidad con el artículo N° 12 del Reglamento De Organización Y Funciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 031- 2008 – AG y con las visaciones de los Directores Generales de las Oficinas Generales de Administración y Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE :

ARTICULO 1º.- Disponer que el Instituto Nacional de Innovación Agraria – INIA, tanto en la sede central como en sus Estaciones Experimentales Agrarias a nivel nacional, implemente el Libro de Reclamaciones del INIA el mismo, que estará a disposición del público en un lugar visible y de facil acceso a los usuarios.

ARTICULO 2º.- Designar, a la Lic. Alaide Rodriguez Rucoba, responsable de la Oficina de Gestión Documentaria de la Secretaría General del INIA, como responsable del Libro de Reclamaciones en la sede central del Instituto Nacional de Innovación Agraria – INIA. En el caso de las Estaciones Experimentales Agrarias (EEA) a nivel nacional será el Director de la EEA o a quien este designe el responsable del Libro de Reclamaciones.

ARTICULO 3º.- Transcríbase la presente Resolución Jefatural al Organo de Control Institucional del INIA.

ARTICULO 4º.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal electrónico del Instituto Nacional de Innovación Agraria – INIA.

Regístrate y comuníquese

FIDELINA DIAZ AQUINO
JEFA

Instituto Nacional de Innovación Agraria