Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 049 -2017/DP-PAD

Lima, 25 MAYO 2017

VISTO:

El Memorando Nº 283-2017-DP/PAD, mediante el cual se solicita la emisión de la resolución que conforme el Comité de Calidad y Atención a la Ciudadanía de la Defensoría del Pueblo; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161º y 162º de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y mediante Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP se aprobó su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública, en adelante el MANUAL, con la finalidad de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento por las entidades públicas para mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos, dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública e incorporar el enfoque de género e interculturalidad;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2015-PCM-SGP, se aprobaron los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del MANUAL, que tienen por objeto establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar su implementación progresiva, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y la evaluación de su cumplimiento;

Que, el numeral 1.2 del MANUAL, en el segundo sub elemento del Estándar 1 denominado: "Estrategia y Organización", resalta la importancia de que en cada entidad exista una persona responsable de revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos brindados estén simplificados, lo que implica que se hayan priorizado las necesidades del ciudadano;

Que, en ese sentido, mediante Resolución Administrativa N° 018-2017/DP de fecha 16 de febrero de 2017, se designó al abogado Alberto Michael Huerta Zapata, Jefe (e) de la Oficina Defensorial de Lima, como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía de la Defensoría del Pueblo;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 056-2016/DP, se aprobó el "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía 2017" en la Defensoría del Pueblo, que contiene la identificación del problema, situación actual, objetivos, alcances, actividades a desarrollar, cronograma de actividades, recursos e indicadores, con la finalidad de implementar mejoras a la labor desempeñada en la

Defensoría del Pueblo

atención que se otorga al ciudadano en la provisión de servicios públicos, en el marco del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, el numeral 1.1.1 Actividades a Desarrollar del referido Plan, señala que se deberá conformar un Comité de Calidad y Atención al Ciudadano, que brinde soporte al Responsable y vele por la mejora continua de la calidad de atención que brinda la Defensoría del Pueblo;

Que, mediante Memorando N° 283-2017-DP/PAD, el Primer Adjunto (e) de la Defensoría del Pueblo, propone como miembros del Comité de Calidad y Atención a la Ciudadanía a un representante de la Dirección de Coordinación Territorial, un representante de la Oficina Defensorial del Callao, un representante de la Oficina Defensorial de Lima Este, un representante de la Oficina Defensorial de Lima Sur y un representante de la Oficina Defensorial de Lima Norte;

Que, de conformidad con el artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones, la Primera Adjuntía es un órgano de la Alta Dirección que gestiona, apoya, asesora y propone al Defensor del Pueblo las estrategias, políticas y planes de gestión institucional; supervisa el cumplimiento de las funciones de las Oficinas Defensoriales y demás dependencias de la Defensoría del Pueblo y podrá conformar equipos en las materias que considere conveniente para el logro de los objetivos de la entidad;

Que, con el fin de asegurar el adecuado desarrollo del proceso de mejora de atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo, resulta necesario aprobar la conformación del referido Comité;

Con los visados de la Secretaría General y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las facultades conferidas por el artículo 12° y los literales c) y r) del Artículo 14º del Reglamento de Organización y Funciones;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la conformación del Comité de Calidad y Atención a la Ciudadanía de la Defensoría del Pueblo, el cual se encontrará integrado por:

- Un/una Representante de la Dirección de Coordinación Territorial.
- Un/una Representante de la Oficina Defensorial del Callao.
- Un/una Representante de la Oficina Defensorial de Lima Este.
- Un/una Representante de la Oficina Defensorial de Lima Sur.
- Un/una Representante de la Oficina Defensorial de Lima Norte.

Artículo Segundo.- NOTIFICAR la presente Resolución a las personas acreditadas a través de Memorando N° 283-2017-DP/PAD de la Primera Adjuntía, que conformarán el Comité de Calidad y Atención a la Ciudadanía de

la Defensoría del Pueblo y en lo sucesivo, cualquier cambio de representante de las dependencias señaladas en el Artículo Primero de la presente Resolución se efectuará mediante documento interno de Primera Adjuntía a sugerencia de aquellas.

Artículo Tercero.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional y en el Portal de Transparencia de la Defensoría del Pueblo, al día siguiente de su emisión.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Primera Adjuntía

José Elice Navarro
Primer Adjunto (e)
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Secretaría General