



Resolución de Superintendencia

Nº 971 -2015-SUCAMEC-SN

Lima, 27 OCT 2015

VISTO: El Memorando Nº 753-2015-SUCAMEC-GG/TD de fecha 22 de setiembre de 2015 del Área de Trámite Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario, y por las siguientes consideraciones:

1. Conforme a la Décima Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo Nº 1127, Decreto Legislativo que crea la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC, toda referencia a la Dirección General de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Munición y Explosivos de Uso Civil -DICSCAMEC que contengan las normas vigentes, se entenderá referida a la SUCAMEC.
2. El literal a) del artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 1127 establece que la SUCAMEC se rige por el Principio de calidad en los servicios, prestando servicios de calidad y respondiendo de manera oportuna y adecuada a las necesidades de los usuarios.
3. El numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, prescribe que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento.
4. Asimismo, el artículo 107 de la Ley Nº 27444, señala que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.
5. El artículo 1 del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, Decreto Supremo que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, señala que la finalidad 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.
6. De acuerdo al artículo 3 del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 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.



G. ARBOCCO

V.B.
P. ARAUJO

V.B.
W. HILAR

V.B.
J. RIVERA

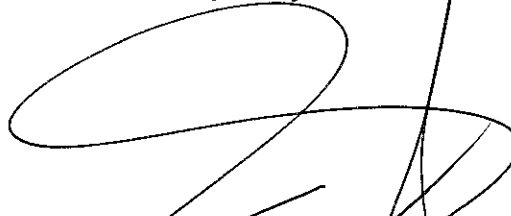


7. De esta forma, el Área de Trámite Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario propuso el proyecto de directiva que regula el Uso y Atención del Libro de Reclamaciones de la SUCAMEC.
8. Mediante memorando N° 647-2014-SUCAMEC-OGPP de fecha 01 de diciembre de 2014, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto señaló que el proyecto de directiva que regula el Uso y Atención del Libro de Reclamaciones de la SUCAMEC se alinea y contribuye con el Plan Estratégico Institucional 2013 – 2016 de la SUCAMEC, concluyendo su viabilidad.
9. Por memorando N° 882-2015-SUCAMEC-OGAJ de fecha 13 de octubre de 2015, la Oficina General de Asesoría Jurídica, ha concluido que es viable la aprobación de la directiva que regula el Uso y Atención del Libro de Reclamaciones de la SUCAMEC.
10. El literal h) del artículo 15 del Decreto Legislativo N° 1127, en concordancia con el literal j) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la SUCAMEC, establecen como una de las funciones del Superintendente Nacional emitir directivas y resoluciones en el ámbito de su competencia.
11. Con el visado de la Gerencia General, del Área de Trámite Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina General de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

1. Aprobar la Directiva N° 004-2015-SUCAMEC, denominada "Directiva que Regula el Uso y Atención del Libro de Reclamaciones", la misma que entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.
2. Encárguese al Área de Trámite Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario la difusión de la Directiva aprobada en el numeral 1 de la presente Resolución de Superintendencia, entre todas las unidades orgánicas de la SUCAMEC.
3. Encárguese a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones publicar la presente Resolución en el Portal Institucional (www.sucamec.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese.



DERIK ROBERTO LATORRE BOZA
 Superintendente Nacional
 Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad
 Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

