

2016010611

RESOLUCION DE LA COMANDANCIA GENERAL DE LA MARINA	
R/CGM. N° 0375-2016	CGMG
FOLIO 0526 - 0527	



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Capitán de Fragata
Oficial Secretario de la Secretaría
de la Comandancia General de la Marina
Carlos PRADO Castañeda
00921553

08 AGO. 2016

Resolución de la Comandancia General de la Marina

Visto, el Oficio V.100-1358 del Jefe del Estado Mayor General de la Marina, de fecha 2 de agosto del 2016, mediante el cual recomienda se efectúe la modificación de la autoridad naval responsable del Libro de Reclamaciones de la Marina de Guerra del Perú;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM de fecha 7 de mayo del 2011, se establece 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 proporciona;

Que, de acuerdo con lo normado en los artículos 3 y 5 del Decreto Supremo mencionado en el considerando precedente, las entidades de la administración pública deben contar con un Libro de Reclamaciones, a fin que los usuarios registren sus reclamos de insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención proporcionado diferente al concepto vertido en el Numeral 158.1 del artículo 158, Queja por Defectos de Tramitación, de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento Administrativo General, debiéndose para tal efecto designar mediante resolución del titular de la entidad al funcionario responsable;

Que, mediante Resolución de la Comandancia General de la Marina N° 0343-2011-CGMG, de fecha 19 de mayo del 2011, se designó al Director de Intereses Marítimos e Información de la Marina, como el responsable del Libro de Reclamaciones de la Marina de Guerra del Perú;

Que, mediante Decreto Supremo N° 009-2014-DE, de fecha 1 de agosto del 2014, se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1138, Ley de la Marina de Guerra del Perú, en el cual, en su artículo 5 determina la estructura orgánica hasta el tercer nivel organizacional de la Marina de Guerra del Perú, considerando a la Dirección de Intereses Marítimos y a la Dirección de Información de la Marina, como organismos independientes;

Que, de acuerdo a la normativa vigente se hace necesario designar al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Marina de Guerra del Perú y de asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo del considerando segundo, aspecto que recae en el Director de Información de la Marina según las funciones asignadas en el artículo 46 del reglamento acotado en el considerando precedente;



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Capitán de Fragata
Oficial Secretario de la Secretaría
de la Comandancia General de la Marina
Carlos PRADO Cordero
00921553

Que, los eventuales reclamos que podrían presentar los usuarios están directamente relacionados con la atención en los trámites y servicios que proporciona la Marina de Guerra del Perú;



Que, el artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa, concordado con el artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1138, Ley de la Marina de Guerra del Perú, establece que la Marina de Guerra del Perú es comandada por el Comandante General de la Marina, constituyendo el órgano de Comando del más alto nivel de la Institución y su máxima autoridad administrativa;

Estando a lo propuesto por el Director de Información de la Marina y a lo recomendado por el Jefe del Estado Mayor General de la Marina:



SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar al Director de Información de la Marina, como responsable del Libro de Reclamaciones de la Marina de Guerra del Perú y, de asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, de fecha 7 de mayo del 2011.

Artículo 2.- Disponer que los Comandos de las Unidades y Dependencias comprendidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina de Guerra del Perú (TUPAM-15001) y aquellas Dependencias que por la naturaleza de sus funciones proporcionen atención a usuarios en la realización de trámites y prestación de servicios, se efectúen bajo la supervisión de la Dirección de Información de la Marina, quienes efectuarán las siguientes acciones:

- a. Implementar un Libro de Reclamaciones según el formato establecido en el anexo del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, de fecha 7 de mayo del 2011, cuya numeración en el recuadro de la hoja de reclamación estará numerada en forma correlativa partiendo del N° 001 adicionando las siglas de la dependencia respectiva.
- b. Nombrar a un Oficial Superior coordinador a cargo del citado Libro de Reclamaciones.
- c. Reportar mensualmente a la Dirección de Información de la Marina, las novedades que se hayan consignado en el citado Libro, las mismas que serán diferentes al concepto verificado en el numeral 158.1 del artículo 158, Queja por Defectos de Tramitación, de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; así como, las acciones, medidas adoptados y respuestas que se hayan proporcionado a los usuarios, por medio físico o electrónico, en un plazo máximo de TREINTA (30) días hábiles, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto Supremo antes mencionado.

Artículo 3.- Disponer que la Dirección de Información de la Marina informe mensualmente a la Comandancia General de la Marina, sobre el cumplimiento de las acciones relativas al Libro de Reclamaciones, a fin de remitir dicha información al Órgano de Control Institucional de la Marina.

RESOLUCION DE LA COMANDANCIA GENERAL DE LA MARINA	
R/CGM. N°	0375-2016 CGMG
FOLIO	0527

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 Capitán de Navío
 Oficial Secretario de la Secretaría
 de la Comandancia General de la Marina
 Callao, PRADO C/Inst. Edu
 00726570

08 AGO. 2016

Artículo 4.- Facultar al Director de Información de la Marina, para que mediante Oficio Circular disponga las acciones específicas necesarias para el cumplimiento del citado Decreto Supremo.

Artículo 5.- Dejar sin efecto la Resolución de la Comandancia General de la Marina N° 0343-2011-CGMG, de fecha 19 de mayo del 2011.

Regístrese y comuníquese como Documento Oficial Público (D.O.P.).

Edmundo DEVILLE del Campo
 Almirante
 Comandante General de la Marina

MINISTERIO DE DEFENSA MARINA DE GUERRA DEL PERU ESTADO MAJOR GENERAL DE LA MARINA	
RECIBIDO	
FECHA:	08 AGO. 2016
GRADO/NOMBRE	Técnico P.º Sad. 1614 valentin ENCISO FLORES 03490709

DOCUMENTO RECIBIDO POR CORREO ELECTRONICO CON M/N CP-091401 AGO 16 OFITRAME
--

Capitán de Navío
 Alberto VERGARA Velarde
 01316858

- Copia:
- Jef. Est. May. Gral. Mar.
 - Comde. Gral. Oper. Pac.
 - Dir. Gral. Cap. y Guard.
 - Dir. Gral. Pers. Mar.
 - Dir. Gral. Mat. Mar.
 - Dir. Gral. Educ. Mar.
 - Dir. Ejec. SIMA-PERU S.A.
 - Dir. Gral. Econ. Mar.
 - Dir. Inter. Marít.
 - Dir. Esc. Nav. Perú
 - Dir. Inst. Edu. Sup. Téc. Púb. Nav. - CITEN
 - Dir. Abast.
 - Dir. Asist. Nav.
 - Dir. Admón. Pers. Mar.
 - Dir. Hidrogr. Nav.
 - Dir. Proy. Nav.
 - Dir. Sol. Mar.
 - Dir. Admón. Bien. Inf. Terr.
 - Comde. Seg. Zon. Nav.
 - Dir. Cances. Mar.
 - Dir. Cant. Mat.
 - Dir. Intam. Mar.
 - Dir. Telem. Mar.
 - Jef. Serv. Nav. Mar.
 - Comde. Bas. Nav. Callao
 - Ofc. Nav. Org. Conf. Inst. MCP.