

PODER EJECUTIVO			
NORMA	TÍTULO	ORGANISMO EMISOR	RESUMEN
<p>DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM (16.01.2020)</p>	<p>Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública</p>	<p>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La presente norma tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li> <p><b>Artículo 3.- Ámbito de aplicación</b></p> <p>3.1 La presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas.</p> <p>Para efectos de la presente norma, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú tienen el mismo tratamiento que las entidades públicas citadas en el párrafo precedente.</p> </li> <li> <p><b>Artículo 4.- Reclamo</b></p> <p>4.1 El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.</p> <p>4.2 De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la</p> </li> </ul>

			<p>Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El presente Decreto Supremo entra en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo.</li> <li>Se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, una vez implementadas las disposiciones del presente decreto supremo conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaría de Gestión Pública de acuerdo a la Segunda Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo.</li> </ul>
<p>RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00014-2020-DGPA/MC (13.01.2020)</p>	<p>Determinan la Protección Provisional del Monumento Arqueológico Prehispánico "Gochacalla", ubicado en el distrito de Chaglla, provincia de Pachitea, departamento de Huánuco</p>	<p>MINISTERIO DE CULTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se determinó la Protección Provisional del Monumento Arqueológico Prehispánico "Gochacalla", ubicado en el distrito de Chaglla, provincia de Pachitea, departamento de Huánuco. De acuerdo al Plano Perimétrico con código PPROV-002-MC_DGPA-DSFL-2020 WGS84, presenta las siguientes coordenadas: Datum: WGS84 Proyección: UTM Zona UTM: 18 Sur Área: 44614.00 m<sup>2</sup>; (4.4614 ha) Perímetro: 858.54 m.</li> </ul>
<p>RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00015-2020-DGPA/MC (13.01.2020)</p>	<p>Determinan la Protección Provisional del Sitio Arqueológico "Santa Lucía", ubicado en el distrito de San Francisco de Ravacayco, provincia de Parinacochas, departamento de Ayacucho</p>	<p>MINISTERIO DE CULTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se determinó la Protección Provisional del Sitio Arqueológico "Santa Lucía", ubicado en el distrito de San Francisco de Ravacayco, provincia de Parinacochas, departamento de Ayacucho. De acuerdo al Plano Perimétrico con código PP-01, presenta las siguientes coordenadas: Datum: WGS84 Proyección: UTM Zona UTM: 18 Sur Coordenadas de referencia: 677506 E; 8339113 N. Área: 406 194.00 m<sup>2</sup>; (40.62 ha) Perímetro: 2 574.88 m.</li> </ul>

<p>RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00018-2020- DGPA/MC (13.01.2020)</p>	<p>Determinan la Protección Provisional del Sitio Arqueológico "Huaca El Frejol", ubicado en el distrito de Pomalca, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque</p>	<p>MINISTERIO DE CULTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se determinó la Protección Provisional del Sitio Arqueológico "Huaca El Frejol", ubicado en el distrito de Pomalca, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque. De acuerdo al Plano Perimétrico con código P-003-MC-UENL-2019-WGS84, presenta las siguientes coordenadas: Datum: WGS84 Proyección: UTM Zona UTM: 17 Sur Coordenadas de referencia: 641253.8493 E; 9248306.6387 N. Área: 5709.27 m<sup>2</sup>; (0.57093 ha) Perímetro: 302.66 m.</li></ul>
--	--	--------------------------------------	---