



**RESOLUCIÓN GERENCIAL GENERAL REGIONAL  
N° 229 -2020 -GR CUSCO/GGR**

Cusco, 17 AGO. 2020

**EL GERENTE GENERAL REGIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO.**

**VISTO:** Informe N° 106-2020-GR CUSCO/GRPPAT-SGDI de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, y el Informe N° 315-2020-GR CUSCO/ORAJ de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica del Gobierno Regional del Cusco.

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 191° modificado por el artículo único de la Ley N° 30305 publicada el 10 marzo del 2015, reconoce que los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Autonomía que es delimitada, por el artículo 8° de la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, como el derecho y la capacidad efectiva del Gobierno en sus tres niveles de normar, regular y administrar los asuntos públicos de su competencia, así mismo la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales en su artículo 2° señala que los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia y constituye un pliego presupuestal para su administración económica y financiera;

Que, La Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece en su artículo 1° numeral 1.1. Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, estableciendo en su artículo 1° Finalidad el presente Decreto Supremo tiene por finalidad 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, Mediante el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, refiere en su artículo 8°.- Calidad de los bienes y servicios en el ámbito del Sistema, numeral 8.1 La calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública; dispositivo legal que tiene por finalidad establecer los alcances, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública,





estandarizando el registro, la atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el dispositivo legal antes mencionado indica en su artículo 9° corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones en su versión física y digital, según corresponda, así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo, y el artículo 10° dispone que todos los funcionarios y servidores civiles de la entidad pública, de manera conjunta con el responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos;

Estando a los documentos del Visto y con las visaciones de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica y la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional del Cusco;

En uso de las atribuciones conferidas por el inciso b) del artículo 41° de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales modificado por Ley N° 27902, el artículo 42° y el literal f) del artículo 43° del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Cusco, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 046-2013-CR/GRC-CUSCO, la Resolución Ejecutiva Regional N° 197-2020-GR-CUSCO/GR del 16 de abril 2020;

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** a la **Secretaria General** como **Titular** y al responsable **Área Funcional de Trámite Documentario** como miembro **alterno**, siendo responsables del Proceso de Gestión de Reclamos del Gobierno Regional del Cusco, quienes tienen el deber de atender los reclamos presentados y garantizar una respuesta oportuna, eficaz a los reclamos que sean registrados en el libro de reclamaciones, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución Gerencial General Regional;

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER** la notificación y entrega de la presente Resolución Gerencial General Regional a los funcionarios designados en el artículo primero y a las Instancias Administrativas de la Sede del Gobierno Regional Cusco, para su conocimiento y fines consiguientes.

**ARTÍCULO TERCERO.- PUBLÍQUESE**, la presente Resolución en el Portal de Transparencia del Gobierno Regional de Cusco.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

  
**ECON. ANGEL ELIAS PAULLO NINA**  
**GERENTE GENERAL REGIONAL**  
**GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO**

