



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL REGIONAL N° 036 -2021 GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GGR

Chachapoyas, 26 FEB 2021

VISTO:

La Resolución Ejecutiva Regional N° 200-2016-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GR, de fecha 27 de junio de 2016, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido en el Artículo 191° de la Constitución Política del Estado referido a Órganos de los Gobiernos Regionales, *"Los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (...); en tanto que de conformidad con lo prescrito en el Artículo 192°, referido a la Competencia de los gobiernos regionales, "Los gobiernos regionales promueven el desarrollo y la economía regional, fomentan las inversiones, actividades y servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y locales de desarrollo. Son competentes para: Inc.2. Formular y aprobar el plan de desarrollo regional concertado con las municipalidades y la sociedad civil. Inc.6. Dictar las normas inherentes a la gestión regional;"*

Que, conforme a lo establecido en el Artículo 2 de la Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y su modificatoria Ley N° 27902, referido a la Legitimidad y naturaleza jurídica de los Gobiernos Regionales, *"Los Gobiernos Locales emanan de la voluntad popular. Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo, para su administración económica y financiera, un Pliego Presupuestal;"*

Que, la Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y su modificatoria Ley N° 27902, establece en su Artículo 4°, que *"Los gobiernos regionales tienen por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada y el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo"* señalando su misión en el Artículo 5° de la norma acotada que establece que *"La misión de los gobiernos regionales es organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región;"*

Que, conforme a lo dispuesto en el en el punto b) del Artículo 45 de la Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y su modificatoria Ley N° 27902, referido a Las Funciones Generales, *"Las funciones de los Gobiernos Regionales se ejercerán con sujeción al ordenamiento jurídico establecido por la Constitución, la Ley de Bases de la Descentralización y demás leyes de la República" (...), disponiéndose en el numeral 1 referido a la Función Normativa y Reguladora, que dentro de sus funciones está: Elaborar y aprobar normas de alcance regional y regular los servicios de su competencia, estableciendo en el numeral 2, referido a la Función de Planeamiento, que dentro de sus funciones está el Diseñar señalando políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme a la Ley de Bases de la Descentralización y a la referida Ley;*

Que, con Resolución Ejecutiva Regional N° 200-2016-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GR de fecha 27 de junio de 2016, se designó a partir del 1° de enero de 2016 al Lic. Víctor Erasmo Huamán Muñoz, como responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede del Gobierno Regional Amazonas, confiriéndole las facultades señaladas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM del 07 de mayo del 2011, sobre *"Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;"*

Que, la finalidad Decreto Supremo N° 042-2011-PCM del 07 de mayo del 2011, es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficacia del Estado y





RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL REGIONAL N°036-2021 GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GGR

salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, conforme así se decreta en el Artículo 1° del mismo;

Que, el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece respecto al Libro de Reclamaciones: "Las entidades de la Administración Pública señaladas en los numerales 1 al 7 del Título preliminar de la Ley 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. La información consignada por el usuario, será registrada en el libro de reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo. El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM del 16 de enero del 2020, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, siendo el objeto de la misma, establecer el alcance, 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, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas. Asimismo, dicho Decreto Supremo, 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;

Que, mediante Oficio N° 270-2020-G.R.AMAZONAS/OCI del 28 de diciembre del 2020, emitido por el Jefe OCI (e) Henry Luis Chávez Tafur de la Oficina de Control Institucional del Gobierno Regional Amazonas, dirigido al Gobernador Regional Amazonas, Ing. Oscar Ramiro Altamirano Quispe, se remite el informe de servicio relacionado con el Plan Anual de Control 2020 del OCI del Gobierno Regional Amazonas, aprobado por Resolución de Contraloría N° 201-2020-CG del 14 de julio del 2020, para conocimiento y acciones pertinentes, precisando que es en cumplimiento de la implementación de las Disposiciones Complementarias Transitorias del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado el 17 de enero del 2020 y Plan Anual de Control 2020;

Que, del Informe No. 002-2020-G.R.AMAZONAS/OCI – Servicio relacionado N° 2-5331-2020-011 "VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LA IMPLEMENTACION DE LAS DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS DEL DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM, PUBLICADO EL 17 DE ENERO DE 2020" se colige que es emitido por el Responsable de Servicio Relacionado, Jhony Alexander Álvarez Occ y por el Jefe del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional Amazonas, Wieland Víctor Mori Torres. Asimismo se tiene que recomiendan, se disponga el cumplimiento de la implementación de las Disposiciones Complementarias mencionadas;

Que, el Artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM del 16 de enero del 2020, establece las Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad y señala: "La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: a) Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos; b) Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros; c) Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5





GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL REGIONAL N° 036-2021 GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GGR

del presente Decreto Supremo; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas; d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital; e) Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público”;

Que, siendo el reclamo un 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, se hace imperante que el mismo quede registrado en un Libro de Reclamaciones que deberán ser atendidos puesto que son presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos y en ese contexto, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida, es necesario vigentes;

Que, estando a las consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21° de la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por Ley N° 27902, contando con el visto bueno de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR con eficacia anticipada desde el 24 de noviembre de 2020 al Abog. VICTOR ANDRE MONTERO BENITES, Secretario General del Gobierno Regional Amazonas, como RESPONSABLE del Proceso de Gestión de Reclamos en el Gobierno Regional de Amazonas – Unidad Ejecutora Sede Central

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR sin efecto cualquier otro acto resolutivo que en materia de gestión de reclamos se haya dispuesto con anterioridad.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER la publicación de la presente Resolución de Gerencia General Regional en el Portal Institucional de la Entidad, así como NOTIFICAR al interesado para su conocimiento y fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

ING. RAÚL GUTIERREZ HIDALGO
GERENTE GENERAL REGIONAL