



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL REGIONAL SECTORIAL N° 0151 - 2023- GRA/GR-GGR-GRDE-DRA-OPP-DR

Ayacucho, **08 MAR 2023**

VISTO: El MEMORANDO N° 094-2023-GRA/GR-GGR-GRDE-DRA-DR, de fecha 27 de febrero del año 2023, mediante el cual, el Director Regional dispone emitir el acto resolutorio de designación de responsables del manejo del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Agricultura; y los DECRETOS Nos. 419485-2023-GRA/GR-GGR-GRDE-DRA-OPP-D y 419485-2023-GRA/GR-GGR-GRDE-DRA-OPP-UPDO-R, ambos de fecha 28 de febrero del año 2023; y que disponen dar atención y proyectar la resolución, respectivamente; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 191° de la Constitución Política del Perú, concordado con el artículo 2° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales-Ley N° 27867, los Gobiernos Regionales son personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, teniendo como finalidad esencial de fomentar el desarrollo integral sostenible;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, declara el Proceso de Modernización de la Gestión del Estado Peruano, con la finalidad de mejorar la Gestión Pública orientada al servicio del ciudadano, a la persona humana y la obtención de los resultados, en el marco de un Estado Democrático y Descentralizado;

Que, la Dirección Regional de Agricultura Ayacucho, es un Órgano Desconcentrado del Gobierno Regional de Ayacucho, que asume competencias en materia agraria conforme a la Ordenanza Regional N° 13-2022-GRA/CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF del Gobierno Regional Ayacucho; y a fin de dar atención adecuada a sus usuarios y población en general requiere actualizar la responsabilidad del manejo del Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Que, posteriormente, se expide el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8 preceptúa que 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;

Que, además 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,





GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL REGIONAL SECTORIAL N° 0151 - 2023- GRA/GR-GGR-GRDE-DRA-OPP-DR

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, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; norma que establece 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;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM tiene como finalidad el de establecer las 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, en el Artículo 9 de la acotada norma, indica que los encargados de la entidad en cada una de sus sedes, corresponde la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo;

Que, así mismo, en el Artículo 10, referente al deber de atención de reclamos, menciona 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.

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867 y modificado por las Leyes N° 27902, 28013, 28926, 28961, 28968, 29053, 29611 y 29981; Ley 27783 - Ley de Bases de Descentralización; Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2017-JUS; Ley 27927 - Ley que modifica la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Ordenanza Regional N° 13-2022-GRA/CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Gobierno Regional Ayacucho; y la Resolución Ejecutiva Regional N° 027-2023-GRA/GR.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - DESIGNAR a la Bach. **Denis D. ESPINOZA RAMOS - Responsable Titular** y al Técnico en Informática **Héctor SÁNCHEZ BECERRA - Miembro Alterno**; como responsables de manejo del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Agricultura Ayacucho, quienes deberán velar por el correcto uso y garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en digital y físico.

ARTICULO SEGUNDO. - ENCARGAR, al Técnico en Informática **Héctor SÁNCHEZ BECERRA - Miembro Alterno**, la coordinación y formalización del Libro de Reclamaciones en digital.





GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL REGIONAL SECTORIAL N° 0151 - 2023- GRA/GR-GGR-GRDE-DRA-OPP-DR

ARTICULO TERCERO. - TRANSCRIBIR, el presente acto resolutivo a los interesados e instancias correspondientes con las formalidades de Ley, y efectuar la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE y ARCHIVESE



GOBIERNO REGIONAL - AYACUCHO
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONOMICO
DIRECCION REGIONAL AGRARIA

Mag. Ing. William Blas Torres Gutiérrez
DIRECTOR REGIONAL

