



1023159

Resolución Gerencial General Regional

N° 043-2024-GGR/GOB.REG.TACNA

FECHA, 24 ENE 2024

VISTOS:

La Resolución Gerencial General Regional N° 116-2021-GGR/GOB.REG.TACNA del 03 de marzo del 2021; el Oficio N° 850-2023-OCI/GOB.REG.TACNA e Informe N° 006-2023-OCI/5352-SR, el Memorándum N° 006-2024-GR/GOB.REG.TACNA, el Memorándum Circular N° 002-2024-GGR/GOB.REG.TACNA, el Memorándum N° 031-2024-GR/GOB.REG.TACNA, así como la Opinión Legal N° 077-2024-GRAJ/GOB.REG.TACNA del 17 de enero del 2024; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Art. 2° de la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley N° 27902, “Los Gobiernos Regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia...”.

Que, mediante Oficio N° 850-2023-OCI/GOB.REG.TACNA el Órgano de Control Institucional pone a conocimiento el Informe N° 006-2023-OCI/5352-SR, Informe de Verificación de Oficio sobre el Libro de Reclamaciones Periodo 2023, con el que observó que el Gobierno Regional de Tacna ha venido designando como Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos al funcionario con el cargo de Director de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional; y, a la fecha, el actual encargado no cuenta con resolución de designación en dicho cargo, por lo que no se encuentra actualizada la designación del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos; asimismo, no se han dejado sin efecto la Resolución Ejecutiva Regional N° 735-2019-GR/GOB.REG.TACNA del 24 de diciembre del 2019 con la que se designó como Responsable del Libro de Reclamaciones al Lic. Edgar Elmer Romero Tintaya, Director de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional; ni la Resolución Gerencial General Regional N° 116-2021-GGR/GOB.REG.TACNA del 03 de marzo del 2021, con la que se designó a la Lic. María Vanessa Mercado Peñaranda, como Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Gobierno Regional de Tacna, las que deberán dejarse sin efecto al haber perdido vigencia¹; en este sentido, el Órgano de Control Institucional recomienda al Gobierno Regional de Tacna, adoptar las acciones pertinentes a fin de subsanar y/o actualizar la designación del funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones.

Que, el artículo 26 de la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales señala que el Gerente General Regional es el responsable administrativo del Gobierno Regional; por su parte, el literal d) del Artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la designación formal a los funcionarios o servidores civiles encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad de la Administración Pública.

Que; asimismo, el artículo 8 numeral 8.1 del mencionado Decreto Supremo, en concordancia con su Primera Disposición Complementaria Transitoria establece que corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital del Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la

¹ Con la Resolución Ejecutiva Regional N° 187-2020-GR/GOB.REG.TACNA del 22 de abril del 2020 se dejó sin efecto la designación del Lic. Edgar Elmer Romero Tintaya como Director de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional del Gobierno Regional de Tacna.

Con la Resolución Gerencial General Regional N° 621-2022-GGR/GOB.REG.TACNA del 30 de diciembre del 2022 se dejó sin efecto, al 31 de diciembre del mismo año, la designación de la Lic. María Vanessa Mercado Peñaranda, como Directora de la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional del Gobierno Regional de Tacna.



Resolución Gerencial General Regional

N° 043-2024-GGR/GOB.REG.TACNA

FECHA, 24 ENE 2024

idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad, y mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad.

Que, mediante Memorándum N° 031-2024-GR/GOB.REG.TACNA, de la Gobernación Regional, se ha dispuesto la designación del Responsable Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos del Gobierno Regional de Tacna.

Que, a fin de atender las recomendaciones del Órgano de Control Institucional detallado en el Informe N° 006-2023-OCI/5352-SR, y cumplir con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública; corresponde la designación formal de los funcionarios o servidores civiles como Responsable Titular y Alterno encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Gobierno Regional de Tacna.

Que, estando a la Opinión Legal N° 077-2024-GRAJ/GOB.REG.TACNA del 17 de enero del 2024 de la Gerencia Regional de Asesoría Jurídica, conforme a las facultades conferidas por la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; la Ordenanza Regional N° 016-2022-CR/GOB.REG.TACNA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Tacna; con la visación de la Gerencia Regional de Asesoría Jurídica,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DEJAR SIN EFECTO la Resolución Gerencial General Regional N° 116-2021-GGR/GOB.REG.TACNA del 03 de marzo del 2021, a través de la cual se designó a la Lic. María Vanessa Mercado Peñaranda, como Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Gobierno Regional de Tacna; así como todo acto administrativo que se oponga a la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR a los **RESPONSABLES TITULAR Y ALTERNO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA**, los mismos que deberán cumplir con las disposiciones señaladas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, siendo los siguientes:

N°	RESPONSABLE	NOMBRES	CARGO
1	TITULAR	EDWIN ELISEO MIRANDA MAMANI	JEFE (e) DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL
2	ALTERNO	JESÚS DANIEL RIVADENEIRA VELÁSQUEZ	ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL - ORPII

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR con la presente Resolución a los interesados y demás entes pertinentes del Gobierno Regional de Tacna.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE.

C.e. Arch.
GR
GGR
GRAJ
SGRH
OCI
Interesados
JLCC/ALGC



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

ING. JAIME LIZARDO CARPIO CAMACHO
GERENTE GENERAL REGIONAL