



RESOLUCION GERENCIAL REGIONAL N° 000389-2024-GR.LAMB/GRED [515277553 - 1]

VISTO: EL MEMORANDO N° 000096-2024-GR.LAMB/GRED [515277553 - 0] de fecha 07 de marzo del 2024, el mismo que forma parte íntegra de la presente resolución y obra a un (01) folio útiles, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.

Que, el artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 17 de enero de 2020, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en cuya Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto de la Obligación de las entidades del Sector Público, de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, el artículo 2° de la referida 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 encuentran dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

Que, mediante el inciso d) del artículo 7° sobre las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que "Establece Disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" dispone: "d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad (...)".

Que, mediante MEMORANDO N° 000096-2024-GR.LAMB/GRED [515277553 - 0] de fecha 07 de marzo del 2024, el despacho gerencial dispone se ordene a quien corresponda se proyecte la resolución administrativa designando a los Responsables de la Custodia y Gestión del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, en vías de regularización a partir del 01 de enero del 2024.

Estando a lo actuado por la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, y contando con la visación de la Oficina de Administración y la Dirección Ejecutiva de Gestión Institucional, y;

De conformidad con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, el DECRETO REGIONAL N° 000004-2021-GR.LAMB/GR [3835128-5] de fecha 13 de mayo del 2021, que aprueba el Plan Operativo Institucional Multianual 2022-2024 del Pliego 452 Gobierno Regional de Lambayeque; el DECRETO REGIONAL N° 000014-2021-GR.LAMB/GR [3770868-67] de fecha 12 de agosto del 2021, que aprueba el "Manual de Operaciones de la Gerencia Regional de Educación del Gobierno Regional de Lambayeque", actualizado mediante DECRETO REGIONAL N° 000002-2023-GR.LAMB/GR [3770868-114] de fecha 31 de enero del 2023.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR, a los responsables de la Custodia y Gestión del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, en vías de regularización a partir del 01 de enero del 2024, a los siguientes servidores:



RESOLUCION GERENCIAL REGIONAL N° 000389-2024-GR.LAMB/GRED [515277553 - 1]

MIEMBRO TITULAR:

- FAUSTA GLADYS JIMENEZ FERNANDEZ

MIEMBRO ALTERNO:

- JUAN JOSE SANTISTEBAN AYASTA

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR, la presente resolución a las partes intervinientes de conformidad a lo establecido en el Artículo 18° de la Ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

ARTÍCULO TERCERO: PUBLICAR, la presente resolución en el Portal Web Institucional de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

Firmado digitalmente
LUIS REYMUNDO DIOSES GUZMAN
GERENTE REGIONAL DE EDUCACION
Fecha y hora de proceso: 12/03/2024 - 13:01:10

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- DIR. EJECUTIVA DE GESTION INSTITUCIONAL
TERESA DEL MILAGRO ZAPATA VALLEJOS
DIRECTORA EJECUTIVA DE GESTION INSTITUCIONAL - GRED
11-03-2024 / 15:18:44
- OFICINA DE ADMINISTRACION
JUAN MANUEL YAIPEN GARCIA
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION - GRED
11-03-2024 / 12:44:55