



Resolución *directoral*

N° 00535-2024-GR-DRA-HCO
Huánuco, 28 AGO 2024

VISTO:

El Oficio N° 1363 -2024-GR-DRA-HCO/OA de fecha 24 de julio del 2024 sobre la Designación de responsable del libro de reclamaciones, dentro del marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que establece los mecanismos de participación ciudadana y salvaguardar los derechos de los usuarios.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 191° de la Constitución Política del Perú establece: “Los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia”, concordante con el artículo 2° de la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, Ley N° 27867 que taxativamente indica: “Los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular. Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, constituyendo para su administración económica y financiera un pliego presupuestal (...)”, ley modificada por la Ley N° 27902 que establece y norma la estructura, organización, competencias y funciones de los Gobiernos Regionales.

Que, el numeral 1.1 del Artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, sobre el procedimiento de legalidad, establece que: “...Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que le fueron conferidas...”; ahora bien, cuando se habla de legalidad este principio supone que todo aquello que se realice sea que se trate de actos deben adecuarse a la permisiones de la Ley, pues de no ceñirse estas permisiones, se corre el riesgo de que el acto emitido sin la observancia de este principio se convertirá en un acto antijurídico contrario a Ley, consecuentemente nulo. Bajo este contexto, se debe tener en cuenta que las actuaciones de la administración deben adecuarse a sus atribuciones y competencia, observando siempre las normas de carácter general por cuanto si bien es cierto que los gobiernos regionales tienen autonomía política, administrativa y económica empero dicha autonomía no puede atentar contra las normas de carácter general



Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM dispone las obligaciones de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones, cuya finalidad es 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 tramites y servicios que se les brinda

Que, el segundo considerando del Artículo 2 del mismo cuerpo de ley establece que el reclamo es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la Ley N° 27444

Que, el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM determina: Que las entidades de la Administración Pública señaladas en los numerales del 1 al 7 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 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



Que, de tal forma que la información consignada por el usuario sea registrada en el libro de reclamaciones cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Que, el libro de reclamaciones deberá constar de manera física o virtual debiendo ser ubicado en el lugar visible y de fácil acceso! A tal efecto las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indica la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente. La entidad deberá proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

Que, el Artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM determina que debe designarse un funcionario responsable, mediante Resolución del titular de la entidad al responsable del libro de reclamaciones de la entidad, las entidades públicas deberán informar a sus respectivos órganos de control institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo

Que, mediante Oficio N° 1363-2024-GR-DRA-HCO/OA, la directora de Administración propone designar como responsable del libro de reclamaciones de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco a la servidora KARINA ALBINO FRETTEL



VISTO: 29 de Agosto de 2024
Huánuco: Para A: Jara 20-14 CAJALANVA R
Para : CONOCIMIENTO / fines



Resolución directoral

Nº 0535-2024-GR-DRA-HCO
Huánuco, 28 AGO 2024



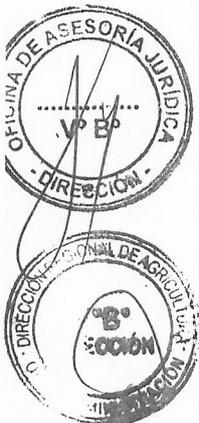
Que, mediante Informe Legal Nº 0531-2024-GR-DRA-HCO/OAJ de fecha 21 de agosto 2024 concluye se acepta la propuesta de la Administradora designando como responsable del libro de reclamaciones de la Dirección Regional de Agricultura a la servidora KARINA ALVINO FRETTEL y se emita la resolución directoral asignando las funciones en observancia al ordenamiento jurídico expresado en los considerandos del presente informe

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, aprobado con Ordenanza Regional Nº 013-2023-GRH-CR y Resolución Ejecutiva Regional Nº 013-2023-GRH/GR, contando con las visaciones correspondientes.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. – DESIGNAR como responsable del LIBRO DE RECLAMACIONES a la servidora pública KARINA ALVINO FRETTEL para asumir el cargo y dar cumplimiento el ordenamiento jurídico establecido en el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOTIFICAR la presente resolución a la señora KARINA ALVINO FRETTEL a la Oficina de Administración y a todas las Direcciones de los órganos de línea, apoyo, asesoramiento y direcciones de las Agencias Agrarias



REGISTRESE Y COMUNIQUESE

GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA
OFICINA DE ESTADÍSTICA AGRARIA E INFORMÁTICA
SECRETARIA
29 AGO. 2024
Nº REG. 1331 HORA: 4:23pm
FOLIOS 02 FIRMA: [Signature]



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA
Ing. YARUSHEL VALENZUELA SEGURA
DIRECTOR REGIONAL

GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA
Lo que transcribo a usted, para conocimiento y fines pertinentes.
28 AGO. 2024
C.P. Karina Katia Alvino Frettel
RESPONSABLE TRAMITE DOCUMENTARIO

