



Gobierno Regional  
de Cusco

Gerencia Regional de  
Agricultura

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres".  
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

## RESOLUCION GERENCIAL REGIONAL.

Nº. 032 -2025 -GR-CUSCO/GERAGRI

Cusco, **17 FEB 2025**

**EL GERENTE DE LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA CUSCO, DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO.**

### VISTOS:

El Informe N° 034-2025-GR-CUSCO/GERAGRI/OA, de fecha 04 de febrero del 2025, Resolución Gerencial Regional N° 516-2024-GR-CUSCO/GERAGRI, de fecha 18 de noviembre del 2024, Opinión Legal N° 68-2025-GR CUSCO/GERAGRI-OAJ, de fecha 11 de febrero del 2025; y,

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Constitución Política del Estado, Ley N°27680 Ley de Reforma Constitucional del capítulo XIV, del título IV sobre descentralización, Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias Leyes N°27902 y N°28013, se le reconoce a los Gobiernos Regionales autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, de conformidad con el artículo 191 de la Constitución Política del Perú, modificado por el artículo único de la Ley N°30305 publicada el 10 de marzo del 2015, reconoce que los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; autonomía que es delimitada, por el artículo 8 de la Ley N°27783, Ley de Bases de la Descentralización, como el derecho y la capacidad efectiva del Gobierno en sus tres niveles de normar, regular y administrar los asuntos públicos de su competencia, así mismo, la Ley N°27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales modificada por la Ley N°27902, en su artículo 2 señala que los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y económica en asuntos de su competencia y constituye en pliego presupuestal para su administración económica y financiera;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, el cual tiene como objeto 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; disponiendo en su Segunda Disposición Complementaria Final que el mismo entra en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública apruebe;

Que, el artículo 4 del referido Decreto Supremo señala que el reclamo es el 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, el cual de manera enunciativa puede versar sobre: (a) trato profesional durante la atención; (b) información (c) tiempo de atención, (d) acceso a la prestación de los bienes y servicios (e) resultado de la gestión o atención, (f) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos;





Gobierno Regional  
de Cusco

Gerencia Regional de  
Agricultura

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres".  
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Que, asimismo, el numeral 5.1 del artículo 5 del mencionado Decreto Supremo dispone que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, en adición, el literal d) del artículo 7 del citado Decreto Supremo establece como una responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o de quien esta delegue, **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**, debiendo comunicar dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en los términos establecidos para dicho fin;

Que, en el marco de lo señalado presentemente, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, denominada "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública", la cual en el numeral 5.3 del artículo 5 establece los roles y las responsabilidades entre otros, la máxima autoridad administrativa o quien esta delegue, es el responsable del Proceso de Gestión de Reclamos y el encargado del Libro de reclamaciones;

Que, de acuerdo al artículo 395 del Reglamento de Organizaciones y Funciones La Gerencia Regional de Agricultura, es un órgano desconcentrado de segundo nivel organizacional del Gobierno Regional de Cusco, constituida como una unidad ejecutora, responsable de dirigir, orientar, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las funciones en materia agraria establecidas en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, normas sectoriales y demás normas emitidas por las gerencias regionales de la sede central del Gobierno Regional de Cusco. Además de dirigir las funciones relacionadas a gobernanza, desarrollo de producto agropecuario, articulación comercial, prestaciones agropecuarias, recursos naturales y titulación de la propiedad agraria en el marco de la cadena de valor público, en tal sentido correspondiendo a dicho despacho emitir el acto resolutivo correspondiente;

Que, mediante Resolución de Gerencia Regional N° 516-2024-GR CUSCO/GERAGRI, de fecha 18 de noviembre del 2024, se designó a la servidora públicos responsables del cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos, Libro de Reclamaciones de la Gerencia Regional de Agricultura Cusco, quien debe observar la obligación contenida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica N° 001-2021-PCMSGP, denominada "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP;

Que, conforme al documento de vistos, resulta necesario designar a los servidores responsables del Proceso de Gestión de Reclamos y encargados del Libro de Reclamaciones de la Gerencia Regional de Agricultura Cusco, debiéndose además dar por concluidas la designación dispuesta en el artículo segundo de la Resolución Gerencial Regional N° 516-2024-GR CUSCO/GERAGRI, de fecha 18 de noviembre del 2024;

Estando con las visaciones de los Directores de las Oficinas de Asesoría Legal, Administración, Planeamiento, Presupuesto y Modernización;

En uso de las facultades conferidas por la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias, Ordenanza Regional N° 176-2020- CR/GR CUSCO, modificado por Ordenanza Regional N° 214-2022-GR/GR CUSCO, que norma el ROF de la Gerencia Regional de Agricultura Cusco, Concordante con la Resolución Gerencial General Regional N° 028-2024-GR CUSCO/GGR, del 19 de febrero del 2024;





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres".  
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.** – DESIGNAR a los responsables del Proceso de Gestión de Reclamos y Encargados del Libro de Reclamaciones de la Gerencia Regional de Agricultura Cusco, de acuerdo al siguiente detalle:

- Responsable titular : **CPC. LEONOR FLOREZ VERA.** Técnico Administrativo III.  
DNI : 23930831.  
Correo : [amiflorez@qmaol.com](mailto:amiflorez@qmaol.com).  
Celular : 930-662924.
- Responsable alterno : **OSCAR VERA CARRASCO.** Técnico Agrario II.  
DNI : 23829995.  
Celular : 996-959058.

**ARTICULO SEGUNDO.** – DAR por concluida la designación de la servidora DORIS SOCORRO ALARCÓN ARRIAGA, dispuesta en el artículo 2 de la Resolución Gerencia Regional N° 516-2024-GR CUSCO/GERAGRI, de fecha 18 de noviembre del 2024, a partir de la notificación con la presente Resolución Gerencial Regional.

**ARTICULO TERCERO.** - ROLES Y RESPONSABILIDADES de los servidores señalados en el artículo 1 de la presente resolución deben cumplir los roles y las responsabilidades establecidos en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, denominada "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021- PCM/SGP.

**ARTICULO CUARTO.** –DISPONER LA NOTIFICACIÓN de la presente resolución a los servidores señalados en el artículo 1 de la presente resolución; así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la presente designación, al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe)

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.**

  
 Ing. Ar. **Oscar Vera Carrasco**  
 Ger. Regional

