REPÚBLICA DEL PERÚ

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA

RESOLUCIÓN GERENCIAL SUB REGIONAL N° 053 - 2025/GOB.REG.PIURA-GSRMH - G.

Chulucanas, 14 FEB 2025

VISTOS: *El Informe N°069- 2025/GRP-402000-402100 de fecha 11 de febrero de 2025, con proveído de fecha 06 de febrero de 2025 donde la jefa de la Oficina de la Sub Regional Administración, proveído de fecha 28 de enero de 2025, donde la jefa del equipo de personal, Proveído de fecha 27 de enero de 2025 la jefa de la Oficina Sub Regional de Administración, Informe N°036-2025/GRP-402000-402100 de fecha 24 de enero de 2025, proveído de fecha 23 de enero de 2025 donde la oficina Sub Regional de Administration, Informe N°003-2025/JLPI-DSRI de fecha 13 de enero de 2025, Informe N°03-2025/RBO-GSRMH-TD de fecha 13 de enero de 2025, Resolución Gerencial Sub Regional N°025-2024/GOB.REG.PIURA-GSRMH-G de fecha 18 de enero de 2024,y;*

CONSIDERANDO:

Que, con ***Resolución Gerencial Sub Regional N°025-2024/GOB.REG.PIURA-GSRMH-G*** *de fecha 18 de enero de 2024, donde se resuelve en su* ***Primer Artículo: DESIGNAR*** *como responsable del Libro de Reclamaciones, para el correspondiente ejercicio Presupuestal 2024 a los siguientes profesionales:*

Libro de Reclamaciones Físico:

- ***Sr. Ruperto Bereche Ortiz*** - ***Titular***
- ***Sr. Jorge Luis Palacios Imán*** - ***Suplente***

Libro de Reclamaciones Virtual:

- ***Ing. Manuel José Cueva Gómez***

Que, con Informe N°03-2025/RBO-GSRMH-TD de fecha 13 de enero de 2025*, donde el responsable de la Oficina de tramite documentario de la GSRMH al Gerente de la Sub Región Morropón Huancabamba, donde presenta Renuncia a la Designación como Miembro Titular Responsable del Libro Físico de Reclamaciones de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba, otorgada mediante Resolución Gerencial Sub Regional N°025-2024-GOB.REG.PIURA.GSRMH, de fecha 18 de enero 2024; dicha decisión se fundamenta en que durante el periodo 2024, y manifiesta lo siguiente: "he cumplido con las funciones asignadas en calidad de responsable titular de dicho libro de reclamaciones. Sin embargo, las responsabilidades adicionales en mi puesto en la OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO han generado una carga laboral que dificulta la continuidad en esta función, llegando a afectar la atención oportuna que se le debe brindar al usuario; Por lo que solicita amablemente que se considere la designación de otro servidor público para asumir esta función, con el fin de garantizar la adecuada atención y cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el libro Físico de Reclamaciones".*

Que, con ***Informe N°003-2025/JLPI-DSRI de fecha 13 de enero de 2025,*** *donde el Técnico Administrativo DSRI al Gerente de la Sub Región Morropón Huancabamba, presenta Renuncia a la designación como miembro Suplente del Libro Físico de Reclamaciones de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba, otorgada mediante Resolución Gerencial Sub Regional N°025-2024-GOB REG.PIURA. GSRMH de fecha 18 de enero de 2024. En ese contexto manifiesta: "Que ha cumplido con las funciones designadas en calidad de responsable suplente de dicho libro de reclamaciones, sin embrago, por motivos personales se me dificulta la continuidad en esta función, por lo tanto, solicita a su persona que se considere, la designación de otro servidor público para asumir esta función, con el fin de garantizar la adecuada atención y cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el libro físico de Reclamaciones;"*

*Que, mediante proveído de fecha 23 de enero de 2025, la oficina Sub Regional de Administration (****Lic. Yesenia del Carmen Condezo Velasco****) al jefe de la Oficina Sub Regional de Asesoría Legal, (****Abg. José Rafael Vargas Tinoco),*** *donde solicita se proyecte Acto Resolutivo proponiendo a los siguientes Miembros:*

Titular : EDELMIR CUIVIN MAURICIO
Suplente : HENRY NUÑEZ URBINA,

REPÚBLICA DEL PERÚ

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA

RESOLUCIÓN GERENCIAL SUB REGIONAL N° 053- 2025/GOB.REG.PIURA-GSRMH - G.

Chulucanas, 14 FEB 2025

Libro de reclamaciones virtual : Ing. MANUEL JOSE CUEVA GOMEZ;

Que, con ***Informe N°036-2025/GRP-402000-402100 de fecha 24 de enero de 2025,*** *el jefe de la Oficina Sub Regional de Asesoria Legal a la jefa de la Oficina Sub Regional de Administración, el mismo que concluye en lo siguiente:*

- ✓ *Que, la responsable del equipo de personal, disponga la verificación sobre la concurrencia de reclamos existentes en el Libro de Reclamaciones en el año 2024, e informe si esa concurrencia implica una carga laboral a las funciones principales asignadas a los peticionantes*
- ✓ *La responsable del equipo de personal, debe tener en cuenta que el libro De Reclamaciones debe estar acondicionado en lugar visible y de acceso inmediato a los administrados, en ese sentido se debe evaluar si es factible su reubicación, en otro ambiente de la Entidad y bajo de responsabilidad de un servidor que no tenga CARGA LABORAL PROPIA DE SUS FUNCIONES.*
- ✓ *Ejecutada las recomendaciones se determinará si procede o no la renuncia antes mencionada;*

Que, ***con Proveído de fecha 27 de enero de 2025*** *la jefa de la Oficina Sub Regional de Administración al Equipo de Personal para el trámite correspondiente;*

Que, a través del proveído de fecha 28 de enero de 2025, donde la jefa del equipo de personal a la *Oficina Sub Regional de Administración, señala que es responsabilidad de la máxima autoridad Administrativa de la Entidad atender las recomendaciones del presente Informe (Art. 7 DEL Decreto Supremo N°007-2020 PCM,);*

Que, ***con proveído de fecha 06 de febrero de 2025 donde la jefa de la Oficina de la Sub Regional Administración*** *al jefe de la oficina Sub Regional de Asesoría Legal solicita en las recomendaciones del informe 36-2025/GRP-402000-402100, enmarcarse al D.S N°07-2020-PCM (17.01.2020) Artículo 7° "Responsabilidad de la Máxima Autoridad Administrativa de cada Entidad";*

Que, a través del ***Informe N°069- 2025/GRP-402000-402100 de fecha 11 de febrero de 2025, el jefe de la Oficina Sub Regional de Asesoría Legal*** *donde concluyo en:* ***Declarar*** *no ha lugar a las renuncias de los servidores, (Sr.* ***Ruperto Bereche Ortiz y Sr. Jorge Luis Palacios Imán),*** *por ser su designación y responsabilidad en el ejercicio presupuestal 2024, asimismo, teniendo que dentro de la función adicional que se les encomendó no existe carga excesiva de Reclamos hacia nuestra Entidad; por ende no existe interrupción a sus funciones originarias asignadas; En cambio, en la nueva propuesta como responsable a Sr. ELDELMIR CUIVIN MAURICIO, el mismo que se desempeña como Secretario en la Sub División de Obras de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba, donde existe carga laboral lo cual recargaría sus funciones;* ***CONTINUAR*** *como responsables a los mismos funcionarios que hasta la fecha se vienen desempeñando como responsables del libro de Reclamaciones físico y virtual, encargados del cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, en atención de incidentes, de la Entidad, asegurando 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; profesionales que a continuación se detallan:*

Libro de Reclamaciones Físico:

Sr. Ruperto Bereche Ortiz	-	*Titular*
Sr. Jorge Luis Palacios Imán	-	*Suplente*

Libro de Reclamaciones Virtual:

Ing. Manuel José Cueva Gómez

REPÚBLICA DEL PERÚ

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA

RESOLUCIÓN GERENCIAL SUB REGIONAL N° 053 - 2025/GOB.REG.PIURA-GSRMH - G.

Chulucanas, 14 FEB 2025

Que, la única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, derogó el Decreto Supremo N°042-2011PCM, obligación de las Entidades del Sector Público de Contar con un libro de Reclamaciones;

*Que, **Artículo 7.- Del Decreto Supremo N°007-2020-PCM**, que establece las Responsabilidades de la Máxima Autoridad Administrativa de cada Entidad, La máxima autoridad administrativa de las Entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades:*

- ***a)*** *Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los recursos.*
- ***b)*** *Garantizar la Infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.*
- ***c)*** *Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5 del presente Decreto Supremo; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la Entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.*
- ***d)*** *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, comunicando dicha designación a la secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestiónreclamaciones@pcm.gonb.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las Entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital*
- ***e)*** *Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación la Entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público;*

RESPONSABLE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS
DECRETO SUPREMO N°007-2020-PCM ARTICULO 8 °

8.1.- *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 Libro de Reclamaciones según corresponda, en la Entidad y sus canales de atención, coordinar la atención oportuna y la 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, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del Decreto Supremo".*

*Que, de lo anterior se desprende, que el funcionario o servidor civil a cargo del Libro de Reclamaciones de la Entidad deberá tener necesariamente **responsabilidad** sobre los procedimientos respecto al Libro de Reclamaciones que se desarrollen dentro de la Entidad, entendiéndose ello en virtud de que se trata de las apreciaciones que emiten los ciudadanos respecto a una Entidad del Estado, por ende es pertinente señalar desde un primer plano dicho responsable deberá ser una apersona vinculada directamente con la Entidad (vinculo funcional o laboral), considerando además que una de las posibilidades de dicho responsable es delegar las funciones que le han sido asignadas;*

Que, con la presente Resolución se suscribe en virtud al Principio de **Legalidad.** *- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le*

REPÚBLICA DEL PERÚ

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA

RESOLUCIÓN GERENCIAL SUB REGIONAL N° 053 - 2025/GOB.REG.PIURA-GSRMH - G.

Chulucanas, 14 FEB 2025

estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas; así ***Principio de conducta procedimental.*** *- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe (...), previstos en el Texto único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo aprobado por Decreto Supremo N°004-2019-JUS;*

Por lo expuesto y con la visaciones de la Oficina Sub Regional de Administración, Oficina Sub Regional de Asesoría Legal de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba del Gobierno Regional de Piura;

En uso de las atribuciones conferidas al Despacho por Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización del 20 de junio 2002, Ley N°27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales del 18 de noviembre 2002, modificada por Ley N°27902 del 30 de diciembre 2002, y la Resolución Ejecutiva Regional N°893-2016/GOBIERNO REGIONAL PIURA-GR, del 30 de diciembre dl 2016, respecto a la Desconcentración de Facultades, Competencias y Atribuciones del Titular del Pliego 457 de las dependencias del Gobierno Regional de Piura y la Resolución Ejecutiva Regional N°05-2023/GOBIERNO REGIONAL PIURA-GR, de fecha 02 de enero de 2023;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. –DESIGNAR *como Responsables del Libro de Reclamaciones, a los siguientes profesionales:*

Libro de Reclamaciones Físico:

- *Sr. Ruperto Bereche Ortiz - Titular*
- *Sr. Jorge Luis Palacios Imán - Suplente*

Libro de Reclamaciones Virtual:

- *Ing. Manuel José Cueva Gómez*

ARTICULO SEGUNDO.- HÁGASE, *de conocimiento el contenido de la presente Resolución a los profesionales designados como Responsable del Libro de Reclamaciones, la Oficina Sub Regional de Administración, oficina Sub Regional de Asesoría Legal, y demás estamentos que corresponda de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba.*

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVESE.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
GERENCIA SUB REGIONAL MORROPON HUANCABAMBA
ING. WALTER HUANCAS CHINCHAY
CIP 107258
Gerente Sub Regional