



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"
"Año del Centenario de la Interpretación de la Muliza a Ti y del
Bicentenario de la Tierra del Charicamay y los Compadres"



Unidos
para Avanzar

Resolución Ejecutiva Regional

N° 202 -2025-G.R.P./GOB.

11 ABR 2025

Cerro de Pasco,

EL GOBERNADOR DEL GOBIERNO REGIONAL PASCO

VISTO:

El Memorando N° 0324-2025-G.R.P/GOB, de fecha 02 de abril del 2025, emitido por el despacho de Gobernación Regional; Informe N° 410-2025-GRP-GOB/SG de fecha 01 de abril de 2025 de la Oficina de Secretaría General; Informe N° 074-2025-GRP-GGR-GRDE/DRCET de fecha 27 de marzo de 2025 de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo; Informe N° 355-2025-GRP-GOB/SG de fecha 24 de marzo de 2025 de la Oficina de Secretaría General; Informe N° 305-2025-GRP-GGR/DRAJ, de fecha 27 de marzo del 2025, emitido por la Dirección Regional de Asesoría Jurídica; Informe N° 351-2025-GRP-GOB/SG de fecha 24 de marzo de 2025 de la Oficina de Secretaría General; Oficio N° 1238-2024-DP/OD-PASCO de la Jefa de la Oficina Defensorial de Pasco de la Defensoría del Pueblo y Oficio N° 0090-2025-DP/OD-PASCO de la Jefa de la Oficina Defensorial de Pasco de la Defensoría del Pueblo, y;

CONSIDERANDO:

Que, los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 191° de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo 2° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales – Ley N° 27867; constituyendo para su administración económica y financiera, un pliego presupuestal, cuya misión es organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la Región Pasco;

Que, la Constitución Política del Estado, en su artículo 1° proclama la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad, como el fin supremo de la sociedad y del Estado, y en el artículo 2° inciso 1 consagra el derecho de "toda persona a la vida, a su identidad e integridad moral, psíquica y física, a su libre desarrollo y bienestar"; además, en el inciso 24 literal b) establece que "toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad personal; en consecuencia, prohíbe toda forma de restricciones de la libertad personal, salvo en los casos previstos por ley, señalando que está prohibida toda forma de esclavitud servidumbre y la trata de seres humanos en cualquiera de sus formas";

Que, los artículos 191° y 192° de la Constitución Política del Estado, en concordancia con el artículo 2° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, señalan que, los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia; promueven el desarrollo y la economía regional, fomentan las inversiones, actividades y servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y locales de desarrollo;

Que, según lo establecido en el segundo párrafo del artículo 192° de la Carta Magna, corresponde a las regiones dentro de su competencia, promover el desarrollo y la economía regional, fomentar las inversiones, actividades y servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y locales de desarrollo. En ese sentido, acorde al literal a) del artículo 45 de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, los Gobiernos Regionales definen, norman, dirigen y gestionan sus políticas regionales, y ejercen sus funciones generales y específicas en concordancia con las políticas nacionales y sectoriales;

Que, la autonomía política de los Gobiernos Regionales se define como la facultad de adoptar y concordar las políticas, planes y normas en los asuntos de su competencia, aprobar y expedir sus normas, decidir a través de sus Órganos de Gobierno y desarrollar las funciones que le son inherentes conforme a lo establecido en la Ley N° 27783, Ley de Bases de Descentralización;



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"
"Año del Centenario de la Interpretación de la Muliza a Ti y del
Bicentenario de la Tierra del Charicamay y los Compadres"



Unidos
para Avanzar

Que, los incisos a) y d) del artículo 21° de la Ley N° 27867, refiere que son atribuciones del Presidente Regional ahora llamado Gobernador Regional con Ley N° 30305, dirigir y supervisar la marcha del Gobierno Regional y de sus órganos ejecutivos, administrativos y técnicos, así como dictar **Decretos y Resoluciones Regionales**;

Que, con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, con el objetivo de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la administración pública con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la previsión de bienes y servicios;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM -Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, 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 encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública y su ámbito de aplicación es obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, en su artículo 5 dispone el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que el libro de reclamaciones es una 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. Asimismo, las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo. Así también, el inciso 2 señala que el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe).

Que, Decreto Supremo N° 007-2020-PCM referido a la "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" estableció 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 "Ley del Procedimiento Administrativo General" aprobada con Decreto Supremo N° 04-19-JUS, deben contar con un Libro de Reclamaciones, medio por el cual los administrados pueden formular sus reclamos. Asimismo, el artículo 7 de la citada norma legal señala que: "es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable cumplimiento titular y alterno, encargados de asegurar el correcto del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha Consejo designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del designación, de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la oficio o al a través de comunicación escrita notificada en físico mediante correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe: debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones el registro en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos se efectuó en dicha plataforma digital.

Que, la Contraloría General de la República a través del órgano de Control Institucional de cada entidad de la administración pública, es la competente para verificar que ñas entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al libro de reclamaciones sea su forma digital o física, con el plazo máximo de atención y repuesta de los reclamos así como la gratuidad durante todo el proceso de gestión de reclamos, ello en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, de acuerdo al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro 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 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 presente Decreto supremo;



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"
"Año del Centenario de la Interpretación de la Muliza a Ti y del
Bicentenario de la Tierra del Charicamay y los Compadres"



Unidos
para Avanzar

Que, la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo; es el órgano de línea de la Gerencia Regional de Desarrollos Económico encargada de formular y dirigir, supervisar y evaluar las diferentes acciones de fomento y desarrollo de las actividades de comercio exterior, turismo y artesanía de la Región; en concordancia con los lineamientos de política nacional y regional. La conducción de la misma corresponde a un funcionario con el cargo de Director Regional, designado por el Gobernador Regional del GRP. Depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico, como se desprende del artículo 64 del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Pasco.

Que, mediante Memorando N° 0324-2025-GRP-GGR-GRDS/DRVCS, de fecha 02 de abril del 2025, emitido por el Gobernador Regional de Pasco, ordena se designe al responsable del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, de acuerdo al siguiente detalle:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	DNI	CORREO ELECTRÓNICO
PAUCAR ADVINCULA ELKE	Asistente Administrativo	22408037	elkepaucar@gmail.com

De conformidad con lo establecido en la Constitución Política del Perú; a la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley N° 27902, y demás norma vigentes:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR al RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES de la DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO, para el ejercicio fiscal 2025, conforme a todo lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución, y en base al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la misma que quedará conformado de la siguiente manera:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	DNI	CORREO ELECTRÓNICO
PAUCAR ADVINCULA ELKE	Asistente Administrativo	22408037	elkepaucar@gmail.com

ARTÍCULO SEGUNDO - DEJAR SIN EFECTO todo acto resolutivo que se oponga a la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - PUBLICAR la presente resolución en el Portal Institucional del Gobierno Regional de Pasco.

ARTÍCULO CUARTO. - NOTIFÍQUESE con el presente acto resolutivo, a Secretaría General, a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, al servidor designado en el artículo primero de la presente resolución, y a los órganos estructurados competentes del Gobierno Regional de Pasco, para su conocimiento, cumplimiento y fines pertinentes conforme a Ley.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



GOBIERNO REGIONAL DE PASCO

Unidos
para Avanzar

Mg. JUAN LUIS CHOMBO HEREDIA
GOBERNADOR REGIONAL