



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONOMICO
DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL REGIONAL N° 236-2025-GRU-GRDE-DRA

Pucallpa, 10 JUN 2025

VISTO:

El OFICIO N°808-2024-GRU-DRA/OA, de fecha 27 de noviembre de 2024, el OFICIO N°814-2024-GRU-GRDE-DRA/OA, de fecha 02 de diciembre de 2024, el INFORME LEGAL N°691-2024-GRU-GRDE-DRA-OAJ, de fecha 16 de diciembre de 2024, el OFICIO N°843-2024-GRU-DRA/OA, de fecha 17 de diciembre de 2024, el MEMO. N°0426-2024-GRU-GRDE-DRA-DR, de fecha 19 de diciembre de 2024, el MEMO. N°0425-2024-GRU-GRDE-DRA-DR, de fecha 19 de diciembre de 2024, el mediante INFORME N°43-2025-GRU-GRDE-DRA-OAJ, de fecha 23 de mayo de 2025, MEMORANDO N°337-2025-GRU-GRDE-DRA-DR, de fecha 27 de mayo de 2025, el INFORME LEGAL N°357-2025-GRU-GRDE-DRA-OAJ, de fecha 29 de mayo de 2025, con **CUT N°13225-2024**, suscrito por el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali, y;

CONSIDERANDO

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 191° de la Constitución Política del Perú, concordado con los artículos 1° y 2° de la Ley N° 27867 – "Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales"; los Gobiernos Regionales, así como sus respectivas Direcciones Regionales gozan de autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia, por lo que el presente Informe es emitido con arreglo a Ley.

Que, los Procedimientos Administrativos se rigen, entre otros, por los Principios de Legalidad y el Debido Procedimiento Administrativo, previstos en los numerales 1.1) del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, mediante los cuales las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y dentro de los márgenes de los fines para los que le fueron conferidos.

Que, mediante OFICIO N°808-2024-GRU-DRA/OA, de fecha 27 de noviembre de 2024, la Directora de la Oficina de Administración solicitó la designación de funcionario responsable del libro de reclamaciones de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali en mérito al Decreto Supremo N°042-2011-PCM.

Que, mediante OFICIO N°814-2024-GRU-GRDE-DRA/OA, de fecha 02 de diciembre de 2024, la Directora de la Oficina de Administración solicitó al Director de la Oficina de Asesoría Jurídica, la emisión de Resolución de Designación para funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali, a la Lic. Adm. GULYANA CECILIA REYES LOPEZ DE BELLIDO.

Que, mediante INFORME LEGAL N°691-2024-GRU-GRDE-DRA-OAJ, de fecha 16 de diciembre de 2024, el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica se informó a la Directora de la Oficina de Administración, que las designaciones del responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones, será bajo los términos del artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, por lo que, conforme a la citada normativa se designe a los funcionarios y/o servidores que asumirán dichas designaciones.

Que, mediante OFICIO N°843-2024-GRU-DRA/OA, de fecha 17 de diciembre de 2024, la Directora de la Oficina de Administración solicitó la designación de funcionario responsable alterno para el libro de reclamaciones conforme al artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

Que, mediante MEMO. N°0426-2024-GRU-GRDE-DRA-DR, de fecha 19 de diciembre de 2024, se designó a la C.P.C Rocio Samanta Penadillo Nazar en calidad de Directora de la Oficina de Administración de la DRAU, como Responsable alterno del Libro de Reclamaciones, conforme al artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

Que, mediante MEMO. N°0425-2024-GRU-GRDE-DRA-DR, de fecha 19 de diciembre de 2024, se designó a la LIC. ADM. GULYANA CECILIA REYES LOPEZ DE BELLIDO, en calidad de Jefe de la Unidad de Gestión de las Personas de la DRAU, como Responsable titular del Libro de Reclamaciones, conforme al artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

Que, mediante INFORME N°43-2025-GRU-GRDE-DRA-OAJ, de fecha 23 de mayo de 2025, con registro CUT N°13225-2024, el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica solicitó la actualización del responsable titular de libro de reclamaciones de la entidad.



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Que, mediante MEMORANDO N°337-2025-GRU-GRDE-DRA-DR, de fecha 27 de mayo de 2025, con registro CUT N°13225-2024, se designó al servidor JIM SAU GARCIA RENGIFO, en calidad de Jefe de la Unidad de Gestión de las Personas de la DRAU, como Responsable titular del Libro de Reclamaciones, conforme al artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

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, del referido Decreto Supremo establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y, tiene como 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.

Que, de la citada norma supra, en su inciso 1 del artículo 5° dispone; "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. 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, en esa misma idea, la norma bajo comento, en su artículo 7° establece que; "La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien ésta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: (...) 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 Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, 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".

Que, de la revisión de los documentos obrantes en el expediente administrativo, con CUT N°13225-2024, se aprecia que, mediante MEMORANDO N°337-2025-GRU-GRDE-DRA-DR, de fecha 27 de mayo de 2025, se **designó a la Bach. Der. JIM SAU GARCIA RENGIFO, en calidad de Jefe de la Unidad de Gestión de las Personas de la DRAU, como Responsable titular del Libro de Reclamaciones** y mediante MEMO. N°0426-2024-GRU-GRDE-DRA-DR, de fecha 19 de diciembre de 2024, se **designó a la C.P.C Rocio Samanta Penadillo Nazar en calidad de Directora de la Oficina de Administración de la DRAU, como Responsable alterno del Libro de Reclamaciones**, conforme al artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

Que, mediante INFORME LEGAL N°357-2025-GRU-GRDE-DRA-OAJ, de fecha 29 de mayo de 2025, el Director de la oficina de Asesoría Jurídica emitió OPINIÓN LEGAL: **DESIGNAR** a los Responsables del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali, como Responsable Titular, al servidor JIM SAU GARCIA RENGIFO; y a la servidora ROCIO SAMANTA PENADILLO NAZAR, como Responsable Alterno, conforme al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que, en tal sentido, existe la necesidad Institucional de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la entidad y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, en tal razón, resulta necesario designar el funcionamiento responsable del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali, el mismo que deberá implementar las acciones dispuestas mediante Decreto Supremo N°.007-2020-PCM y demás normas conexas y vigentes.

Que, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 27867 - "Ley Orgánica de Gobiernos Regionales" y sus modificatorias, y con el Decreto Legislativo N° 997 "Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura" y con las facultades conferidas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 012-2023-GRU-GR.



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR a los Responsables del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali, conforme al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, a los siguientes servidores:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	RESPONSABLE
1	JIM SAU GARCIA RENGIFO	Jefe de la Unidad de Gestión de las Personas	TITULAR
2	ROCIO SAMANTA PENADILLO NAZAR	Directora de la Oficina de Administración	ALTERNO

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCOMENDAR, a los Responsables designados en el ARTÍCULO PRIMERO, deberán cumplir con las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N°007-2020- PCM, así como, Directivas e Instructivos que se generen al respecto, a fin de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamo en esta entidad, de lo contrario serán sancionados de acuerdo a ley.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER, a la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali, oficiar a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros – PCM dentro de los tres días hábiles de efectuada la designación, conforme al inciso d) del artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR, la presente Resolución a los servidores designados, así como, a la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali y demás instancias administrativas correspondiente de la entidad, conforme lo establecido en el Texto Unico Ordenado de la Ley N° 27444 –Ley de Procedimiento Administrativo General, para su conocimiento y demás fines para su conocimiento y fines pertinentes

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR, a la Unidad de Tecnología de la Información, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Dirección Regional de Agricultura Ucayali, www.gob.pe/regionucayali-drsa.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA - UCAYALI

[Handwritten Signature]
Ing. WALTER ALEJANDRO PANDURO TEIXEIRA
DIRECTOR REGIONAL

