



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

Nº 0000256-2020/GOB. REG. TUMBES-GR

Tumbes,

14 DIC 2020

VISTO:

El Informe Nº 189-2020/GOB.REG.TUMBES-GGR-SGR-SG, de fecha 27 de octubre de 2020; El Memorando Nº 86-2020/GOB.REG.TUMBES-OCI, de fecha 14 de octubre de 2020; El Informe Nº 036-2020/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-WRZ, de fecha 09 de noviembre de 2020; El Informe Nº 426-2020/GOB.REG.TUMBES-GGR-ORAJ.OR, de fecha 01 de diciembre de 2020, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 191º de la Constitución Política del Estado de 1993, modificado por el artículo único de la Ley Nº 27680, en concordancia con el artículo 2º de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales Nº 27867 y modificatorias Leyes Nº 27902, 28013, 28926, 28961, 28968, 29053, 29611 y 29981, 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.

Que, con la Ley de Bases de la Descentralización - Ley Nº 27783, se crean los Gobiernos Regionales, en cada uno de los departamentos del país, como personas jurídicas de derecho público con Autonomía Política Económica y Administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo para su administración económica y financiera un pliego presupuestal.

Que, en el marco de lo dispuesto por la Constitución Política del Estado, Capítulo XIV, Título IV de la Ley Nº 27680 - Ley de Reforma Constitucional sobre Descentralización, y el Artículo 2º de la Ley Nº 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias, los Gobiernos Regionales, son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia.

Que, el Artículo 8º la Ley de Bases de la Descentralización - Ley Nº 27783 establece que autonomía “es el derecho y la capacidad efectiva del gobierno en sus tres niveles, de normar, regular y administrar los asuntos públicos de su competencia. Se sustenta en afianzar en las poblaciones e instituciones la responsabilidad y el derecho de promover y gestionar el desarrollo de sus circunscripciones, en el marco de la unidad de la nación. La autonomía se sujeta a la Constitución y a las leyes de desarrollo constitucional respectivas”.





“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

Nº 0000256 2020/GOB. REG. TUMBES-GR

Tumbes,

14 DIC 2020



Que, en el asunto sub análisis, debemos indicar que, el Artículo IV del Título Preliminar del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, por el que se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, consagra los principios rectores del Procedimiento Administrativo, como el de legalidad, debido procedimiento, verdad material, entre otros.

Que, con fecha 17 de enero del 2020, se publicó el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, la cual 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.

Que, en el artículo 4 del referido texto normativo se establece el concepto de reclamo: Artículo 4.- Reclamo, Numeral 4.1 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. Numeral 4.2 De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v), resultado de la gestión o atención, (vi) 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.

Que, asimismo se ha dispuesto la creación obligatoria del libro digital de reclamaciones; y se dispone además que las entidades deben de contar con un respaldo del libro de reclamaciones en versión física. Artículo 5.- Libro de Reclamaciones Numeral 5.1 La plataforma digital que soporta la gestión desellarnos 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. Las entidades deben de 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.**



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

Nº 0000256 - 2020/GOB. REG. TUMBES-GR



Tumbes,

14 DIC 2020

Que, Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad: d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y a terno, 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 de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al 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 en su versión digital, el-registro del responsable del proceso de

Que, en tal sentido atendiendo la finalidad de la norma, corresponde al Titular de la entidad, designar a los servidores y/o funcionarios competentes como responsables de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad.

Que, en tal sentido al verificar Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional Tumbes, se puede apreciar, que la Oficina Regional de Secretaría General Regional es la responsable institucional del Libro de Reclamaciones a nivel Sede Central Regional y deberá ser designada como tal, mediante resolución por el Titular del Gobierno Regional de Tumbes.

Que, en tal sentido atendiendo que la jefa de Secretaria General del Gobierno Regional Tumbes; ha emitido el Informe N° 189-2020/GOB.REG.TUMBES-GGR-SGR-SG, de fecha 27 de octubre del 2020; comunicando al Gerente General Regional del Gobierno Regional Tumbes, la propuesta de los servidores para ser designado como titulares y suplementes encargados del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Sede Central del Gobierno Regional Tumbes; en cumplimiento de lo normado en el literal d) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo 'que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, para lo cual el titular de la entidad debe designar formalmente a los funcionarios o servidores -civiles como responsables 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 -PCM, información que debe ser remitida dentro de los 03 días posteriores a la designación mediante oficio al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjunta el documento que acredite dicha designación. Para lo cual, propone al señor Lic. Adm.



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

Nº 0000256 - 2020/GOB. REG. TUMBES-GR

Tumbes,

14 DIC 2020

FRANCISCO FIGUEROA CORTEZ como titular y como suplente al señor RODOLFO CHIROQUE VILLEGAS. Corresponde tener por válida dicha propuesta y proceder a emitir el acto administrativo correspondiente para la designación.

Que, considerando lo expuesto y contando con las visaciones de la Gerencia General Regional, Secretaria General Regional y Oficina Regional de Asesoría Jurídica del Gobierno Regional Tumbes, en uso de las atribuciones conferidas por las N° 27785 - Ley de Descentralización, Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus normas modificatorias y en cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y funciones, aprobada mediante Ordenanza Regional N° 008-2014-GOB.REG.TUMBES-CR.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. -DISPONE, DESIGNAR, como responsables de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Gobierno Regional de Tumbes, en el marco del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración a los servidores, a los servidores civiles siguientes;

- Lic. Adm. FRANCISCO FIGUEROA CORTEZ - TITULAR
- Señor. RODOLFO CHIROQUE VILLEGAS - SUPLENTE.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOTIFICAR, el presente acto resolutivo a Lic. Adm. FRANCISCO FIGUEROA CORTEZ; RODOLFO CHIROQUE VILLEGAS, y demás oficinas competentes del Gobierno Regional de Tumbes.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR, a la Oficina Regional de Administración, adoptar las acciones correspondientes para la publicación de la presente resolución en la Página Web Institucional.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
José A. Aleman Infante
GOBERNADOR REGIONAL (e)