



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL
Nº. 000267 -2022/GOB.REG.TUMBES-GR.

Tumbes, 06 SEP 2022

VISTOS:

El Oficio N° 114-2022/GOBIERNO REGIONAL TUMBES-GR-GGR, de fecha 07 de abril del 2022; Informe N° 155-2022/GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES-GGR-SGR-UTD, de fecha 09 de junio del 2022; Nota de Coordinación N° 166-2022/GOB.REG.TUMBES-GGR-SGR-SG, de fecha 22 de junio del 2022; Proveído S/N de Gerencia General Regional de fecha 22 de junio del 2022; y,



CONSIDERANDO:

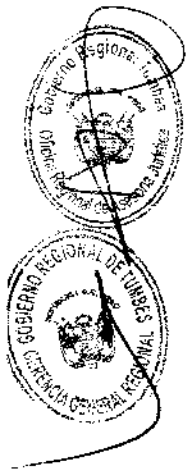
Que, de conformidad con el Art. 191° de la Constitución Política del Perú, los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, mediante la Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 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, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la administración pública sirva de protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de la Sociedad Civil con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece 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.


Que, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, se establece 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; así mismo, 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.



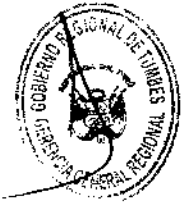



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL Nº. 000267 -2022/GOB.REG.TUMBES-GR.


Tumbes, 06 SEP 2022



Que, en el artículo 4 del Decreto Supremo precedentemente citado se establece que: 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. 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 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. 5.1 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. 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 (...).



Que, de igual forma en su Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, inciso d), señala que tiene la responsabilidad de 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 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 gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital.

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional Nº 00000256-2020/GOB.REG.TUMBES-GR, de fecha 14 de diciembre del 2020, se designó a los responsables de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Gobierno Regional Tumbes, en el marco del Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, recayendo en los servidores Domingo Francisco Figueroa Cortez como Titular y Rodolfo Chiroque Villegas como Suplente.



GOBIERNO REGIONAL TUMBES


Copia fiel del Original

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"


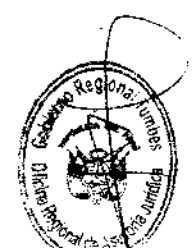
RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

Nº. 000267 -2022/GOB.REG.TUMBES-GR.


Tumbes, 06 SEP 2022



Que, con Oficio N° 114-2022/GOBIERNO REGIONAL TUMBES-GR-GGR, de fecha 07 de abril del 2022, el Gerente General Regional de Gobierno Regional Tumbes alcanza la información solicitada por la Subsecretaria de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros, respecto a la implementación de la plataforma digital Libro de Reclamaciones en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, toda vez que así lo solicitó conforme se evidencia del Oficio Múltiple N° D000019-2022-PCM-SSCS, mencionando para ello entre otros aspectos, a Gresia Marili Villegas Castillo y a Rodolfo Chiroque Villegas, de la Oficina de Trámite Documentario de la Sede Central del Gobierno Regional Tumbes, como responsables Titular y Alterno respectivamente, en razón a la propuesta alcanzada por la Secretaria General Regional del Gobierno Regional Tumbes en su Informe N° 76-2022/GOB.REG.TUMBES-GGR-SGR-SG.



Que, la Jefatura (e) de la Oficina de Trámite Documentario de la Sede Central del Gobierno Regional Tumbes, mediante Informe N° 155-2022/GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES-GGR-SGR-UTD, de fecha 09 de junio del 2022, solicita la actualización de los datos correspondientes, a través del acto resolutivo pertinente; en tal sentido, la Secretaria General Regional del Gobierno Regional Tumbes, emite la Nota de Coordinación N° 166-2022/GOB.REG.TUMBES-GGR-SGR-SG, de fecha 22 de junio del 2022, requiriendo al Gerente General Regional del Gobierno Regional Tumbes, para que coordine la autorización de la proyección o elaboración de la Resolución Ejecutiva Regional designando a los nuevos responsables del Libro de Reclamaciones, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Gobierno Regional Tumbes; en mérito de lo cual la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Tumbes mediante Proveído S/N, de fecha 22 de junio del 2022, dispone la proyección de la resolución correspondiente.



Que, en este orden de ideas corresponde emitir el acto resolutivo mediante el cual se designe a los Responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos e implementación y atención de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" del Gobierno Regional Tumbes, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública.

Por las consideraciones expuestas y contando con la visación de Secretaria General Regional, Oficina Regional de Asesoría Jurídica y la Gerencia General Regional del Gobierno Regional Tumbes.

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por la Ley 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y su modificatoria, Ley N° 27902.



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

Nº. 000267 -2022/GOB.REG.TUMBES-GR.

Tumbes, 10 6 SEP 2022

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - DISPONE, DESIGNAR como responsables de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos e implementación y atención de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" del Gobierno Regional Tumbes, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, a los servidores siguientes en adición a sus funciones:

- **GRESIA MARILI VILLEGAS CASTILLO** : TITULAR
DNI N° 45590910
- **RODOLFO CHIROQUE VILLEGAS** : ALTERNO
DNI N° 00250253

ARTICULO SEGUNDO. - DISPONE, DEJAR SIN EFECTO la Resolución Ejecutiva Regional N° 00000256-2020/GOB.REG.TUMBES-GR, de fecha 14 de diciembre del 2020, así como toda disposición regional que contravenga o se oponga a la presente resolución.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER, que los servidores designados en el Artículo Primero de la presente Resolución, desarrollen sus funciones y responsabilidades en el marco de lo prescrito por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, modificatorias y normas complementarias.

ARTICULO CUARTO. - ENCARGAR, a Secretaría General Regional del Gobierno Regional Tumbes, comunicar la presente designación a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme manda el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTICULO QUINTO. - NOTIFICAR, la presente resolución a Gresia Marili Villegas Castillo, a Rodolfo Chiroque Villegas y a las demás oficinas competentes de Gobierno Regional de Tumbes para los fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



GOBIERNO REGIONAL TUMBES
Abog. RAYNER CASTRO ARBANDA
GOBERNADOR REGIONAL (e)