



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH



## RESOLUCIÓN GERENCIAL GENERAL REGIONAL

N° 022 -2022- GRA/GGR

Huaraz, 25 ENE 2022

VISTO:

La Resolución Gerencial General Regional N° 109-2021-GRA/GGR de fecha 25 de febrero de 2021; el informe N° 0025 -2022-GRA/SG, de fecha 18 de enero de 2022; y;



CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 191° de la Constitución Política del Estado, modificada por Ley N° 30305, concordante con el artículo 2° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, consagra que los Gobiernos Regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;



Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM – Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, norma que tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para 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 servicio, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado, en el literal a) del artículo 5° establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta, entre otras acciones en: "a) *Priorización de la labor de desarrollo social en beneficio de los sectores menos favorecidos, mejorando, entre otras acciones, la prestación de los servicios públicos.*"



Que, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM prescribe: "*Apruébese la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual forma parte integrante del presente Decreto Supremo como Anexo, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país*";

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM – Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; de este modo en el literal d) del artículo 7° sobre la responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad prevé: "**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,**





## GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

*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, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones2@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones2@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.*"(énfasis agregado);

Que, la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales – Ley 27867 en su artículo 26° prescribe "El Gerente General Regional es responsable administrativo del Gobierno Regional", concordante con lo establecido en el artículo 15° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Ordenanza Regional N° 007-2021-GRA/; el mismo que establece: **"La Gerencia General (GGR), es el órgano de máxima autoridad administrativa del Gobierno Regional (...)** dispositivos que otorgan prerrogativa funcional para designar a los responsables, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Ancash;



Que, mediante Informe N°0025-2022-GRA/SG de fecha 18 de enero de 2022 el Secretario General del Gobierno Regional de Ancash, solicita a la Gerencia General Regional, la designación de responsables Titular y Alaterno del Libro de Reclamaciones de este Gobierno Regional, evidenciándose de los antecedentes, la Resolución Gerencial General Regional N° 109-2021-GRA-GGR de fecha 26 de febrero de 2021, a través de la cual, el Primer Artículo resuelve: **"DESIGNAR, al Abg. RAÚL VERANO VÁSQUEZ- Secretario General del Gobierno Regional de Ancash, en adición a sus funciones como responsable Titular y a ZOILA NALIA MORA TAFUR-Especialista Profesional I de la Secretaría General del Gobierno Regional de Ancash, en adición a sus funciones como responsable Alterno del Libro de Reclamaciones, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad"**;



Que, de otra parte es preciso indicar que, con fecha 30 de diciembre de 2021, se emitió la Resolución Ejecutiva Regional N° 513-2021-GRA/GR, resolviendo en su segundo artículo, designar al Abg. Tiberio Cayo Robles Yanoc, en el cargo de confianza de Director de Sistema Administrativo II-Secretario General del Gobierno Regional de Ancash, motivo por el cual, se hace indispensable que esta Gerencia General, en el marco de su competencia, expida la resolución de designación de responsable Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones y encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;



Que, estando a la normatividad invocada y teniendo en cuenta la Resolución N° 0163-2021-JNE, de fecha 27 de enero de 2021, emitida por el Jurado Nacional de Elecciones, que acredita al Sr. Henry Augusto Borja Cruzado, asumir en forma provisional, el cargo de Gobernador del Gobierno Regional de Ancash; la Resolución Ejecutiva Regional N° 289-2021-GRA/GR de fecha 16 agosto de 2021, que designa al Dr. Víctor Alejandro Sichez Muñoz en el cargo de confianza de Gerente General Regional del Gobierno Regional de Ancash; y en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley N° 27867-Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales y sus modificatorias y demás normas conexas;





**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO**, a partir de la fecha, la Resolución Gerencial General Regional N° 109-2021-GRA-GGR de fecha 26 de febrero de 2021, por los fundamentos citados en la parte considerativa de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR**, a partir de la fecha, al **Abg. TIBERIO CAYO ROBLES YANOC**- Secretario General del Gobierno Regional de Ancash, en adición a sus funciones como **responsable Titular** y a la **C.P.C. ZOILA NALIA MORA TAFUR**-Especialista Profesional I de la Secretaría General del Gobierno Regional de Ancash, en adición a sus funciones como **responsable Alternativo** del Libro de Reclamaciones; encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad.

**ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR**, a la Secretaria General del Gobierno Regional de Ancash, **NOTIFICAR** la presente Resolución, a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; dentro de los tres (03) días hábiles de emitida, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones2@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones2@pcm.gob.pe).

**ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR**, la presente Resolución a los interesados y a las Gerencias de Línea de este Gobierno Regional de Ancash, para conocimiento y fines correspondientes.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE;**



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
  
 Dr. Victor A. Sichez Muñoz  
 GERENTE GENERAL REGIONAL



