



RESOLUCIÓN GERENCIAL GENERAL REGIONAL N° 225 2022-GRA-GR

Huaraz, 01 SEP 2022

VISTO: La Resolución Gerencial General Regional N° 022-2022-GRA/GGR de fecha 25 de enero de 2022, de la Gerencia General Regional de Ancash; el Memorandum N° 2156-2022-GRA/SG, de fecha 24 de agosto de 2022, de Secretaría General, y;

CONSIDERANDO:

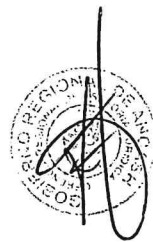
Que, de conformidad con el artículo 191° de la Constitución Política del Perú, modificada por Ley N° 30305, concordante con el artículo 2° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, los Gobiernos Regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y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

Que, con Resolución Gerencial General Regional N° 022-2022-GRA/GGR de fecha 25 de enero de 2022 se dispuso en el artículo segundo, designar al abogado 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 alterno del Libro de Reclamaciones; encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, con fecha 18 de julio de 2022, se emitió la Resolución Ejecutiva Regional N° 336-2022-GRA/GR, que da por concluida la designación del abogado Tiberio Cayo Robles Yanoc, en el cargo de confianza de Director de Sistema Administrativo II-Secretario General del Gobierno Regional de Ancash y se designa al abogado José Manuel Gonzales Gonzales en el citado cargo; siendo posteriormente rectificadas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 347-2022-GRA/GR de fecha 22 de julio de 2022 por error material el citado acto resolutivo, siendo el nombre y apellidos correctos del nuevo funcionario: José Manuel Gonzales Gonzalez;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" se 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", deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos. Y, conforme lo dispone el referido Decreto Supremo, el Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, señala que, mediante resolución del titular de la entidad, se designará al responsable del Libro de



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH



Reclamaciones. Las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo;

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, 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, 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, el literal d) del artículo 7 establece que es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, entre otras, 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, 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, el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, en el segundo párrafo del numeral 3. Diagnóstico, señala: *"(...)La modernización de la gestión pública se entiende como un proceso de transformación constante a fin de mejorar lo que hacen las entidades públicas y, de esa manera, generar valor público. En dicho marco, se crea valor público cuando: (i) las intervenciones públicas, que adoptan la forma de bienes, servicios o regulaciones, satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad y, (ii) se optimiza la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos, para, directa o indirectamente, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad. (...)"*;



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 del Gobierno Regional de Ancash aprobado mediante Ordenanza Regional N° 008-2017-GRA/CR y modificado por 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 Memorándum N° 2156-2022-GRA/SG de fecha 24 de agosto de 2022, el Secretario General del Gobierno Regional de Ancash, solicita a la Gerencia





General Regional, la actualización mediante acto resolutivo, del titular del Libro de Reclamaciones de este Gobierno Regional, evidenciándose en el texto del artículo segundo de la Resolución Gerencial General Regional N° 022-2022-GRA-GGR de fecha 25 de enero de 2022: *"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 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, al amparo del numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el mismo que establece que la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Que, en este sentido, resulta necesario designar al Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos del Gobierno Regional de Ancash;

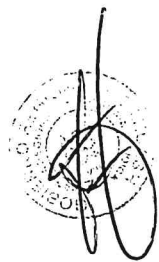
Que, con Resolución N° 0163-2021-JNE, de fecha 27 de enero de 2021, emitida por el Jurado Nacional de Elecciones, se convoca a don Henry Augusto Borja Cruzado, identificado con DNI N° 42482191, para que asuma en forma provisional, el cargo de Gobernador Regional del Gobierno Regional de Ancash, en tanto se resuelve la situación jurídica de la autoridad suspendida, para lo cual se le otorga la respectiva credencial que lo faculte como tal;

Estando a lo expuesto, a 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;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR con eficacia anticipada al 18 de julio de 2022 al **Abg. JOSÉ MANUEL GONZALES GONZALEZ-** Secretario General del Gobierno Regional de Ancash, como **responsable Titular** del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Ancash, en adición a sus funciones

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO con eficacia anticipada al 18 de julio de 2022, la Resolución Gerencial General Regional N° 022-2022-GRA-GGR de fecha 25 de enero de 2022, en el extremo que designa al Abg. TIBERIO CAYO ROBLES YANOC-Secretario General del Gobierno Regional de Ancash, en adición a sus funciones como responsable Titular del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Ancash. y ratificar el extremo referido a la designación de la **C.P.C. ZOILA NALIA MORA TAFUR-Especialista Profesional I** de la Secretaría General del



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH



Gobierno Regional de Ancash, como **responsable alterna** del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Ancash, en adición a sus funciones.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a Secretaria General del Gobierno Regional de Ancash, la notificación de 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.

ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados y a las unidades funcionales del Gobierno Regional de Ancash, para conocimiento y fines correspondientes.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH


Dr. Victor A. Sánchez Muñoz
GERENTE GENERAL REGIONAL

