



**GOBIERNO REGIONAL
HUANCAVELICA**

Resolución Ejecutiva Regional

Nro. 344 -2020/GOB.REG-HVCA/GR

Huancavelica, 23 DIC 2020

VISTO: El Memorándum N° 447-2020/GOB.REG.HVCA/GR con Reg. Doc. N° 1708653 y Reg. Exp. N° 1297237; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 191° de la Constitución Política del Estado, modificado por Ley N° 27680 – Ley de Reforma Constitucional, del Capítulo XIV, del Título IV, sobre Descentralización, concordante con el Artículo 31° de la Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización, el Artículo 2° de la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y el Artículo Único de la Ley N° 30305, los Gobiernos Regionales son personas jurídicas que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se estableció la obligación de las entidades públicas, entre ellas los Gobiernos Regionales, de contar con un Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar de los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen 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;

Que, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, dispone que dicha norma entra en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que apruebe la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, con relación a las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, dispone en su inciso 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, 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, acorde con el marco normativo expuesto, corresponde designar al responsable titular del proceso de gestión de reclamos, a cargo del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Huancavelica; y, dejar sin efecto la Resolución Ejecutiva Regional N° 221-2016/GOB.REG.HVCA/PR, de fecha 20 de junio del 2016, por el cual se designó a la Lic. Adm. Aurora Enríquez De La Cruz, ex Directora de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones;

Estando a lo dispuesto; y,

Con la visación de la Gerencia General Regional y la Oficina Regional de Asesoría Jurídica;





GOBIERNO REGIONAL
HUANCAVELICA

Resolución Ejecutiva Regional

Nro. 344 -2020/GOB.REG-HVCA/GR
Huancavelica, 23 DIC 2020

En uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Perú, Ley N° 27783 - Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus normas modificatorias;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DESIGNAR, a partir de expedida la presente Resolución, al **Director de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos**, como Responsable Titular del proceso de gestión de reclamos, a cargo del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Huancavelica, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTÍCULO 2°.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Ejecutiva Regional N° 221-2016/GOB.REG.HVCA/PR, de fecha 20 de junio del 2016, por lo expuesto en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°.- DISPONER que el Responsable del proceso de gestión de reclamos deberá dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, en lo que corresponda, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO 4°.- COMUNICAR el presente Acto Administrativo a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el plazo establecido; a los órganos competentes del Gobierno Regional Huancavelica y a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, para los fines de Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



GOBIERNO REGIONAL
HUANCAVELICA
Máscate Alejandro Díaz Abad
GOBERNADOR REGIONAL



RBH/cgme

