

DOC 0365 8213

EXP 0239 3328



# Resolución Gerencial Regional

## Nº 142 -2021-GRA/GRTC

El Gerente Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional - Arequipa;

### VISTO:

El Informe Nº 12-2021-GRA/GRTC-SGTT de fecha 15 de abril del 2021, mediante el cual el Sub Gerente de Transporte Terrestre solicita se designe encargado del libro de reclamaciones; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM "Decreto supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública", se estableció que las entidades de la administración pública señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo 054-2018-PCM, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos. Y, conforme lo dispone en 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, conforme al literal f, del numeral 3.1, del artículo 3, del Decreto Supremo 054-2018-PCM, "Los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, en todos aquellos aspectos no contemplados o que no se opongan a lo que establecen sus respectivas leyes orgánicas" y literal h, "Los Organismos públicos de los niveles regional y local, independientemente de la denominación formal de las normas que los creen o reconozcan". La presente Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional de Arequipa, se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, el literal d, del artículo 7º del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, señala como responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, "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".

Que, en relación al artículo precedentemente citado, corresponde al Gerente Regional de Transportes y Comunicaciones como máxima autoridad administrativa de esta Gerencia Regional designar al Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, (Libro de Reclamaciones);

Que, mediante Resolución Gerencial Regional N° 045-2020-GRA/GRTC del 04 de marzo del 2020 se designó a los responsables del libro de reclamaciones de la GRTC y considerando que el personal encargado actualmente se encuentra cesado o con licencia con goce, se hace necesario la designación de nuevos





## Resolución Gerencial Regional

Nº 042 -2021-GRA/GRTC

encargados del libro de reclamaciones; es así que con Informe Nº 12-2021-GRA/GRTC-SGTT de fecha 15 de abril del 2021, el Sub Gerente de Transporte Terrestre propone como encargado del libro de reclamaciones al Sr. Juan Celestino Yucra Retamozo y con proveído del Despacho Gerencial se dispone designar a la Abog. Fiorella Delgado del Carpio como titular y como su alterno al Sr. Juan Celestino Yucra Retamozo;

Que, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el Informe Legal N° 137-2021-GRA/GRTC-AJ, y en uso de las facultades conferidas por la Resolución Ejecutiva Regional Nº 269-2020-GRA/GR;

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.- DESIGNAR** como responsables titular y alterno del Libro de Reclamaciones de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones a los siguientes servidores:

Abog. Fiorella Delgado del Carpio  
Abog. Juan Celestino Yucra Retamozo

TITULAR  
ALTERNO

**ARTICULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Gerencial Regional Nº 045-2020-GRA/GRTC y cualquier otra que contravenga o se oponga a la presente resolución.

**ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR** al titular designado informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados titular y alterno del libro de reclamaciones conforme a los dispuesto en el Art. 8 Numeral 8.3 de del D.S. N° 007-2020-PCM en el plazo de (03) días hábiles de suscrita la presente resolución.

**ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR** al titular designado la recopilación y custodia de los libros de reclamaciones existentes.

**ARTICULO QUINTO.- ENCARGAR** la notificación de la presente Resolución conforme lo dispone el Art. 20 del TUO de la ley 27444.

Dada en la Sede de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional – Arequipa a los **21 ABR 2021**

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES  
Y COMUNICACIONES

Abg. Juan Luigui Mendoza Sota  
Gerente Regional De Transportes  
Y Comunicaciones