



## Resolución Gerencial Regional

N° 031-2021-GRA/GRTPE

**VISTO:**

Resolución Gerencial Regional N° 014-2020-GRA/GRTPE de fecha 06 de febrero de 2020.

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que *"el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población."*

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer 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 de conformidad al artículo 3° de la citada norma establece 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, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado."*

Que, el Artículo 5° de la norma en referencia señala que: *"Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad."*

Que, según Resolución de vistos expedida con fecha 06 de febrero de 2020, se designa como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo al Abg. Alejandro Pablo Delgado San Román y como Responsable suplente a la Lic. Lidia Ana Condori Aranya; por lo que resulta pertinente contar con dos servidores para dichas labores cuya finalidad de otorgar el libro de reclamaciones es brindarle al consumidor una herramienta eficiente para poder presentar su reclamo o queja en la oportunidad y lugar que ocurren los hechos, lo cual a su vez otorgará al proveedor la posibilidad de solucionar el reclamo o queja de manera inmediata, sin necesidad de la intervención de la autoridad administrativa.

Por lo tanto, estando a lo expuesto en la base legal y los antecedentes, corresponde designar a un miembro titular como responsable del Libro de Reclamaciones de la GRTPE y un responsable suplente para que asuma dichas funciones en caso de ausencia o impedimento del responsable titular y se cumpla con lo dispuesto en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM.

Por las consideraciones expuestas, Decreto Supremo N° 042-2011-PCM Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones; y en uso de las facultades conferidas a éste Despacho por Resolución Ejecutiva Regional N° 001-2021-GRA/GR.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: DISIGNAR** como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo al **Abg. Cesar Javier Santillana Cornejo**.

**ARTICULO SEGUNDO: DISIGNAR** como Responsable Suplente del Libro de Reclamaciones de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo al **Abg. Edwing Rómulo Paredes Rodríguez**.

**ARTICULO TERCERO: DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Gerencial Regional N° 014-2020-GRA/GRTPE de fecha 06 de febrero de 2020.





## Resolución Gerencial Regional

N° 031-2021-GRA/GRTPE

**ARTICULO CUARTO: DISPONER** que el Responsable Suplente del Libro de Reclamaciones, designado mediante la presente asuma dichas funciones en caso de ausencia o impedimento del responsable titular y cumpla con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; y de la normativa que expida la ORCI del GRA así como la Contraloría General de la República sobre el particular, bajo responsabilidad.

**ARTICULO QUINTO: NOTIFICAR** la presente resolución a los servidores designados, a la Oficina de Administración así como al Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Arequipa, para conocimiento y fines.

**ARTICULO SEXTO: PUBLICAR** la presente Resolución en el Portal Institucional de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Arequipa (<https://www.trabajoarequipa.gob.pe>).

Dado en la Sede de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo a los días quince del mes de marzo del año dos mil veintiuno.

REGISTRESE Y COMUNÍQUESE

  
**GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA**  
*Abg. José Luis Cárpio Quintana*  
Gerente Regional  
Gerencia Regional de Trabajo  
y Promoción del Empleo