

**GOBIERNO REGIONAL  
AREQUIPA**

**GERENCIA REGIONAL  
DE TRABAJO Y PROMOCIÓN  
DEL EMPLEO**



## *Resolución Gerencial Regional*

**N° 138-2021-GRA/GRTPE**

**VISTOS:**

El Informe Legal N° 088-2021-GRA/GRTPE/AL de fecha 10 de agosto del 2021; La Resolución Gerencial Regional N° 031-2021-GRA/GRTPE de fecha 15 de marzo del 2021, y;

**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 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, mediante Resolución Gerencial Regional N° 031-2021-GRA/GRTPE de fecha 15 de marzo del 2021 se resolvió designar a un servidor Responsable Titular y Suplente del Libro de Reclamaciones en virtud de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Que, mediante Informe Legal N° 088-2021-GRA/GRTPE/AL de fecha 10 de agosto del 2021, se sugirió que en mérito a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública del Estado se deje sin efecto la Resolución Gerencial Regional N° 031-2021-GRA/GRTPE, toda vez que la Disposición Única Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM derogó el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Que, el objeto del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, dispone 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, las cuales, de conformidad a la segunda disposición complementaria final del referido dispositivo, son de aplicación progresiva conforme a los plazos, cronograma y condiciones estipuladas en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP;

Que, en ese sentido, el artículo 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones” la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, el inciso d) del artículo 7 del referido Decreto Supremo establece que la máxima autoridad administrativa de cada entidad de la Administración Pública debe 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, tal designación debe ser comunicada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los(03) días hábiles de efectuada la designación;

Que, estando a las consideraciones precedentes y con el objeto de adaptar la gestión de reclamos de la GRTPE corresponde designar a un responsable Titular y un responsable Alternodel Proceso de Gestión de Reclamos a fin de que cumplan con lo dispuesto en el precitado Decreto Supremo;





## Resolución Gerencial Regional

### N° 138-2021-GRA/GRTPE

Que, en uso de las facultades conferidas a éste Despacho por el ROF de la GRTPE y al suscrito por Resolución Ejecutiva Regional N° 001-2021-GRA/GR.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: DISIGNAR** como Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo al **Abg. Cesar Javier Santillana Cornejo**.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DISIGNAR** como Responsable Alternativo del Proceso de Gestión de Reclamos de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo al **Abg. Edwing Rómulo Paredes Rodríguez**.

**ARTÍCULO TERCERO: DISPONER** que los servidores designados mediante la presente resolución asuman funciones en cumplimiento con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM bajo responsabilidad.

**ARTÍCULO CUARTO: DISPONER** que en el plazo de tres (03) días hábiles de publicada la presente se ponga en conocimiento de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente resolución, de conformidad con el inciso d) del artículo 7 y la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**ARTÍCULO QUINTO: DISPONER** que el servidor responsable del proceso de gestión de reclamos cumpla con lo dispuesto en el numeral 8.3 del artículo 8 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**ARTÍCULO SEXTO: DISPONER** que la presente resolución sea puesta de conocimiento 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.

**ARTÍCULO SEPTIMO: DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Gerencial Regional N° 031-2021-GRA/GRTPE.

**ARTÍCULO OCTAVO: 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 veinticinco días del mes de agosto del año dos mil veintiuno.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

