

03 OCT. 2019

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL N° 444 -2019

Callao, 03 OCT 2019

EL GOBERNADOR DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

VISTOS:

Los Informes N° 671-2019-GRC-GGR/OTDyA, de fecha 11 de septiembre de 2019 e Informe N° 725-2019-GRC/GGR/OTDyA, de fecha 23 de septiembre de 2019, ambos emitidos por la Jefatura de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; Informe N° 998-2019-GRC/GAJ, de fecha 18 de septiembre de 2019 e Informe N° 1038-2019-GRC/GAJ, de fecha 26 de septiembre de 2019, ambos emitidos por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N° 671-2019-GRC-GGR/OTDyA, de fecha 11 de septiembre de 2019 e Informe N° 725-2019-GRC/GGR/OTDyA, de fecha 23 de septiembre de 2019, la Jefatura de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo del Gobierno Regional del Callao, solicita a la Gerencia General Regional se autorice su designación como Responsable del Libro de Reclamaciones al haber sido designada como Jefa de dicha Oficina, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 430, de fecha 09 de septiembre de 2019.

Que, informa que la fecha de designación, debe realizarse con eficacia anticipada al 09 de septiembre de 2019, en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y en aplicación de lo previsto en el numeral 1), del artículo 17°, la misma resulta ser favorable para los administrados, no transgiriéndose norma de orden público, ni afectación de derechos de terceros; debiendo emitirse una Resolución Ejecutiva que deje sin efecto además, la designación del Abogado Kelvin Arturo Alejos Silva como Responsable del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional del Callao.

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 430, de fecha 09 de septiembre de 2019, se dio por concluida la designación a partir de dicha fecha del señor Kelvin Arturo Alejos Silva, en el cargo de Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Gerencia General Regional; designándose a partir de la misma fecha a la Abogada Fabiola Guadalupe Rojas Barbarán.

Que, por Resolución Ejecutiva Regional N° 365-2019, de fecha 11 de junio de 2019, se designa como Responsable del Libro de Reclamaciones, al señor Abogado Kelvin Arturo Alejos Silva, Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, con eficacia anticipada al 16 de mayo de 2019.

Que, el primer párrafo, del artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, dispone que:
"Artículo 3.- Libro de Reclamaciones Las entidades de la Administración Pública, señaladas en



JOHN CARLOS GONZALEZ ROSAS
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg: 6/39 Fecha: 03.06.2019

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. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

Que, la Resolución Gerencial General Regional N°255-2012-Gobierno Regional del Callao-GGR, de fecha 21 de febrero de 2012, aprueba la Directiva General N° 001-2012-GGR/OTDA: "Lineamientos para la Gestión de Sugerencias y Reclamos en el Gobierno Regional del Callao", que tiene como Finalidad facilitar el acercamiento del Gobierno Regional del Callao con los usuarios de sus servicios, estableciendo un canal de comunicación directa en relación a sus intereses o necesidades, con el objeto de mejorarse los servicios.

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 45° del Nuevo Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, aprobado con Ordenanza Regional N° 000001, de fecha 26 de enero de 2018: "La Oficina de Trámite Documentario y Archivo es la unidad orgánica encargada de las acciones de apoyo a la Gerencia General Regional, relacionadas con las actividades referentes a la administración del trámite documentario y archivo del Gobierno Regional"; siendo además necesario darse por concluida dicha designación del Señor Abogado Kelvin Arturo Alejos Silva.

Que, conforme a lo peticionado y expuesto por la Jefatura de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, el numeral 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, establece lo siguiente: "17.1 La autoridad competente 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"; siendo que no se evidenciaría lesión a derecho fundamental alguno, configurándose la favorabilidad del acto, pues de lo que se trata es de garantizar la continuidad de las funciones del Responsable del Libro de Reclamaciones, conforme a la normatividad antes expuesta.

Que, la designación de la Responsable del Libro de Reclamaciones, conforme a lo dispuesto por la Gerencia General Regional, debe realizarse a través de una Resolución Ejecutiva Regional, conforme a lo previsto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que dispone que: "Artículo 5.- Funcionario responsable.- Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad", con Eficacia Anticipada al 09 de septiembre de 2019.

Que, estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DAR POR CONCLUIDA, la designación del Señor Abogado KELVIN ARTURO ALEJOS SILVA, como Responsable del Libro de Reclamaciones, hecha mediante Resolución Ejecutiva Regional N°365, de fecha 11 de junio de 2019.



ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR como Responsable del Libro de Reclamaciones, con Eficacia Anticipada al 09 de septiembre de 2019, a la Abogada FABIOLA GUADALUPE ROJAS BARBARAN, Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo del Gobierno Regional del Callao.

ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR SIN EFECTO, toda disposición que contravenga la presente Resolución Ejecutiva Regional.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR, a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo del Gobierno Regional del Callao, notificar la presente Resolución Ejecutiva Regional a las unidades orgánicas que correspondan.



REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
[Signature]
BOG OSCAR JAVIER ZEGARRA GUZMAN
SECRETARIO DEL CONSEJO REGIONAL

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
[Signature]
DANTE MANDRIOTTI CASTRO
GOBERNADOR

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
[Signature]
JOHN CARLOS GONZALEZ ROSAS
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
REG: 6139
03 OCT. 2019

