



Gobierno Regional



Resolución Ejecutiva Regional N° 0286 - 2011- GORE-ICA/PR

Ica, **01 JUN. 2011**

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, publicado el 08 de mayo del 2011 decreta 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, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública;

Que, el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, para lo cual la entidad debe consignar avisos en los cuales se indique su existencia y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente;

Que, para el cumplimiento de los procedimientos señalados en la citada norma, la entidad debe designar mediante Resolución al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, debiendo informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento de la indicada norma;

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General" y con las atribuciones conferidas a los Gobiernos Regionales por la Ley N° 27783 "Ley de Bases de la Descentralización", Ley N° 27867 "Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales", su modificatoria Ley N° 27902 y la acreditación del Jurado Nacional de Elecciones;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APERTÚRESE el Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Ica, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efecto de dar respuesta al reclamo formulado.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR al ABOG. JOSÉ FERNANDO VALDEZ LOYOLA Secretario General del Gobierno Regional de Ica, como responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, quien cumplirá con los procedimientos establecidos en la norma señalada.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente, al interesado, al Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Ica y a las instancias correspondientes de acuerdo a Ley.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE;



GOBIERNO REGIONAL DE ICA

Abog. ALONSO NAVARRO CABANILLAS
PRESIDENTE REGIONAL