



GOBIERNO REGIONAL PIURA

DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO  
RESOLUCIÓN DIRECTORAL REGIONAL N° 093 -2021/GOBIERNO REGIONAL PIURA-DIRCETUR-DR-OTA

Piura 24 NOV 2021

**VISTO:** Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8 preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se ha establecido un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades pública, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública; y se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, en ese sentido, la aprobación del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, determina el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública

Que, el inciso d) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, prescribe lo siguiente: "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", correspondiendo designar al responsable titular y alterno encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Piura;

Que, la presente Resolución se suscribe en virtud a los principios de Legalidad y Buena Fe Procedimental, por los cuales las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la constitución, la Ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas, cuando realizan sus respectivos actos procedimentales, según lo previsto en el texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

Contando con la visación de la Oficina Técnica Administrativa de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, de conformidad a sus atribuciones conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo aprobada mediante Ordenanza Regional 371-2016/GRP-CR de fecha 14 de noviembre del 2016 y en mérito a las atribuciones conferidas a este despacho mediante Resolución Ejecutiva Regional 551-2019/GOBIERNO REGIONAL PIURA-GR, de fecha 09 de julio del 2019;

