



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**N° 073 - 2024-GG-ZOFRATACNA**

Tacna, **28 MAY 2024**

**VISTO:**

El Informe N° 061-2024-ASU-GPD-ZOFRATACNA, de fecha 30 de abril del 2024, elevado por el Área de Soluciones al Usuario de la Gerencia de Promoción y Desarrollo, mediante el cual solicita la designación de responsable titular y alterno del libro de reclamación virtual, a través del acto resolutivo correspondiente; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 17 de enero de 2020, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en cuya Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto de la Obligación de las entidades del Sector Público, de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, mediante el inciso d) del artículo 7° Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que "Establece Disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" dispone: "d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico, mediante oficio o al correo electrónico: [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital";

Que, mediante Resolución de Gerencia General N°129-2014-GG-ZOFRATACNA de fecha 04 de diciembre del 2014, se aprobó modificar el artículo segundo de la Resolución de Gerencia General N° 100-2011-GG-ZOFRATACNA, designar a la CPC Teofila Cisneros Nina jefe del Área de Atención al Cliente de la Gerencia de Negocios como







responsable del manejo del libro de reclamaciones permitiendo a los usuarios su fácil acceso;

Que, estando el documento del visto, el jefe de Área de Soluciones al Usuario a propuesto a la Sra. CPC. Rocio Abigail Menendez Tellez encargada de facturación de servicios del Área de Soluciones al Usuario, como responsable alterno del Libro de Reclamaciones, asimismo estando al proveído de la Gerencia General se ratifica a la Sra. CPC. Teófila Cisneros Nina como titular responsable del Libro de Reclamaciones Virtual, así como su formalización a través del acto resolutivo correspondiente;



Que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 39° de la Ley N° 27688, Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna; el cuarto párrafo del Artículo 36° del TUO del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°002-2006-MINCETUR y modificatorias; el Reglamento de Organización y Funciones del Comité de Administración de la Zona Franca y Zona Comercial de Tacna, aprobado por la Ordenanza Regional N°012-2017-CR/GOB REG TACNA y la Resolución de Comité de Administración N°004-2024-CA-ZOFRATACNA; y sobre la base de los considerandos anteriores;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - **DESIGNAR** formalmente a los integrantes titular y alterno encargados del manejo del Libro de Reclamaciones Virtual de la entidad, como sigue:

RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VITUAL			
N°	NOMBRE	CARGO	FUNCIÓN
1.	CPC. Teófila Cisneros Nina	Jefe del Área de Soluciones al Usuario	Titular
2.	CPC. Rocio Abigail Menendez Tellez	Encargada de Facturación de Servicios	Alterno

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - **ENCARGAR** a la Gerencia de Operaciones, la publicación de la presente Resolución en la página web institucional.

**REGÍSTRESE Y COMUNIQUESE.**

Ing. Vidali Agüero Lopez  
Gerente General (e)  
ZOFRATACNA