



**Segunda.-** Lo establecido en este reglamento no exime del cumplimiento de las demás disposiciones aplicables referidas a los reclamos y requerimientos, comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus normas modificatorias.

Asimismo, las empresas deben mantener un registro de todas las quejas presentadas por los usuarios, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Para ello, podrán utilizar la base de datos requerida en el párrafo 4.5 del artículo 4 del presente reglamento, bajo los códigos de producto 112 y motivo 39.

## ANEXO C: CÓDIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMOS

### APLICABLE A LAS EMPRESAS SUPERVISADAS

CÓDIGO	MOTIVOS
117	Indebida contratación

2. Incorporar el literal h) en el párrafo 15.2 del artículo 15, de acuerdo con el siguiente texto:

#### Artículo 15. Difusión de estadísticas por parte de la empresa

(...)

h) No considera las comunicaciones registradas bajo el código de producto 112 y motivo 39, por no estar vinculadas a los productos y servicios contratados, o a las operaciones asociadas a estos."

**Artículo Séptimo.-** Las modificaciones establecidas en los artículos Primero y Tercero cuentan con un plazo de adecuación de ciento ochenta (180) días desde la vigencia de la presente resolución, salvo la modificación del artículo 29 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, que cuenta con un plazo de adecuación de trescientos sesenta (360) días desde la vigencia de la presente resolución.

**Artículo Octavo.-** La presente resolución entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MARIA DEL SOCORRO HEYSEN ZEGARRA  
Superintendente de Banca, Seguros y AFP

2221082-1

## GOBIERNOS REGIONALES

### GOBIERNO REGIONAL DE PUNO

#### Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional Puno

ORDENANZA REGIONAL  
N° 020-2023-GRP-CRP

QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE  
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF) DEL  
GOBIERNO REGIONAL PUNO

VISTO:

En Sesión Ordinaria de Consejo Regional, llevada a cabo el día 14 de setiembre del año dos mil veintitrés, el Pleno del Consejo Regional, en atención al Dictamen N° 002-2023-GRP-CR/COPPyAT-EAAP de la Comisión Ordinaria de Planeamiento, Presupuesto y

Acondicionamiento Territorial, ha aprobado la emisión de la Ordenanza Regional siguiente con dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta respectiva; y,

#### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 191° de la Constitución Política del Perú establece que los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, de acuerdo al artículo 2° de la Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, los gobiernos regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, en su artículo 8° precisa que la autonomía es el derecho y la capacidad efectiva del gobierno en sus tres niveles de normar, regular y administrar los asuntos públicos de su competencia;

Que, de conformidad al artículo 13° de la Ley N° 27867, modificado por el artículo único de la Ley N° 29053, el Consejo Regional es el órgano normativo y fiscalizador del Gobierno Regional, y del literal a) del artículo 15° de la Ley N° 27867, se tiene que es atribución del Consejo Regional, aprobar, modificar o derogar las normas que regulen o reglamenten los asuntos y materias de competencia y funciones del Gobierno Regional, concordante con el literal a) del artículo 37° del mismo cuerpo normativo que indica que el Consejo Regional dicta Ordenanzas y Acuerdos Regionales;

Que, el artículo 38° de la Ley N° 27867, estipula que las Ordenanzas Regionales, del Consejo Regional, norman asuntos de carácter general, la organización y la administración del Gobierno Regional y reglamentan materias de su competencia;

Que, el artículo 46° de la Ley Orgánica antes acotada, establece que las funciones específicas que ejercen los Gobiernos Regionales, se desarrollan en base a las políticas regionales, las cuales se formulan en concordancia con las políticas nacionales sobre la materia;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; en su artículo 6° se establecen los criterios de diseño y estructura de la administración pública, indicando en su literal c. que "En el diseño de la estructura orgánica pública prevalece el principio de especialidad, debiéndose integrar las funciones y competencias afines". Asimismo, mediante Decreto Legislativo N° 1446, modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en donde se incorpora el sistema administrativo de modernización de la gestión pública;

Que, según el literal e) la estructura, organización y funciones del Estado, numeral 7.1. artículo 7°, Capítulo III del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, indica que, "Las entidades públicas conforme a su tipo, competencias y funciones adoptan una determinada estructura y se organizan a fin de responder al objeto para el que fueron creadas y atender a las necesidades de las personas. El diseño institucional se realiza en función de la finalidad o resultado a lograr, por ende, la estructura debe ser entendida esencialmente como un medio para organizar el trabajo, la toma de decisiones, las responsabilidades asociadas a las funciones, entre otros";

Que, el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, Lineamientos de Organización del Estado y sus modificatorias, Decreto Supremo N° 131-2018-PCM y Decreto Supremo N° 064-2021-PCM, regulan los principios, criterios y reglas que definen el diseño, estructura, organización y funcionamiento de las entidades del Estado, el artículo 2° establece que la finalidad es buscar que las entidades del Estado, conforme a su tipo, competencia y funciones se organicen de la mejor manera, a fin de responder a las necesidades públicas, en beneficio de la ciudadanía, el artículo 5° precisa que el diseño de las entidades consiste en analizar las características de

la entidad para identificar un modelo de organización que más se ajuste a esta y facilite la elaboración o modificación de su estructura orgánica o funcional;

Que, los literales a. y c. del artículo 46°, numeral 46.1 del Decreto Supremo N° 064 2021-PCM que modifica el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, establecen que la aprobación o modificación de un Reglamento de Organización y Funciones (ROF), procede, por la creación de nuevas unidades de organización, así como por reasignación o modificación de funciones;

Que, por Resolución Ejecutiva Regional N° 348-2019-GR-GR PUNO, de fecha 23 de julio de 2019, se aprueba el Plan de Trabajo y la conformación de la comisión de reestructuración orgánica del Pliego 458 Gobierno Regional del Departamento de Puno, quienes son los encargados de llevar adelante el proceso de modificación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional Puno, en el marco de la reestructuración y modernización administrativa de la gestión pública;

Que, en Sesión Ordinaria de Consejo Regional, conforme a la agenda programada, en la estación Orden del Día, se tiene agendado el Dictamen N° 002-2023-GRP-CR/COPPYAT-EAAP mediante el cual la Comisión Ordinaria de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, sustenta el Dictamen que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional Puno, indicando que dicha propuesta elevada por el Ejecutivo Regional, cuenta con el Informe Técnico N° 125-2023-GR PUNO/GRPPAT/SGMDI, de la Sub Gerencia de Modernización y Desarrollo Institucional de la Gerencia Regional de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, en la que concluye que:

El proyecto de Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional, ha sido revisado, modificado, actualizado y validado, en el marco de la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatoria, Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de Gestión Pública, Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado y sus modificatorias; Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos 02-2020-SGP, que establece orientaciones sobre el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Operaciones (MOP); Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2020-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos N° 01-2020-SGP denominado "Funciones Estandarizadas en el marco de los Sistemas Administrativos".

La modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional Puno, presenta cambios en la estructura orgánica, nivel jerárquico de los órganos y unidades orgánicas, denominación de las unidades de organización, actualización de funciones generales, funciones específicas, dichas acciones están justificadas en el Informe Técnico Sustentatorio.

En este proceso de actualización del Reglamento de Organización y Funciones se resalta la activa participación de todos los órganos y unidades estructuradas del Gobierno Regional Puno. Cabe puntualizar que las unidades de organización, han alcanzado sus aportes y ajustes a las funciones asignadas en materia de su competencia. En la parte final del proceso, se ha validado las funciones y estructura orgánica con cada gerencia regional y oficinas regionales, así como con las direcciones regionales, programas regionales, archivo regional y Centros de Atención Residencial, conforme consta en los antecedentes.

Asimismo, se tiene el Informe Legal N° 518-2023-GR PUNO/ORAJ de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica, en el que conforme a los antecedentes y al análisis efectuado, concluye en la validación de la legalidad de las funciones sustantivas asignadas a las unidades de organización de la entidad en el proyecto de modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Puno y la no duplicidad de las funciones, sugiriendo el trámite de aprobación correspondiente.

Que, el Consejo Regional de acuerdo al artículo 113° del Reglamento Interno del Consejo Regional de Puno, los dictámenes de las Comisiones Ordinarias, luego de sus trabajos pueden concluir en a) Aprobar en los términos de la propuesta. b) Aprobar la propuesta

con las modificaciones propuestas por el pleno del Consejo Regional y/o Secretaría Técnica. c) No aprobar la propuesta, en este caso la propuesta se enviará al archivo de Consejo Regional. El presidente de la Comisión dictaminadora remite a Secretaría Técnica la documentación completa del dictamen;

Que, el Pleno del Consejo Regional, conforme a la documentación alcanzada y al sustento del Dictamen de la comisión, se procede a realizar la votación entre sus miembros, siendo este aprobado por dieciséis votos a favor;

Que, conforme al desarrollo de la sesión, el Pleno del Consejo Regional en uso de sus atribuciones conferidas por la Ley N° 27867- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, sus modificatorias Ley 29053, Ley N° 27902, Ley N° 28013, Ley N° 28926, Ley N° 28961, Ley 31433 y la Ley N° 31812, por mayoría legal;

ORDENA:

**Artículo Primero.-** APROBAR el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional Puno, instrumento de gestión institucional que consta de seis (06) títulos dos (02) capítulos, ciento ochenta y dos (182) artículos y disposiciones complementarias y transitorias; en folios (87), que como anexo forma parte integral de la presente Ordenanza Regional.

**Artículo Segundo.-** DERÓGUESE la Ordenanza Regional N° 002-2018-GR PUNO-CRP., que modifica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional Puno y demás disposiciones que se opongan a la presente Ordenanza Regional.

**Artículo Tercero.-** ENCARGAR al órgano ejecutivo del Gobierno Regional Puno, la implementación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) modificado, en un plazo no mayor de 90 días hábiles.

**Artículo Cuarto.-** ENCARGAR a la Oficina de Recursos Humanos la formulación de los documentos de gestión como el Manual de Clasificador de Cargos (MCC), Cuadro para Asignación de Personal - Provisional (CAP-P) y demás documentos conforme a su competencia, en un plazo no mayor de 90 días hábiles.

**Artículo Quinto.-** ENCARGAR al Gobernador Regional para que a través de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional Puno, disponga la publicación de la presente Ordenanza Regional en el Diario Oficial "El Peruano" y el texto íntegro del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, así como en el portal web institucional o Portal de Transparencia Estándar, en cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 42° de la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

**Artículo Sexto.-** DISPONER que la presente Ordenanza Regional entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano", para lo cual, ENCÁRGUESE a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, realizar los trámites administrativos necesarios para su implementación y cumplimiento.

POR TANTO:

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Comuníquese al señor Gobernador Regional de Puno para su promulgación.

En Puno, a los 15 días del mes de setiembre del año 2023.

ALFREDO UCHARICO URUCHI  
Presidente del Consejo Regional

Mando se registre, publique y cumpla.

Dado en la Sede Central del Gobierno Regional de Puno, a los 21 días del mes de Setiembre del año 2023

RICHARD HANCCO SONCCO  
Gobernador Regional

2220852-1