



121  
CRISTHIAN OMAR HERNANDEZ DE LA CRUZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

## Resolución Gerencial General Regional N°255 -2012-Gobierno Regional del Callao-GGR

21 FEB. 2012

Callao, 21 FEB. 2012

### VISTOS:

El Memorando N°316-2012/GRC/GRPPAT emitido por la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial de fecha 31 de Enero de 2012, el Informe N° 099-2012-GRC/GA-OTDyA de fecha 10 de Febrero de 2012, Memorandum N° 474-2012-GRC/GRPPAT de fecha 15 de febrero de 2012; Informe N° 389-2012 -GRC/GAJ de fecha 20 de febrero de 2012, Informe Técnico Legal N° 002-GRC/GGR/OTDyA-LMCHB de fecha 10 de Febrero de 2012 y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Directiva General N° 003-2008- GRC-GRPPAT/ORE aprobada mediante la Resolución Gerencial General Regional N° 278 – Gobierno Regional del Callao- GGR de fecha 09 de Junio de 2008, se aprobó los "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Actualización de Directivas del Gobierno Regional del Callao".

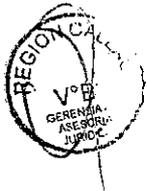
Que, mediante Memorando N° 316-2012-GRC/GRPPAT de fecha 31 de Enero del 2012 la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, considera que los procedimientos relacionados con el Buzón de sugerencias y el Libro de Reclamaciones, son temas afines en sus etapas; por lo cual, es procedente que la Oficina de Trámite Documentario y Archivo disponga la elaboración de una Directiva General que involucre ambos temas, con la finalidad de integrar, homogeneizar y definir las acciones a desarrollar por los Órganos y Unidades Orgánicas para la recepción, tratamiento y resolución de las "sugerencias" y "reclamos" presentados ante el Gobierno Regional del Callao debiendo estar enmarcado dentro de los lineamientos establecidos en la Directiva General N° 003-2008-GRC/GRPPAT/ORE.

Que, mediante el Informe N° 099-2012 -GRC/GGR-OTDyA, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo Central, remite a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, la propuesta de Directiva General "**Lineamientos para la Gestión del Buzón de Sugerencias y Reclamaciones en el Gobierno Regional del Callao**",

Que, mediante Memorando N° 474-2012-GRC/GRPPAT de fecha 15 de febrero de 2012, la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial emite opinión que el Proyecto de Directiva remitida por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, ha considerado al momento de su elaboración los lineamientos establecidos en la Directiva General N° 003-2008-GRC-GGR/GRPPAT-ORE.

Que, mediante Informe Técnico Legal N° 002-2012-GRC/GGR/OTDyA-LMCHB de fecha 10 de Febrero de 2012, la Oficina de trámite Documentario y Archivo cumple con realizar el informe técnico legal respectivo, a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto por el numeral 6.1 de la Directiva General N° 003-2008, y de ese modo cumplir con todos los lineamientos establecidos por la Directiva acotada,

Que, mediante Informe N° 389-2012-GRC-GRC-GAJ de fecha 20 de febrero de 2012, la Gerencia de Asesoría Jurídica, opina que resulta procedente aprobar el proyecto de Resolución Gerencial General que aprueba la Directiva General "**Lineamientos para la Gestión del Buzón de Sugerencias y Reclamaciones en el Gobierno Regional del Callao**", cuyo texto se detalla en los anexos 1, 2A, 2B, 3A y 3B, que forman parte integrante de la misma.





## Resolución Gerencial General Regional N° 255 -2012-Gobierno Regional del Callao-GGR

Que, estando a lo expuesto y de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias y de conformidad con las facultades delegadas en la Resolución Ejecutiva Regional N° 200-2009-Gobierno Regional del Callao– PR de fecha 29 de abril de 2009, y sus modificatorias; con el Visto de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, la Gerencia de Asesoría Jurídica, y la Oficina de Trámite Documentario y Archivo Central

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR**, por los fundamentos expuesto, la Directiva General "*Lineamientos para la Gestión del Buzón de Sugerencias y Reclamaciones en el Gobierno Regional del Callao*", cuyo texto se detalla en los anexos 01, anexo 2A, 2B, anexo 3A y 3B, que forman parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGUESE**, a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo Central asigne la numeración y la extensión correspondiente de acuerdo a lo expuesto en la parte considerativa y cumpla con su notificación.

### REGISTRESE Y COMUNÍQUESE



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Dr. MARCO ANTONIO PALOMINO PEÑA  
Gerente General Regional

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO,  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

CRISTHIAN OMAR HERNANDEZ DE LA CRUZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

21 FEB. 2012





Gobierno Regional del Callao

ANEXO N° 01

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

CRISTIAN OMAR HERNANDEZ DE LA CRUZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
REGIONAL DEL CALLAO

## LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN EL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

DIRECTIVA GENERAL N° 001 - 2012- GGR/OTDA

FORMULADA POR: GERENCIA GENERAL REGIONAL / OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

FECHA: 21 FEB. 2012

### I. OBJETIVO

Normar los procedimientos a seguir en la gestión de las sugerencias y reclamación en el Gobierno Regional del Callao.

### II. FINALIDAD

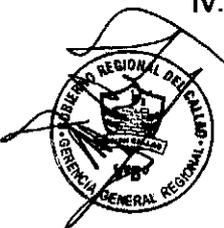
Facilitar el acercamiento del Gobierno Regional del Callao con los usuarios de sus servicios, estableciendo un canal de comunicación directa en relación a sus intereses o necesidades, con la finalidad de mejorar sus servicios.

### III. BASE LEGAL

- a) Constitución Política del Perú
- b) Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por las Leyes N° 27902 y 28013.
- c) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- d) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado.
- e) Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, aprobación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- f) Ordenanza Regional N° 028-2011, Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao.
- g) Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- h) Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las entidades del sector público de contar con el Libro de Reclamaciones.

### IV. ALCANCE

Los procedimientos establecidos en la presente Directiva son de aplicación para todo el personal del Gobierno Regional del Callao.





**V. NORMAS**

**5.1 DEFINICIONES**

- a) **Usuario**, Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer algunos de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444.
- b) **Sugerencia**, Toda propuesta que tenga por finalidad promover, la mejora de la calidad de los servicios que presta la entidad pública, la incorporación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en todos los servicios incluidos la gestión administrativa.
- c) **Reclamo**, Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.
- d) **Libro de Sugerencias**, Recipiente físico o virtual que recopila las sugerencias de los usuarios de los servicios del Gobierno Regional del Callao.
- e) **Libro de Reclamaciones**, Documento de naturaleza física o virtual 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 a sus reclamos.

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE SE ENCUENTRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

CRISTHIAN OMAR HERNANDEZ DE LA CRUZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

**VI. MECANICA OPERATIVA**

**6.1 DE LAS SUGERENCIAS**

**6.1.1 RECEPCIÓN**

- a) El usuario utilizará el formulario de sugerencia descrito en el Anexo 1A.
- b) La sugerencia deberá ser depositada en el Buzón de Sugerencias, que será administrada por la Unidad Orgánica designada por la Gerencia General Regional del Gobierno Regional del Callao.

**6.1.2 ATENCIÓN**

- a) El encargado de administrar el Buzón de Sugerencias, diariamente procederá a verificar el contenido de dicho Buzón.
- b) De encontrar alguna sugerencia que cumpla con los requisitos del "formulario de sugerencia", procederá a registrar en archivo digital la información presentada por el usuario; para tal efecto se asignará un código único: **<Código S - Número de sugerencia - año>**. (Ejemplo **S-001-2012**).
- c) Con copia a la Gerencia General, y teniendo en cuenta el tema de la sugerencia, el encargado del Buzón remitirá dicha sugerencia al Órgano o Unidad Orgánica del Gobierno Regional del Callao responsable de analizarlo.

**6.1.3 ANÁLISIS – IMPLEMENTACIÓN**

- a) Una vez recibida la sugerencia por el Jefe del Órgano o Unidad Orgánica, será derivado al profesional competente encargado de analizar la sugerencia.
- b) El profesional competente tiene plazo de hasta 20 días hábiles, para analizar y responder la sugerencia planteada.
- c) Dicha respuesta puede consistir en la aceptación o no de la sugerencia.
- d) Si la sugerencia es aceptada,
  - d.1 El profesional competente en coordinación con el Jefe del Órgano o Unidad Orgánica, estudiarán la sugerencia para determinar si es posible o no su implementación en el Gobierno Regional del Callao.



Gobierno Regional  
del Callao

001

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

CRISTHIAN OMAR HERNANDEZ DE LA CRUZ  
Jefe de la Oficina de Transparencia y Archivación  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

- d.2 De ser el caso y con opinión favorable de la Gerencia General Regional, se llevarán a cabo todas las acciones correspondientes para que la sugerencia implementada en el Gobierno Regional del Callao. Caso contrario se archivará la sugerencia.
- d.3. Si la sugerencia recibida es implementada por el Órgano o Unidad Orgánica del Gobierno Regional del Callao, ésta se incorporará automáticamente en una sección del Portal Web denominado "Sugerencias Adoptadas";
- e) Si la sugerencia no es aceptada, se deberá hacer una breve explicación de porqué no se considera apropiada.
- f) En ambos casos se entregará la respuesta al usuario a través del medio indicado en el formulario de sugerencia, y una copia al encargado del Buzón de Sugerencias para que sea registrado en el archivo digital, a fin de tener el historial de las sugerencias recibidas.

#### 6.1.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

- a) El encargado del Buzón de Sugerencias llevará el control y seguimiento de todas las sugerencias planteadas y respuestas ofrecidas a los usuarios.
- b) Elaborará y enviará a la Gerencia General Regional, un informe estadístico en el mes de Julio y Diciembre de cada año, referente a las sugerencias registradas en el Buzón de Sugerencias.
- c) El informe estadístico por lo menos contendrá los siguientes puntos:
  - o Número de sugerencias presentadas.
  - o Causas de sugerencias (información, trato a los usuarios, servicios, instalaciones, etc.)
  - o Frecuencia de sugerencias por tipo de respuesta e implementación.
  - o Relación de Órganos o Unidades Orgánicas afectados.
  - o Tiempo de respuesta a la sugerencia.

### 6.2 DE LOS RECLAMOS

#### 6.2.1 RECEPCIÓN

- a) El usuario utilizará el Libro de Reclamaciones que contendrá el formato de Hoja de Reclamaciones descrito en el Anexo 2B.
- b) Una vez realizada la reclamación y cumpliendo con los requisitos establecidos en la Hoja de Reclamo, el usuario de manera inmediata recibirá una copia del reclamo efectuado.
- c) La reclamación consignada en el Libro de Reclamaciones será administrada por la Unidad Orgánica designada por el Titular del Gobierno Regional del Callao.

#### 6.2.2 ATENCIÓN

- a) El encargado del Libro de Reclamaciones, diariamente procederá a verificar el contenido de dicho Libro.
- b) De encontrar alguna RECLAMACIÓN, procederá a registrar en archivo digital la información presentada por el usuario; para tal efecto se asignará un código único: <Código R - Número de reclamación - año>. (Ejemplo R-000001-2012), que deberá coincidir con el número de hoja de reclamación.



Gobierno Regional  
del Callao

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO. La Gerencia General, y teniendo en cuenta el tema de la reclamación, el Encargado del Libro remitirá dicho reclamo a al Órgano o Unidad Orgánica del Gobierno Regional del Callao responsable de analizarlo.

### 6.2.3 ANÁLISIS - RESPUESTA

CRISTHIAN OMAR HERNÁNDEZ DE LA CRUZ

Jefe de la Oficina de Trámite de Reclamaciones y Sugerencias  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

- Una vez recibida la reclamación el Jefe del Órgano o Unidad Orgánica tiene plazo de 30 días hábiles, para analizar y responder el reclamo planteado.
- b) Dicha respuesta puede consistir en la aceptación o no del reclamo.
  - c) Si el reclamo es aceptado,
    - d.1 El Jefe del Órgano o Unidad Orgánica, elaborará una serie de medidas que deberán adoptarse para evitar el acontecimiento de hechos similares.
    - d.2 Con opinión favorable de la Gerencia General Regional, se llevarán a cabo todas las acciones correspondientes señaladas anteriormente.
    - d.3. De ser el caso, los Órganos y Unidades Orgánicas directa o indirectamente involucradas en el reclamo, deberán inmediatamente implementar las acciones correspondientes.
  - d) Si el reclamo no es aceptado, se deberá hacer una breve explicación de porqué no se considera apropiada.
  - e) En ambos casos se entregará la respuesta al usuario a través de una carta o notificación, con copia a la Gerencia General Regional y al encargado del Libro de Reclamaciones para que sea registrado en el archivo digital, a fin de tener el historial de los reclamos recibidos.

### 6.2.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

- a) El encargado del Libro de Reclamaciones llevará el control y seguimiento de todos los reclamos planteados y respuestas ofrecidas a los usuarios.
- b) Elaborará y enviará a la Gerencia General Regional, un informe estadístico en el mes de Julio y Diciembre de cada año, referente a los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones.
- c) El informe estadístico por lo menos contendrá los siguientes puntos:
  - o Número de reclamos presentados.
  - o Causas del reclamo (información, trato a los usuarios, servicios, instalaciones, etc.)
  - o Frecuencia de reclamos por tipo de respuesta e implementación.
  - o Relación de Órganos o Unidades Orgánicas afectados.
  - o Tiempo de respuesta al reclamo.

### VII. RESPONSABILIDAD

- 7.1 El Encargado del Buzón de Sugerencias y del Libro de Reclamaciones, son los responsables de la implementación, seguimiento y evaluación de la presente Directiva.

### VIII. ANEXOS

- 8.1 Anexo N° 2A: Formulario de Sugerencia
- 8.2 Anexo N° 2B: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.
- 8.3 Anexo N° 3A: Flujograma del Procedimiento para la Gestión de Sugerencias.
- 8.4 Anexo N° 3B: Flujograma del Procedimiento para la Gestión de Reclamos.



Gobierno Regional del Callao

001

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

CRISTIAN OMAR HERNANDEZ DE LA CRUZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANEXO N° 2A

21 FEB. 2012



Gobierno Regional del Callao

### FORMULARIO DE SUGERENCIA

#### Datos Personales

Nombre y Apellidos

Domicilio

DNI

Teléfono

E-mail

#### Vinculación con el Gobierno Regional del Callao

Poblador ( )

Trabajador ( )

Otro ( )

#### Detalle de sugerencia

Indicar el medio por el que desea se tener constancia de la presentación de sugerencia

E-mail ( )

Carta ( )

Otro ( )



CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO  
 COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
 CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

001



Gobierno Regional  
 del Callao

CRISTHIAN OMAR HERNANDEZ DE LA CRUZ  
 Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivado  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

21 FEB. 2012

ANEXO N° 2B

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
FECHA	(día)	(mes)	(año)	Nº 000000001-2012
<b>1. Identificación del Usuario:</b>				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE			Teléfono/e-mail:	
<b>2. Identificación de la Atención Brindada:</b>				
Descripción:				
..... Firma del Usuario				
<b>3. Acciones adoptadas:</b>				
Detalle:				



001



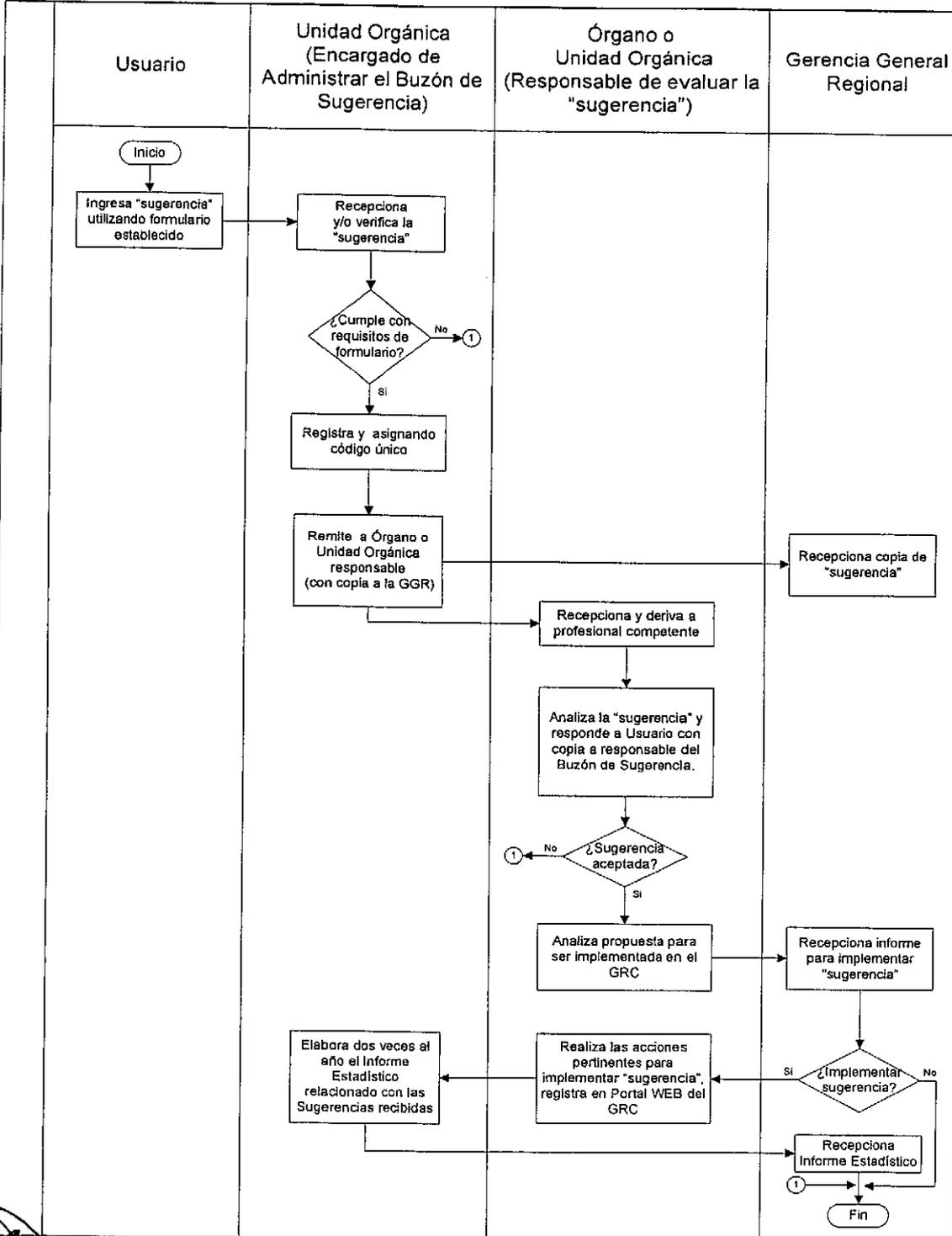
Gobierno Regional  
 del Callao

CRISTHIAN OMAR HERNANDEZ DE LA CRUZ  
 Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

**ANEXO N° 3A**

21 FEB. 2012

Diagrama de Flujo: Procedimiento para la gestión de sugerencias



CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO  
 COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
 CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



Gobierno Regional  
 del Callao

001

CRISTHIAN OMAR HERNANDEZ DE LA CRUZ

jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANEXO Nº 3B

21 FEB. 2012

Diagrama de Flujo: Procedimiento para la gestión de reclamos

