



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

"Año del Buen Servicio al Ciudadano".

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL

Nº. 00000312 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR.

Tumbes, 01 JUN 2017

VISTO;

Informe N° 001-2017/GOB. REG. TUMBES-OCI, del 30 de enero de 2017; Memorando N° 022-2017/GOB. REG. TUMBES-GR, del 02 de febrero de 2017; Memorando N° 074-2017/GOB. REG. TUMBES-GGR-GRPPAT-GR, del 06 de febrero de 2017; INFORME N° 017-2017/GOB. REG. TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, del 14 de febrero de 2017; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Art. 191° de la Constitución Política del Perú, los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, la Ley de Bases de la Descentralización - Ley N°27783, se crean los Gobiernos Regionales en cada uno de los departamentos del país como personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo para su administración económica y financiera un pliego presupuestal;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, en su Artículo 3° dispone 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 - Ley del Procedimiento Administrativo General, deben contar con un Libro de Reclamaciones 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 al reclamo formulado;

Que, con Informe N° 001-2017/GOB. REG. TUMBES-OCI, del 30 de enero de 2017; la Jefe del OCI (e) del Gobierno Regional de Tumbes, envía al Gobernador Regional las recomendaciones en el marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que aprueba la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Memorando N° 022-2017/GOB. REG. TUMBES-GR, del 02 de febrero de 2017; la Gobernadora Regional (e) le solicita al Gerente Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, proponer y



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

"Año del Buen Servicio al Ciudadano".

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL

Nº. 00000312 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR.

Tumbes, 10 JUN 2017

realizar precisiones normativas internas que permitan mejorar la eficacia de los procedimientos en la atención de las reclamaciones;

Que, con Memorando N° 074-2017/GOB. REG. TUMBES-GGR-GRPPAT-GR, del 06 de febrero de 2017; el Gerente Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, solicita a la Sub Gerente de Desarrollo Institucional evaluar e implementar las recomendaciones en el marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que aprueba la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, mediante INFORME N° 017-2017/GOB. REG. TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, del 14 de febrero de 2017; la Sub Gerente de Desarrollo Institucional, alcanza al Gerente Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial el proyecto de Directiva Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones en la Sede y Direcciones Sectoriales del Gobierno Regional de Tumbes, mediante el cual se fija como objetivo establecer los Lineamientos que regulan la recepción, registro, remisión a la unidad orgánica o dependencia reclamada, seguimiento, elaboración de la respuesta, supervisión y elaboración de estadística, de los reclamos presentados por los usuarios en el mencionado libro;

Que, en uso de las facultades otorgadas por la Directiva N° 006-2017/GRT-GGR-GRPPAT-SGDI, "DESCONCENTRACION DE FACULTADES Y ATRIBUCIONES DE LAS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES", aprobada mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 107-2017/GOB. REG. TUMBES-GR, de fecha 26 de abril de 2017, el Titular del Pliego del Gobierno Regional de Tumbes, delega a la Gerencia General Regional las facultades de realizar mediante Resolución Gerencial Regional y/u otro documento que contenga el acto administrativo, según sea el caso las atribuciones en materia administrativa y de Contrataciones del Estado;

Estando a lo expuesto; y contando con la visación de la, Gerencia General Regional, Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Oficina Regional de Asesoría Jurídica, y Oficina de Secretaría General Regional;

En uso de sus atribuciones conferidas al despacho por la Ley 27867-Ley Orgánica de Gobiernos Regionales modificado por la Ley N° 27902;



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

"Año del Buen Servicio al Ciudadano".

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL

Nº. 00000312 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR.

Tumbes, 01 JUN 2017

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR LA DIRECTIVA N° 011-2017/GOB. REG. TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, "LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES" por lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR, la presente resolución a áreas y demás oficinas competentes del Gobierno Regional de Tumbes para los fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE.



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
GERENCIA GENERAL REGIONAL

Lic. Adm. Rodolfo Chanduvi Vargas
CLADIN° 06247
GERENTE GENERAL



Copia fiel del Original

00000312

01 JUN 2017

Gobierno Regional Tumbes

**GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO
PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO
TERRITORIAL**

SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

**"LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA
SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL
TUMBES"**

**Tumbes – Perú
2017**



copiada del original

DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

01 JUN 2017

00000312

INDICE

	PAG.
I. FINALIDAD	3
II. OBJETIVO	3
III. BASE LEGAL	3
IV. ALCANCE	4
V. APROBACIÓN	4
VI. VIGENCIA	4
VII. DISPOSICIONES GENERALES	5
7.1. Del Libro de Reclamaciones	5
7.2. Características de la Hoja de Reclamo	7
7.3. Supuestos de No Atención	8
VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	9
8.1. Del Procedimiento del Reclamo en el Libro Físico	9
8.2. Del Procedimiento del Reclamo en el Libro Virtual	11
8.3. De las Medidas de Mejora	11
8.4. De la Respuesta al Usuario	11
8.5. De las Medidas de Promoción y Difusión del Libro de Reclamaciones	12
8.6. De la Conservación de las Hojas de Reclamación	12
IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TANSITORIAS	12
X. RESPONSABILIDADES	13
XI. ANEXOS	14





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

00000312

01 JUN 2017

I. FINALIDAD

Formalizar los procedimientos a seguir en la atención de un reclamo físico o virtual, siendo éste un mecanismo de participación ciudadana, para optimizar la eficiencia de los servicios brindados por el Gobierno Regional Tumbes, en salvaguarda de los derechos de los usuarios en general.

II. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que regulen la recepción, registro, remisión a la unidad orgánica o dependencia reclamada, seguimiento, elaboración de la respuesta, supervisión y elaboración de estadística, de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional Tumbes, en adelante Gobierno Regional.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú 1993.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y Modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Legislativo N° 1272, que modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- D.S N° 042-2011-PCM y su modificatoria D.S N° 061-2014-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- R.M N° 186-2015-PCM, aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública".
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno.
- D.S N° 040-2014-PCM, Reglamento Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.
- Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de Carrera Administrativa.





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

0000312

01 JUN 2017

- O.R N° 008-2014/GOB.REG.TUMBES-CR-P, Reglamento de Organización y Funciones-ROF del Gobierno Regional de Tumbes.
- RER N° 1312-2010/GOB.REG.TUMBES-P, Manual de Organización y Funciones-MOF del Gobierno Regional de Tumbes.
- Directiva 010-2004/GRP-GRPPAT-SGDI-SG, Normas para la Elaboración de Directivas.
- RER N° 276-2015/GRT-P, Desconcentración de Facultades y Atribuciones de las Dependencias del Gobierno Regional de Tumbes.

IV. ALCANCE

Las normas contenidas en la presente Directiva deben cumplirse y aplicarse en forma obligatoria por todos los servidores de la Sede Central y Direcciones Regionales Sectoriales, que brindan atención o tienen contacto directo con el público usuario en sus diversas modalidades (presencial y virtual).

V. APROBACIÓN

La presente Directiva será aprobada por Resolución Gerencial General Regional, previa visación de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, Secretaría General Regional, Oficina Regional de Administración, Oficina Regional de Asesoría Jurídica, y Gerencia General Regional, de conformidad a la delegación de facultades aprobadas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 276-2015/GOB.REG.TUMBES-P, del 3 de agosto de 2015.

VI. VIGENCIA

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva, regirán a partir del primer día hábil siguiente a la notificación y publicación de su aprobación en el portal web institucional oficial del Gobierno Regional Tumbes y permanecerán vigentes hasta la aprobación de normas legales o disposiciones nacionales o regionales que la modifiquen o dejen sin efecto.





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000312

01 JUN 2017

VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 Del Libro de Reclamaciones

El Libro de Reclamaciones, es el documento físico o virtual en el cual, los usuarios, formulan sus reclamos sobre los servicios brindados por el Gobierno Regional.

Todas las unidades orgánicas del Gobierno Regional (Sede Central, Direcciones Regionales Sectoriales y Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría JAMO II-2 Tumbes), deberán contar con un Libro de Reclamaciones Físico.

7.1.1 De la Designación

- a) La Oficina Regional de Secretaría General Regional es la Responsable Institucional del Libro de Reclamaciones a nivel Sede Central Regional y deberá ser designada como tal, mediante resolución por el titular del Gobierno Regional.
- b) En las Direcciones Regionales Sectoriales la Oficina de Secretaría General o la Unidad Orgánica que haga sus veces, es la Responsable Institucional del Libro de Reclamaciones y deberá ser designada como tal, mediante resolución por el titular de las citadas dependencias.
- c) El responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede Central, Direcciones Regionales Sectoriales y Hospital JAMO II-2, será designado en la Sede mediante Resolución Gerencial General Regional y en los Sectores por resolución Directoral o Jefatural, según corresponda, dichas designaciones serán comunicadas por escrito al Responsable Institucional del Libro de Reclamaciones, para conocimiento y registro correspondiente, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles de la designación, bajo responsabilidad.





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

10 JUN 2017

00000312

7.1.2 De la Estadística

- a) Los responsables del Libro de Reclamaciones, elaborarán la estadística y el consolidado mensual y remitirán la información en forma directa al responsable institucional.
- b) La estadística mensual, será remitida al responsable institucional, dentro de los cinco (05) primeros días hábiles de cada mes.
- c) El responsable institucional emitirá al Gerente General Regional en la Sede Regional y al Director Regional o Director Ejecutivo del Hospital JAMO II-2 en las Direcciones Regionales Sectoriales, un informe mensual dentro de los diez (10) días hábiles de cada mes, reportando la estadística de los Libros de Reclamaciones físico y virtual.
- d) El responsable institucional, en las visitas inopinadas que realice, verificará el acceso, ubicación, llenado, procedimiento y el cumplimiento de lo establecido en la presente Directiva.

7.1.3 Libro de Reclamaciones Físico

- a) La Oficina Regional de Administración de la Sede Central, Direcciones Regionales Sectoriales, Hospital JAMO II-2 o quien haga sus veces en los Sectores, proveerá los libros físicos, previo requerimiento del mismo y de acuerdo al modelo establecido en el Anexo N° 02.
- b) El Libro de Reclamaciones Físico, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, las mismas que tendrán identificación numérica correlativa y año de registro de la reclamación, según el formato "N° 00.....-20....." Se podrá agregar un número de serie relacionado con la ubicación física del Libro de Reclamaciones.





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000312

10 1 JUN 2017

- c) El Libro de Reclamaciones Físico, debe ubicarse en un lugar visible y de fácil acceso, para lo cual se publicará avisos visibles al público, indicando la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo. En el caso de la Sede Central estará ubicado en la oficina de la Unidad de Trámite Documentario y será facilitado por el personal encargado.
- d) Cada Hoja de Reclamación, contendrá tres (03) hojas autocopiativas, las cuales serán distribuidas de la siguiente manera:
- La primera, quedará en posesión del Gobierno Regional.
 - La segunda, será obligatoriamente entregada al usuario, al momento de dejar constancia de su reclamo.
 - La tercera, será remitida y entregada al Órgano de Control Institucional, en forma trimestral.

7.1.4 Libro de Reclamaciones Virtual

- a) El Libro de Reclamaciones Virtual, se encontrará publicada en la página web del Gobierno Regional y permitirá que el usuario imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación.
- b) El Libro de Reclamaciones Virtual, deberá contar con un instructivo para el correcto llenado de la Hoja de Reclamación, que incluirá la aceptación de los términos de uso.
- c) Las Hojas de Reclamación del Libro Virtual, deberá contar con las especificaciones que se indican en el numeral 7.2

7.2 Características de la Hoja de Reclamación

La Hoja de Reclamación de naturaleza física y virtual, deberá contener la información consignada en el formato del Anexo N° 02 y 03, siendo la siguiente:

- a) Identificación de la Hoja de Reclamación.





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

00000312

10.1 JUN 2017

- b) Numeración correlativa.
- c) Fecha del reclamo.
- d) Nombre de la Entidad y dirección donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- e) Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y nacionalidad del usuario.
- f) Sede, Dirección Regional, unidad orgánica u oficina donde se originó el reclamo.
- g) Identificación de la atención brindada.
- h) Descripción en forma clara y precisa del reclamo.
- i) Firma del usuario, en caso del Libro de Reclamaciones Virtual no se requerirá.
- j) Autorización para ser notificado mediante correo electrónico.
- k) Acciones adoptadas por la Entidad.

7.3 Supuestos de no atención:

No se atenderán los reclamos cuando:

- a) Se presenten sin la información necesaria y ésta no sea subsanable mediante los datos que obran en los archivos del Gobierno Regional.
- b) No resulte clara la materia objeto del reclamo.
- c) Su contenido no corresponda a un reclamo.

Cuando se detecte uno de los supuestos señalados en el literal a) y b), el responsable del Libro de Reclamaciones, comunicará de tal hecho al usuario, otorgándole un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados desde la notificación de los defectos o carencias observadas, para la subsanación de éstas. Vencido dicho término sin haber sido subsanada la observación se tendrá como no presentado y se procederá a su archivo, lo cual se hará de conocimiento del usuario. En el supuesto del literal c) se tendrá como no presentado y se procederá a su archivo, lo cual se hará de conocimiento del usuario.





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES" 01 JUN 2017

00000312

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 DEL PROCEDIMIENTO DEL RECLAMO EN EL LIBRO FÍSICO

8.1.1 Recepción y registro

- a) El usuario que exprese su intención de formular un reclamo en el Libro de Reclamaciones, deberá ser informado por el personal del Gobierno Regional, sobre la ubicación en la Sede respectiva.
- b) El personal de Unidad de Trámite Documentario de la Oficina de Secretaría General en la Sede Regional o la oficina a cargo de la recepción de los reclamos en las direcciones Regionales Sectoriales, facilitará el Libro de Reclamaciones, solicitando previamente información sobre la situación que originó el reclamo, orientando al usuario en el correcto llenado de la Hoja de Reclamación e informando sobre el procedimiento del mismo. Una vez devuelto el Libro, verificará que los datos del rubro de Identificación del usuario, sean claras, completas y correctas, bajo responsabilidad.
- c) El personal encargado, entregará obligatoriamente al usuario, la segunda hoja autocopiativa de la Hoja de Reclamación en la que asentó su reclamo, como constancia del mismo.

8.1.2 Remisión y seguimiento

- a) El responsable del Libro de Reclamaciones, remitirá en el día, la hoja de reclamación, al jefe inmediato superior del servidor reclamado, en caso que el reclamo sea presentado en las dos últimas horas de la jornada laboral, se procederá a remitir, en la primera hora del día hábil siguiente.
- b) El jefe inmediato superior del servidor reclamado, requerirá inmediatamente al subalterno, un informe de descargo, el cual deberá ser emitido dentro de los siguientes cinco (05) días hábiles de notificado.





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

00000312

01 JUN 2017

- c) En caso de negativa de recepción del traslado por el servidor, su jefe inmediato superior emitirá un informe para el inicio del procedimiento administrativo disciplinario instructivo y sancionador, establecido en la normativa vigente.

- d) Con el informe de descargo del trabajador o sin él, el jefe inmediato superior dispondrá las acciones de verificación o fiscalización que correspondan al hecho o hechos materia de reclamo, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.

- e) En caso que el jefe inmediato superior del servidor reclamado concluya que el reclamo es atendible o no, remitirá al responsable del Libro de Reclamaciones, una Nota Informativa, indicando la descripción del reclamo, la forma de conclusión del mismo y las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, de corresponder, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.

- f) De no cumplir la Nota Informativa con estas especificaciones, el responsable del Libro de Reclamaciones devolverá al jefe inmediato superior del servidor reclamado, a fin que proceda a su modificación, dentro del plazo de dos (02) días hábiles.

- g) Posteriormente el responsable del Libro de Reclamaciones, elaborará la respuesta a ser remitida al usuario, mediante Carta, la cual deberá contener breve descripción del reclamo, la forma de conclusión del mismo y las medidas adoptadas según corresponda. Dicha Carta será notificada a través del servicio de mensajería habitual o correo electrónico institucional de ser el caso.

- h) Una vez culminado el procedimiento, se remitirá los actuados al archivo correspondiente.





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

00000312

01 JUN 2017

8.2 DEL PROCEDIMIENTO DEL RECLAMO EN EL LIBRO VIRTUAL

8.2.1 Recepción y registro

El responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Sede Central o quien haga sus veces en las Direcciones Regionales Sectoriales, una vez recibido el reclamo virtual, procederá a su impresión en dos copias e inmediatamente lo derivara al Responsable del Libro de Reclamaciones, a efectos de realizar la identificación y seguimiento correspondiente.

8.2.2 Remisión y Seguimiento

El procedimiento a seguir es el previsto en el numeral 8.1.2

8.3 DE LAS MEDIDAS DE MEJORA

En caso que el reclamo sea atendible, el jefe del servidor reclamado, remitirá al superior jerárquico, una Nota Informativa adjuntando el informe respectivo, proponiendo las acciones de mejora y redactando el requerimiento que contenga los términos de referencia de los bienes o servicios a adquirir, si fuese necesario, o formulando el proyecto de directiva o resolución o la que correspondiera. El jefe del servidor reclamado, es responsable del seguimiento y control de las acciones propuestas o recomendadas.

8.4 DE LA RESPUESTA AL USUARIO

- a) Según lo detallado en el procedimiento del reclamo, en caso que éste sea declarado atendible o no, la respuesta al usuario, la efectuará el responsable del Libro de Reclamaciones, registrando en el Libro de Reclamaciones las acciones adoptadas por el Gobierno Regional o Direcciones Regionales Sectoriales.
- b) La respuesta al usuario deberá ser remitida por medios físicos o electrónicos. En este último caso, sólo procederá si ha sido autorizado expresamente por el usuario, esta respuesta deberá ser emitida dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles de recepcionado el reclamo, la cual no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

01 JUN 2017

00000312

8.5 DE LAS MEDIDAS PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.

El Responsable Institucional de la Sede y Direcciones Regionales Sectoriales, difundirá los alcances de las regulaciones referidas al Libro de Reclamaciones entre el personal de todas la unidades organizadas que conforman la institución.

8.6 DE LA CONSERVACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN

a) El responsable del Libro de Reclamaciones, tendrá bajo su custodia las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física y virtual así como sus actuados, siendo remitidos al Archivo Central de Migraciones dentro de los plazos establecidos por ésta. En el caso de los Órganos Desconcentrados deben remitirse a sus respectivos archivos dentro de los plazos que establezcan.

b) En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el responsable, deberá informar por escrito y en forma inmediata al Jefe Inmediato Superior, a fin de que se disponga las acciones necesarias pertinentes.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

9.1. Los aspectos no previstos en la presente Directiva serán resueltos por la Oficina de Secretaria General Regional, Responsable Institucional, en cumplimiento de la normativa vigente; Asimismo, ante cualquier vacío de las normas contenidas en la presente directiva, son de aplicación supletoria las normas y principios del derecho administrativo, teniendo en cuenta la naturaleza de los actos y fines de las Instituciones involucradas.

9.2. La implementación del numeral 7.2), se realizará dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles posteriores a su aprobación, durante este lapso de tiempo, se continuará utilizando el formato actual del Libro de Reclamaciones, que obra en la Unidad de Trámite Documentario de la Oficina de Secretaría General Regional y en las





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

00000312

TUMBES”

01 JUN 2017

oficinas que hacen sus veces de responsable institucional en las Direcciones Regionales Sectoriales.

9.3. La implementación del Libro de Reclamaciones Virtual, establecido en el numeral 7.1.4), se realizará dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles posteriores a su aprobación, durante este lapso de tiempo, la Oficina de Secretaría General Regional Responsable Institucional en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información de la Sede Regional y las dependencias que hagan sus veces en las Direcciones Regionales Sectoriales, realizarán los procedimientos necesarios tendientes a ejecutar las disposiciones de la directiva referidas a este libro.

9.4. La Oficina Regional de Administración a través de la Oficina de Tecnologías de la Información, deberá publicar la presente Directiva en el Portal Institucional del Gobierno Regional Tumbes.

X. RESPONSABILIDADES

10.1. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, constituyen faltas administrativas disciplinarias cuyo procedimiento se instruirá, sancionará y oficializará de conformidad con las disposiciones establecidas en el Reglamento de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado con Decreto Supremo N° 140-2014-PCM.

10.2. Es responsabilidad de la Oficina de Secretaría General Regional Responsable Institucional de la sede Central y de quien haga sus veces de Responsable Institucional en las Direcciones Regionales Sectoriales, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, así como realizar el control y supervisión de los Libros de Reclamaciones Físico y Virtual a nivel del Gobierno Regional.

10.3. Los funcionarios y servidores de la Sede y Direcciones Regionales Sectoriales, tienen el deber de atender con eficiencia, eficacia,





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

00000312

01 JUN 2017

efectividad y ética al público usuario, brindando un servicio con cordialidad, calidad y amabilidad.

10.4. El Órgano de Control Institucional cautelará el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente norma, sujeto a los principios y atribuciones establecidos en la Ley y las normas emitidas por la Contraloría General de la República.

XI. ANEXOS

Anexo N° 01: Definición de Términos

Anexo N° 02: Modelo de Hoja del Libro de Reclamaciones Físico

Anexo N° 03: Modelo de Hoja del Libro de Reclamaciones Virtual





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000312

ANEXO N° 01

01 JUN 2017

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Hoja de Reclamación:** Es el folio, donde el usuario deja constancia de su reclamo.
2. **Libro de Reclamaciones Físico o Virtual:** Es el que contiene las Hojas de Reclamaciones, con numeración correlativa y año de registro de la reclamación.
3. **Queja por defecto de tramitación:** Es el reclamo del usuario frente a un hecho que supone una paralización o infracción de los plazos establecidos en la Ley, su Reglamento, el Texto Único de Procedimientos Administrativos, las resoluciones vigentes, o el incumplimiento de los deberes funcionales o la omisión de un trámite. El procedimiento se encuentra establecido en el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y su modificatoria, el cual debe ser presentado a través de la Unidad de Tramite Documentario de la Institución.
4. **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 y su Modificatoria.
5. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 y su Modificatoria o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.





Copia fiel del Original

GOBIERNO REGIONAL TUMBES

GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL

DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

0000312

ANEXO N° 02

01 JUN 2017

MODELO DE LA HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN N° 00001-20.....
FEC HA	DÍA	MES	AÑO	
(Nombre de la Persona Natural o razón social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Sede o Dirección Regional donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
NOMBRE				
DOMICILIO				
Documento de identidad		Teléfono		Nacionalidad
Sede, Dirección Regional u oficina donde se originó el reclamo				
Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
				Firma del Usuario
<p>NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO: De conformidad al numeral 20.4 del artículo 20° de la Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y su Modificatoria, AUTORIZO se me notifique con la respuesta del presente reclamo o cualquier otro tipo de comunicación a través del siguiente correo electrónico _____ firmando en señal de conformidad.</p>				
				Firma del Usuario
Acciones adoptadas por la Sede o Dirección Regional				
Detalle:				





DIRECTIVA N° 011 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA SEDE Y DIRECCIONES SECTORIALES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

00000312

ANEXO N° 03

01 JUN 2017

MODELO DE LA HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACION N° 00001-20.....
FEC HA	DIA	MES	AÑO	
(Nombre de la Persona Natural o razón social de la Persona Jurídica)				
(Nombre y Domicilio de la Sede o Dirección Regional donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
NOMBRE				
DOMICILIO				
Documento de identidad		Teléfono		Nacionalidad
Sede, Dirección Regional u oficina donde se originó el reclamo				
Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
<p>NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO: De conformidad al numeral 20.4 del artículo 20° de la Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y su Modificatoria, AUTORIZO se me notifique con la respuesta del presente reclamo o cualquier otro tipo de comunicación a través del siguiente correo electrónico _____ firmando en señal de conformidad.</p>				
<input type="checkbox"/> ACEPTO				
Acciones adoptadas por la Sede o Dirección Regional				
Detalle:				

