



# Gobierno Regional de Ica



RESOLUCIÓN GERENCIAL REGIONAL N° 001 -2015-GORE-ICA/GRSC

Ica, 19 OCT. 2015

EL GERENTE REGIONAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO

**VISTO:**

El Informe Técnico Informe N° 001-2015-GORE.ICA/GRSC-SGAC, así como la nota N° 111 -2015-GORE.ICA-SMGE de la Subgerencia Modernización de la Gestión, el cual emite opinión favorable para la aprobación del proyecto de directiva del procedimiento para la atención de reclamos interpuestos por los usuarios ante el Gobierno Regional de Ica, mediante el Libro de Reclamaciones; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Ley N°27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales se establece la estructura, organización, competencias y funciones de los Gobiernos Regionales, constituyéndolos como una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, conforme a lo establecido en el inciso 1) del artículo 9° de la mencionada Ley N°27867, los gobiernos regionales son competentes para aprobar su organización interna y su presupuesto;

Que, mediante Decreto Regional N° 0006-2015-GORE-ICA se declaró al Gobierno Regional de Ica en proceso de modernización, con la finalidad de mejorar la gestión pública regional y construir un gobierno regional al servicio del ciudadano iqueño;

Que, mediante Ordenanza Regional N° 003-2015-GORE-ICA, se modificó el Reglamento de Organización y Funciones, el cual da la función a la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano (adscrita a la Gerencia Regional de Servicios al Ciudadano) en el artículo 89 °-J, numeral 6, la *de gestionar y tramitar dentro de los plazos establecidos por las normas vigentes, las actividades de acceso a la información, reclamaciones y quejas presentadas por los usuarios;*





# Gobierno Regional de Ica



Que, mediante Decreto Supremo N°042-2011-PCM se precisa que las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar cumplimiento al reclamo formulado;

Que, a través de Resolución Ejecutiva Regional N°0286-2011-GORE.ICA/PR, se aprueba la apertura del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Ica;

Que, mediante la Resolución Ejecutiva Regional N°353-2015-GORE-ICA/GR del día 23 de septiembre del presente año, se delega la facultad a los Gerentes Regionales de aprobar Directivas Regionales cuando la materia a regular corresponda a un sistema funcional bajo responsabilidad de las unidades orgánicas a su cargo. Asimismo, indica que las mencionadas Directivas se aprueban mediante Resolución Gerencial Regional, previo informe técnico sustentatorio de la unidad de organización proponente y la opinión favorable de la Subgerencia de Modernización de la Gestión;

Que, la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, presenta el Informe Técnico 001-2015-GORE.ICA/GRSC-SGAC; por el que concluye que se deberá derivar la propuesta de directiva del procedimiento para la atención de reclamos interpuestos por los usuarios ante el Gobierno Regional de Ica mediante el Libro de Reclamaciones, a la Subgerencia de Modernización para que – de contar con su opinión favorable- proceder a su aprobación;

Que, mediante Memorando N°023-2015-GORE.ICA/GRSC se remitió a la Subgerencia de Modernización, el Informe N°001-2015-GORE.ICA/GRSC-SGAC, la propuesta de Directiva Regional sobre el procedimiento para la atención de reclamos interpuestos por los usuarios ante el Gobierno Regional de Ica, mediante el Libro de Reclamaciones solicitando emitir opinión al respecto;

Que, mediante Nota N°111-2015-GORE.ICA/GRPPAT-SMGE respondió con opinión favorable a la propuesta de Directiva Regional indicada en el párrafo precedente;

Que, estando a lo propuesto y con la visación de la Subgerencia de Modernización de la Gestión, en uso de las facultades conferidas en el artículo 37° y 41° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867; el Decreto Regional N° 0006-2015-GORE-ICA/GR y a la Resolución Ejecutiva Regional N° 353-2015-GORE-ICA/GR mediante la cual se faculta a este despacho a aprobar Directivas Regionales que se requieran a efectos de garantizar la implementación del proceso de modernización en el Gobierno Regional de Ica.;





# Gobierno Regional de Ica



## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** APROBAR la Directiva Regional N° 001-2015-GORE.ICA/GRSC: "Procedimiento para la atención de reclamos interpuestos por los usuarios ante el Gobierno Regional de Ica, mediante el Libro de Reclamaciones", conforme al Anexo que forma parte integrante de la presente Resolución Gerencial.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** ENCARGAR a la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, en atención a su competencia; la absolución de dudas o consultas sobre el particular así como interpretación de los alcances de la presente Resolución Gerencial Regional, en caso le sea solicitado, de corresponder.

**ARTÍCULO TERCERO.-** DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal electrónico del Gobierno Regional de Ica ([www.regionica.gob.pe](http://www.regionica.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Gobierno Regional de Ica  
Gerencia Regional de Servicios al Ciudadano  
  
LIC. MELISSA NAVARRO ANGELES  
GERENTE REGIONAL



## DIRECTIVA REGIONAL SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS ANTE EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA, MEDIANTE EL LIBRO DE RECLAMACIONES

### 1. OBJETO

Regular la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos que interpongan los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Ica (en adelante, GORE-ICA), en caso de disconformidad respecto a un servicio de atención brindado por parte del personal del GORE-ICA.

### 2. BASE LEGAL

- 2.1 Constitución Política del Perú.
- 2.2 Ley N° 27783 - Ley de Bases de la Descentralización.
- 2.3 Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y modificatoria.
- 2.4 Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.5 Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.6 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.7 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones
- 2.8 Ordenanza Regional N° 016-013-GORE-ICA, mediante la cual se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Ica.
- 2.9 Ordenanza Regional N° 0003-2015-GORE-ICA, que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Ica.
- 2.10 Decreto Regional N° 006-2015, el cual declara al Gobierno Regional de Ica en proceso de modernización, con la finalidad de mejorar la gestión pública regional y construir un gobierno regional al servicio del ciudadano iqueño.
- 2.11 Resolución Ejecutiva Regional N° 0286-2011-GORE.ICA/PR, que aprueba la apertura del Libro de Reclamaciones del GORE.

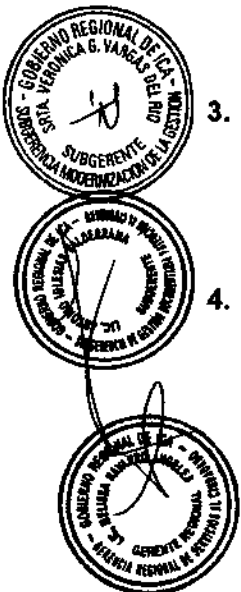
### 3. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación a todos los órganos, unidades orgánicas, órganos desconcentrados, organismos públicos regionales, programas regionales, proyectos especiales, empresas regionales, y demás instancias del GORE-ICA.

### 4. NORMAS GENERALES

#### 4.1 Definiciones:

- 4.1.1 **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 o a solicitar información acerca de los trámites que realice en





la administración pública. Conforme a lo establecido en dicho artículo, son derechos de los administrados<sup>1</sup>, con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

1. La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.
2. **Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.**
3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.
4. Acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.
5. A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
6. Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad.
7. **Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.**
8. Ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.
9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.
10. A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible.
11. **Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades.**
12. A exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente, y



<sup>1</sup> Entiéndase para fines de la presente Directiva, el mismo concepto tanto para "Usuario" como para "Administrado".



13. Los demás derechos reconocidos por la Constitución o las leyes.

**4.1.2 Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por el GORE-ICA, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación<sup>2</sup>.

Los reclamos consignados en el Formato de "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones", conforme al Anexo 1 de la presente directiva, no constituyen denuncia del usuario, ni da inicio al proceso administrativo por infracción a las normas.

**4.1.3 Libro de Reclamaciones:** El Libro de Reclamaciones constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan expresar su insatisfacción por el servicio brindado, de manera similar al Libro de Reclamaciones de los establecimientos comerciales (Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor).

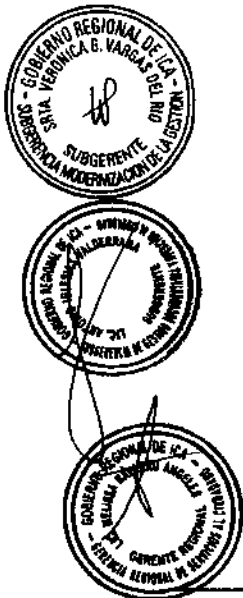
#### 4.2 De la naturaleza de los reclamos:

Los reclamos que se presenten ante el GORE-ICA, no tienen la naturaleza de recursos administrativos, asimismo, su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnativo, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

#### 4.3 De los principios para la atención de los reclamos:

En la tramitación de los procedimientos para la atención de los reclamos de los usuarios, rigen los siguientes principios:

- a) De celeridad: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos<sup>3</sup>,
- b) De simplicidad: Los procedimientos de reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas evitando cualquier tipo de complicaciones y/o exigencias innecesarias; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.



<sup>2</sup> De conformidad a lo establecido en el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la Queja por Defecto de Tramitación es aquella que se realiza por la demora, paralización o incumplimiento de los plazos establecidos legalmente para un procedimiento, incumplimiento de los deberes funcionales u omisiones de trámites. En tal sentido, tiene como propósito advertir de la conducta del funcionario a efectos que se enmiende su proceder y no se afecte el debido proceso administrativo.

<sup>3</sup> 30 (treinta) días hábiles contados a partir del día siguiente de ingresado el reclamo.



- c) De principio de impulso de oficio: Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

#### 4.4 Plazos para la atención de los reclamos.

Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

#### 4.5 De la gratuidad de emitir los reclamos.

Los trámites de reclamos que se formulen ante los órganos o unidades orgánicas competentes, serán gratuitos.

#### 4.6 Del registro de los reclamos.

La Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Usuario de la Gerencia Regional de Servicios al Ciudadano, debe llevar el registro de reclamos que presenten los usuarios. Dichos registros deberán contener datos de la persona que ingresó el reclamo, materia del reclamo, fecha y número del registro, órgano o unidad orgánica involucrada, fecha de respuesta, conclusión y observaciones, de ser el caso.<sup>4</sup>

## 5. NORMAS ESPECIFICAS

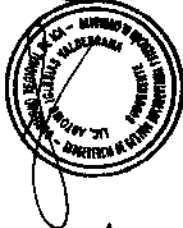
### 5.1 DE LOS RECLAMOS:

#### 5.1.1 De las formas de presentación de los reclamos.

El usuario presentará sus reclamos, a través del Formato virtual "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones" al cual se accede mediante un enlace ubicado en la página principal del Portal Institucional del GORE-ICA.

Es importante mencionar que en caso un usuario desee presentar un reclamo y manifieste que no tiene los conocimientos informáticos necesarios, es obligación de la secretaria de la dependencia en donde se encuentre el usuario, prestarle su computadora y asesorarlo en el correcto llenado de la "Hoja de Reclamación".

Asimismo, en caso un funcionario o empleado del GORE- ICA se niegue a brindar el apoyo necesario a un usuario, éste último tiene el derecho de solicitar la presencia del superior jerárquico de la persona que lo atendió, y solicitar el apoyo para ingresar su reclamo.



<sup>4</sup> Estos datos son solicitados en el "Formato de Hoja de Reclamación" del Libro de Reclamaciones (Anexo del D.S. 042-2011-PCM).



Cabe mencionar que una vez que el ciudadano ingrese su reclamo, le llegará automáticamente una constancia del mismo al correo electrónico proporcionado.

En caso el usuario no tenga correo electrónico, podrá proporcionar el de un tercero al cual el usuario tenga acceso.

Finalmente, si el usuario persiste en no proporcionar un correo electrónico y, podrá recibir la respuesta a su reclamo de manera física, éste debe indicar claramente en el "Formato de la Hoja de Reclamaciones", que la respuesta se debe dar de manera física a la dirección consignada.

### 5.1.2 Requisitos para la presentación de los reclamos.

Todo reclamo que presente el usuario, debe contener como mínimo la información siguiente:

- a) Numeración correlativa y código de identificación,
- b) Fecha del reclamo,
- c) Nombre y domicilio del GORE-ICA,
- d) Nombres y Apellidos del usuario,
- e) Domicilio del usuario,
- f) Documento Nacional de Identidad,
- g) Teléfono,
- h) Correo electrónico,
- i) Descripción y detalle del reclamo.

En caso que el usuario no consigne de manera adecuada la totalidad de la información antes señalada en el respectivo formato, se considerará el reclamo como no presentado, lo cual se hará de conocimiento al usuario.

### 5.2 DE LA DIFUSIÓN

La Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, deberá difundir a través de la colocación en un lugar visiblemente notorio por los usuarios, afiches y/o cartillas de orientación en todas las dependencias del GORE-ICA indicando:

- a) El derecho que tienen los usuarios de realizar un reclamo.
- b) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de los reclamos.
- c) Los requisitos para la presentación de los reclamos.
- d) El formato de presentación de los reclamos.







Asimismo, la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, organizará una capacitación anual sobre el tema, dirigida a todos los funcionarios del GORE-ICA que entre sus funciones, se encuentre la de la atención a usuarios.

La fecha de estas capacitaciones, será comunicada oportunamente por la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, mediante Memorándum Circular enviado treinta (30) días calendarios antes de la fecha de la capacitación.

### 5.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

#### 5.3.1 DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS:

##### a) Registro y distribución de los reclamos:

Cuando un usuario registre un reclamo en el "Libro de Reclamaciones", éste es revisado por el personal encargado de la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y, de estar conforme, el titular de dicha Subgerencia lo deriva en un plazo no mayor de un (01) día hábil luego de haber sido ingresado, al titular del órgano involucrado<sup>5</sup> mediante correo electrónico, para su respectiva atención y respuesta.

El envío lo hace con copia a la secretaria del titular, para que –en caso éste por algún motivo no pueda revisar su Bandeja de Correos ese día- lo alerte inmediatamente.

En caso el titular del área no se encuentre por motivos de licencia, vacaciones, enfermedad o de cualquier otra índole, es la persona que se quedó responsable del área a quien se le enviará el correo electrónico con el reclamo.

##### b) Derivación y seguimiento

Recibido el reclamo, el titular del órgano involucrado toma conocimiento y deriva el reclamo en un plazo no mayor de 01 (un) día hábil luego de haber sido recibido, al titular de la



<sup>5</sup> Para fines de la presente Directiva, se entiende como Órgano a las Gerencias Regionales (u otras áreas que tengan nivel jerárquico similar) y que tengan unidades orgánicas dependientes de ellas. Por excepción, se incluye a la Subgerencia de Gestión de Centros de Servicios Subregionales por estar a cargo de los Centros de Servicios Subregionales.



unidad orgánica<sup>6</sup>, citándose la disconformidad respecto del servicio prestado, para que elabore la respuesta correspondiente.

c) Elaboración de la respuesta

El área involucrada responsable de elaborar la respuesta, deberá hacerlo indicando las medidas a adoptarse para evitar acontecimientos similares en el futuro. Posteriormente, entrega al titular del órgano para su respectiva evaluación y aprobación.

De estar conforme, deriva la respuesta a la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, para su respectiva atención, caso contrario, devuelve al área responsable de elaborar la respuesta, para su respectiva subsanación. Cabe mencionar que el titular del órgano tiene un máximo para emitir la respuesta, de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud.

d) Comunicación de Respuesta

La respuesta será remitida por el titular de la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, vía correo electrónico y/o al domicilio consignado por el usuario, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles luego de haber sido ingresado el reclamo. Esta Subgerencia debe llevar un registro de las respuestas dadas a cada reclamo.



## 6. RESPONSABILIDADES

6.1 El persona del GORE-ICA que participe en la atención de reclamos interpuesta por los usuarios, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

6.2 El personal del GORE-ICA que incumpla con atender el reclamo en los plazos de ley y con el procedimiento regulado en la presente Directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la norma de la materia.

<sup>6</sup> Para fines de la presente Directiva, se entiende como Unidad Orgánica a las Subgerencias Regionales (u otras áreas que tengan nivel jerárquico similar) donde se encuentren el funcionario o empleado que fue objeto del reclamo. Por excepción, se incluye a los Centros de Servicios Subregionales.



- 6.3 Cualquier empleado que preste servicios directos al ciudadano podrá ser objeto de reclamo por haber brindado un mal servicio a criterio del ciudadano.
- 6.4 Las Secretarías del titular del órgano o unidad orgánica involucrada recibirán en copia, el correo electrónico con el reclamo que deriva la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano. Ellas tienen la responsabilidad de poner en autos al titular del órgano o unidad orgánica involucrada de la recepción del correo. Esto último, no exime a dicho titular la responsabilidad de actuar según los plazos establecidos en la presente Directiva.
- 6.5 La Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, efectuará el seguimiento de la atención oportuna de los reclamos interpuestos por los usuarios.
- 6.6 La Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, deberá informar al Órgano de Control Institucional del GORE-ICA sobre el cumplimiento del D.S. 042-2011-PCM.

## 7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

7.1 Todas las dependencias del GORE-ICA que brinden el servicio de atención al ciudadano, deberán exhibir en sus respectivos locales y/o cuando corresponda en medio virtuales, en el lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo un aviso del "Libro de Reclamaciones".

7.2 La Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, deberá mantener el archivo de las "Hojas de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones" por el periodo de dos (2) años, desde la fecha de registro del reclamo.

7.3 Trimestralmente, la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano deberá informar mediante Memorandum, al Órgano de Control Institucional del GORE, el cumplimiento del D.S. 042-2011-PCM. El primer informe se realizará el mes de Enero del 2016



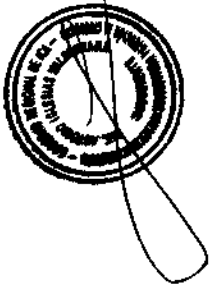


### ANEXO 1

Anexo

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación N° 0000000001-2011	
Fecha:	(día)	(mes)	(año)		
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)					
<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>4. Acciones adoptadas por la Entidad</b>					
Detalle:					



# Flujograma o proceso de flujo del procedimiento para la atención de reclamos interpuestos por los usuarios ante el Gobierno Regional de Ica, mediante el Libro de Reclamaciones.

