



Resolución Gerencial General Regional

Nº : 227-2019-GGR/GR.MOQ
Fecha : 25 de Setiembre del 2019

VISTO:

El Informe N° 387-2019-GRM/OREPLAN-ODIT, Informe N° 366-2019-GRM/OREPLAN-ODIT, Informe N° 749-2019-GRM/GGR-SG, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme al Artículo 191° de la Constitución Política del Perú, los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia lo cual concuerda con el Art. 2 de la Ley N° 27867 y tienen por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada y el empleo así como garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo;

Que, mediante Informe N° 0749-2019-GRM/GGR-SG, Secretaría General del Gobierno Regional Moquegua, informa sobre las adecuaciones que se ha realizado a la propuesta de Directiva N°002-2019-GRM/GGR-SG, denominada: **“LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA”**, y solicita su trámite de aprobación;

Que, a través del Informe N° 039-2019-GRM/OREPLAN-ODIT y complementado mediante Informes N° 348, 387-2019-GRM/OREPLAN-ODIT la Oficina de Desarrollo Institucional y Tecnologías de la Información, eleva la Directiva denominada: **“LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA”**, la misma que recoge las recomendaciones efectuadas por Secretaría General y Gerencia General Regional; otorgando la viabilidad a la mencionada propuesta, por lo que indica se debe continuar su trámite de aprobación;

Que, la Directiva denominada: **“LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA”** tiene como objetivo, establecer los lineamientos que permitan dar una oportuna atención a los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional Moquegua;

Que, la Directiva N° 01-2018-GRM/ODIT “Lineamientos para la formulación, aprobación y modificación de Directivas en el Gobierno Regional Moquegua” establece en el numeral 4.2 que las Directivas Generales son de aplicación de más de un órgano del Gobierno Regional de Moquegua asimismo en el numeral 5.3.1 prevé que su aprobación se formaliza por Resolución de Gerencia General Regional;

Estando a lo manifestado en el Informe N° 387-2019-GRM/OREPLAN-ODIT y contando con proveído favorable de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica, es procedente emitir Resolución;



Resolución Gerencial General Regional

Nº : 227-2019-GGR/GR.MOQ
Fecha : 25 de Setiembre del 2019

De conformidad con la Ley N° 27444, Decreto Ley N° 27867, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y en uso de las facultades y atribuciones conferidas al Gerente General Regional, mediante la Ordenanza Regional N° 011-2013-CR/GR.M, modificada por Ordenanza Regional N° 01-2014-CR/GRM y visaciones respectivas;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: APROBAR, la Directiva N° 002-2019-GRM/GGR-SG, denominada: “**LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA**”, la misma que consta de ocho Títulos (VIII) y un (01) Anexo y en fojas cuatro (04) forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: DISPONER, que la Oficina Regional de Planeamiento, Presupuesto y Ordenamiento Territorial, a través del Área competente, realice la difusión e implementación de la Directiva que se detalla en el Artículo precedente.

ARTICULO TERCERO: REMÍTASE, copia de la presente Resolución al Consejo Regional, Gobernación Regional, Órgano de Control Institucional, Oficina Regional de Planeamiento, Presupuesto y Ordenamiento Territorial, Oficina Regional de Asesoría Jurídica, Oficina Regional de Administración, Secretaría General, Oficina de Desarrollo Institucional y Tecnologías de la Información, para su conocimiento y cumplimiento.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA

ECO. VICTOR PUBLICO MANZUR SUAREZ
GERENTE GENERAL REGIONAL

| | |
|---|---|
| <p>CODIGO DE DIRECTIVA</p> <p>N° 002 -2019-GRM/GGR-SG.</p> <p>TIPO DE DIRECTIVA</p> <p>DIRECTIVA GENERAL</p> <p>FECHA: 02-08-2019 FOLIOS: CUATRO(04)</p> | <p>DENOMINACION:</p> <p>“LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA”</p> |
| <p>REEMPLAZA A:</p> <p>Directiva N° 002-2016-SG/GRM</p> | <p>ELABORADA POR:</p> <p>SECRETARIA GENERAL</p> |

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan dar una oportuna atención a los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional Moquegua.

II. BASE LEGAL

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, mediante el cual se aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección del Consumidor.
- Directiva 004-2014/DIR-COD-INDECOPI, que regula la implementación y condiciones de uso del Sistema de Reporte de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N°004-2019-JUS que aprueba el TUO de la Ley N°27444.
- Decreto Supremo N° 061-2014-PCM Modifica el artículo 6° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- Ordenanza Regional N° 011-2013-CR/GRM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones, y sus modificatorias.

III. ALCANCE

La presente Directiva será de cumplimiento obligatorio para todas las unidades orgánicas conformantes de la sede del Gobierno Regional de Moquegua.

IV. DISPOSICIONES GENERALES

Para la aplicación de la presente directiva, se entiende por:

Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos respecto a la atención en los trámites y/o servicios

brindados en el ejercicio de la función administrativa por el Gobierno Regional Moquegua.

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 y servicios que realice la administración pública.

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.

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, además se deberá consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

Reclamo Electrónico: Reclamo presentado en forma virtual a través del aplicativo en el portal web del Gobierno Regional Moquegua.



V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

El procedimiento a seguir en caso de una reclamación es la siguiente:

1. Producido el reclamo por el usuario este solicitará el Libro de Reclamaciones.
2. Entrega al usuario que solicita el Libro de Reclamaciones que se encuentra en Trámite Documentario de la sede del Gobierno Regional Moquegua o cualquier Gerencia Sub Regional, la cual es una obligación de facilitárselo.
3. Llenado de la hoja de Reclamación, según Anexo N° 01 que forma parte de la presente Directiva, por parte del reclamante (usuario).
4. Desglose de dos (2) copias, una como cargo de presentación a ser entregado al reclamante y una segunda derivada al Secretario General responsable del libro de reclamaciones en el mismo día de la presentación.
5. El(La) Secretario(a) General del Gobierno Regional verificará previamente que el Reclamo reúna los requisitos establecidos en el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, siendo estos los siguientes: **(a)** Nombre, **(b)** domicilio, **(c)** número de documento de identidad, **(d)** teléfono **(e)** correo electrónico del usuario, **(f)** detalle de la reclamación (reclamo), **(g)** firma del usuario.

El responsable del libro de reclamaciones también realizará la verificación a efectos de determinar si la reclamación se enmarca en lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, en caso que la solicitud no cumpla con lo previsto en el citado el Decreto Supremo, el Secretario General responsable de Libro de Reclamaciones, informara de ello al reclamante, orientándole de ser posible, de la forma de canalizar su pedido.

6. En caso la solicitud cumpla con lo previsto en el citado el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el Secretario General o el responsable de Libro de Reclamaciones, derivara a la unidad orgánica que corresponda absolver el reclamo.
7. Recibida la hoja de reclamación, el Superior Jerárquico dispondrá de 10 días hábiles para informar al responsable del Libro de Reclamaciones, sobre las actuaciones realizadas respecto al reclamo, y de ser caso, sobre las medidas correctivas adoptadas.
8. El Secretario General o el responsable del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional Moquegua, notificará al reclamante con el Informe del Superior Jerárquico, la cual será remitida por medios físicos o electrónicos, la respuesta al Usuario se realizará dentro de los 30 días hábiles, informándole también de ser el caso, acerca



de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, con la cual se dará por finalizado el trámite.

9. El Usuario también podrá realizar su reclamo a través del portal web institucional, a través del correo electrónico: **secgral@regiónmoquegua.gob.pe** a cargo de la Secretaría General.

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad. En las Gerencias Sub Regionales de Ilo y General Sánchez Cerro serán designados por el Gerente Sub Regional.
- La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional Moquegua, es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- El servidor que incumpla las disposiciones y procedimientos regulados en esta directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normatividad vigente.



VII. VIGENCIA

La Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación hasta que la norma que sustenta la presente directiva, sea modificada o dejada sin efecto.

VIII. RESPONSABILIDADES

Son responsables del cumplimiento irrestricto de la Directiva:

- a) El personal de la Secretaría General serán responsables de la atención de los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones.
- b) Todo el Personal del Gobierno Regional Moquegua y las Gerencias Sub Regionales de Ilo y General Sánchez Cerro.
- c) Son responsables del cumplimiento de la presente directiva las personas que tengan a su cargo los órganos y unidades orgánicas del Gobierno Regional Moquegua, que sean objeto de un reclamo en el Libro de Reclamaciones.
- d) Es responsabilidad del superior jerárquico del funcionario reclamado, en los casos que corresponda, adoptar las medidas correctivas pertinentes e informar de las acciones realizadas al encargado del Libro de Reclamaciones.
- e) El funcionario designado como encargado del Libro de Reclamaciones es responsable de la supervisión del presente procedimiento y la respuesta final que se entregue al usuario.

Moquegua, Agosto del 2019.

ANEXO 01: HOJA DE RECLAMACIONES

| LIBRO DE RECLAMACIONES | | | | N°- 20..... |
|--|-----|-----------|-----|---------------------------|
| FECHA: | DIA | MES | AÑO | |
| | | | | |
| GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA AV. CIRCUNVALACIÓN S/N SECTOR EL GRAMADAL - MOQUEGUA | | | | |
| 1.- IDENTIFICACION DEL USUARIO | | | | |
| NOMBRE: | | | | |
| DOMICILIO: | | | | |
| DNI/CE | | TELEFONO: | | |
| | | E-MAIL: | | |
| 2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA: | | | | |
| DESCRIPCIÓN: | | | | |
| | | | | FIRMA DE USUARIO |
| ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD: | | | | |
| DETALLES: | | | | |

