



# RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL Nº 252 -2021- GRLL/GOB

Trujillo, 25 FEB. 2021

VISTO:

El Oficio N° 323-2020-GRLL-GGR/GRP, de 9 de setiembre de 2020, emitido por la Gerencia Regional de Presupuesto, por el cual solicita a la Sub Gerencia de Recursos Humanos, el cumplimiento de la implementación del Sistema de Control Interno SCI – Medidas de Remediación, consistente en elaborar un procedimiento para recibir y atender denuncias contra sus funcionarios y servidores civiles que vulneran la ética o normas de conducta, habiéndose conformado el expediente con Sisgedo N° 5838660 – 4899761, contando con un total de seis (6) folios; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, de fecha 15 de mayo de 2019, se aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado", aplicable a las entidades del Estado señaladas en el Artículo 3° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República;

Que, la precitada Directiva tiene como finalidad lograr que las entidades del Estado, implementen el Sistema de Control Interno como una herramienta de gestión permanente, que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueve una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente;

Que, luchar contra la corrupción es una acción que se constituye en mandato constitucional, en atención a lo estipulado en la Constitución Política del Perú, específicamente en los Artículos 39°, 41° y 44°, lo cual ha sido reafirmado en el Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la corrupción y el Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021;

Que, la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, regula los procedimientos y establece las disposiciones para el seguimiento y evaluación de dicha implementación, cuya aplicación es de obligatorio cumplimiento, estando sujetas a control por el Sistema Nacional de Control y a las responsabilidades administrativas que correspondan, señaladas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República;

Que, en esa línea, como parte del procedimiento establecido en la Directiva antes citada, para la aplicación del Sistema de Control Interno se requiere realizar el cumplimiento de lo que se ha establecido en el 2do. Entregable – Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación, permitiendo adoptar medidas a fin de revertir dichas situaciones, siendo necesario para ello, que, esta entidad, a través de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, implemente las "Medidas de Remediación" de las preguntas que corresponde como Unidad Ejecutora Sede Central:

1. La Entidad/Dependencia no cuenta con un procedimiento aprobado que permita recibir denuncias contra sus funcionarios y servidores que vulneren las normas de ética o conducta.
2. La Entidad/Dependencia no realiza la evaluación anual del desempeño de sus funcionarios.

Que, asimismo, en el 2do. Entregable – Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación, el mismo que se cumplió en la fecha exitosamente como se



señala en la referida Directiva; sin embargo, por el estado de emergencia sanitaria, algunos plazos de implementación del Plan de Acción no se llegaron a cumplir oportunamente, para ello la Contraloría ha tenido a bien ampliar los plazos de implementación al 31/12/2020, y de acuerdo al reporte que se ha actualizado, emitido por la Contraloría General de la República, respecto del 2do. Entregable, se debe tener en cuenta sobre las cuatro preguntas que le corresponde al Gobierno Regional implementar a Nivel de Pliego, las que se viene desarrollando e implementado:

(...)

2. Elaborar y aprobar un procedimiento para recibir y atender denuncias contra sus funcionarios y servidores que vulneren la ética o normas de conducta.

(...)

Que, la Sub Gerencia de Recursos Humanos con Memorándum N° 102-2020-GRLL-GRA/SGRH, de 12 de octubre de 2020, dispuso se proyecte la elaboración de un procedimiento para recibir y atender denuncias contra sus funcionarios y servidores que vulneren la ética o normas de conducta;

En uso de las facultades conferidas por la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; Ley N° 27867 y sus modificatorias, estando al Informe Técnico N° 001-2020-GRLL-GGR-GRA/SGRH-CSPA, contando con las visaciones de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia Regional de Administración, Gerencia Regional de Presupuesto, Gerencia Regional de Asesoría Jurídica y Gerencia General Regional;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR**, LA DIRECTIVA N° 001-2020-GRLL-GGR-GRA/SGRH: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA SERVIDORES, DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD QUE VULNEREN LA ÉTICA O NORMAS DE CONDUCTA, el cual como Anexo forma parte de la presente resolución, de conformidad con los argumentos antes expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR**, la coordinación técnica de la Directiva aprobada en el Artículo precedente a la Sub Gerencia de Recursos Humanos.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, que la precitada Directiva sea de aplicación a los servidores y servidores públicos, personal directivo y funcionarios del Gobierno Regional de La Libertad.

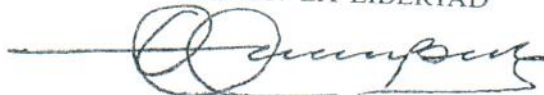
**ARTÍCULO CUARTO.- PUBLICAR**, LA DIRECTIVA N° 001-2020-GRLL-GGR-GRA/SGRH: Procedimiento para la atención de denuncias contra servidores, directivos y funcionarios del Gobierno Regional de La Libertad, que vulneren la Ética o normas de conducta, en el Portal Institucional del Gobierno Regional de La Libertad: [www.regionallibertad.gob.pe](http://www.regionallibertad.gob.pe), en cumplimiento a lo prescrito por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR**, las labores de seguimiento, monitoreo y evaluación de la ejecución de lo dispuesto en la presente resolución a la Sub Gerencia de Recursos Humanos.

**ARTÍCULO SEXTO.- NOTIFICAR**, a la Gerencia General Regional, Gerencia Regional de Asesoría Jurídica, Gerencia Regional de Presupuesto, Gerencia Regional de Administración, Sub Gerencia de Recursos Humanos, Secretaría Técnica y al Órgano de Control Institucional.

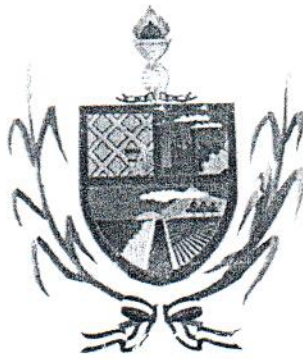
#### REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

REGION LA LIBERTAD



Manuel Felipe Llennén Coronel  
GOBERNADOR REGIONAL





**GOBIERNO REGIONAL  
LA LIBERTAD**

**ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN QUE  
INTERPONGAN LOS USUARIOS AL GOBIERNO REGIONAL DE  
LA LIBERTAD**

Procedimiento: GGR-SG-PRO 03  
Versión 01

**SECRETARÍA GENERAL**

Elaborado por: Cynthia Magnolia Rojas Chavarry Jorge L. Dávalos Sánchez Cargo: Abogada II , Tecnico Administrativo III	Firma:
Revisado por: Francisco J. Falcón Gómez Sánchez Cargo: Secretario General Fecha:	Firma: REGION "LA LIBERTAD" Francisco Falcón Gómez Sánchez SECRETARIO GENERAL REGION "LA LIBERTAD" Supgerencia de Desarrollo y Modernización Institucional
Revisado por: Gino A. Paredes Alvarez Cargo: Sub Gerente de Desarrollo y Modernizac. I. Fecha:	Firma: Lic. Adm. GINO ALBERTO PAREDES ALVAREZ SUBGERENTE DCLAD 16693
Revisado por: Jimmy E. Alvarez Cortez Cargo: Gerente Regional de Planeamiento y Acondc. T. Fecha:	Firma: REGION "LA LIBERTAD" GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL Econ. Jimmy Edinson Alvarez Cortez GERENTE REGIONAL
Revisado por: Juanita A. Vilca Bejarano Cargo: Gerente Regional de Asesoría Jurídica Fecha:	Firma: REGION "LA LIBERTAD" GERENCIA REGIONAL DE ASESORIA JURIDICA Abog. Juanita Amanda Vilca Bejarano
Aprobado Por: William R. León Huertas Cargo: Gerente General Regional Fecha: 24 SEP. 2019	Firma: REGION "LA LIBERTAD" WILLIAM RAPHAEL LEÓN HUERTAS GERENTE GENERAL REGIONAL



**Tipo de Documento:** PROCEDIMIENTO

**Código:** GGR-SG-PRO 04

**Versión:** 01


**Título:** Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al Gobierno Regional de La Libertad

**Fecha de Vigencia:**

**Página:** 1 de 9


## HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Texto Modificado	Versión	Fecha	Responsable
1	Elaboración inicial del documento	01		SG

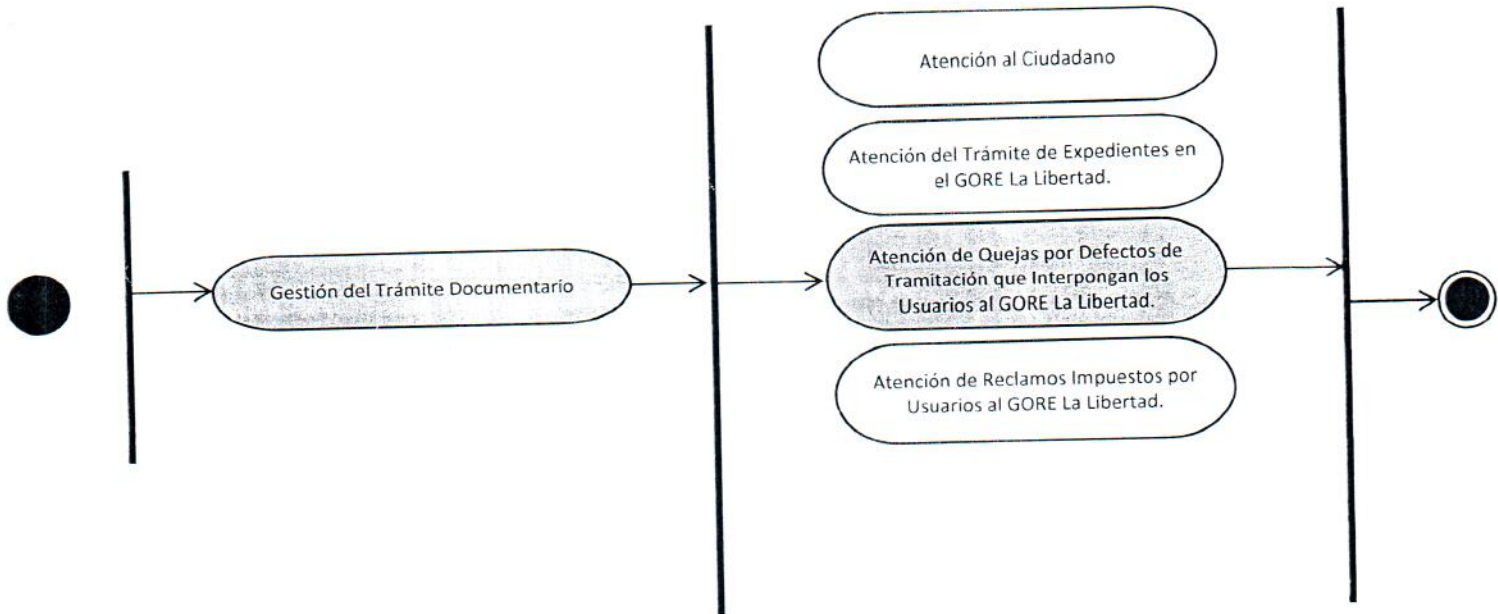
	<b>Tipo de Documento:</b> PROCEDIMIENTO	<b>Código:</b> GGR-SG-PRO 04 <b>Versión:</b> 01
	<b>Título:</b> Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al Gobierno Regional de La Libertad	<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>Página:</b> 2 de 9


## ÍNDICE

I.	DIAGRAMA DEL PROCESO – atención de quejas por defectos de tramitación que interpongan los usuarios al Gobierno Regional de la Libertad y Unidades Ejecutoras.....	3
II.	ANÁLISIS DEL SUB PROCESO – GESTIÓN DE TRÁMITES Y DE SERVICIOS	
	2.1 Descripción del Procedimiento .....	4-5
	2.2 Diagrama de Actividades del Procedimiento	
	2.2.1 Atención de quejas por defectos de tramitación que interpongan los usuarios al Gobierno Regional de la Libertad .....	6
III.	ESPECIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
	3.1 Atención de Quejas por defecto de Tramitación .....	7-8
IV.	ANEXOS	
	4.1 Formato de Queja.....	9

	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO	Código: GGR-SG-PRO 04 Versión: 01
	Título: Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al Gobierno Regional de La Libertad	Fecha de Vigencia:
		Página: 3 de 9

I. DIAGRAMA DEL PROCESO – ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN QUE INTERPONGAN LOS USUARIOS AL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD.



	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO	Código: GGR-SG-PRO 04 Versión: 01
	Título: Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al Gobierno Regional de La Libertad	Fecha de Vigencia:
		Página: 4 de 9

## II. ANÁLISIS DEL SUB PROCESO :

### 2.1 Descripción del Procedimiento:

Nombre	Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al Gobierno Regional de La libertad.
Objetivo	Establecer el procedimiento que permita regular el trámite de atención de Quejas por defectos de tramitación interpuestas por los administrados y/o usuarios al Gobierno Regional de La Libertad y Unidades Ejecutoras.
Alcance	El presente Procedimiento es de obligatorio cumplimiento del personal del GORE La Libertad, Unidades Ejecutoras y Organos Desconcentrados, que participan en la gestión de atención de Quejas por Defectos de Tramitación.
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de queja a registrar.</li> <li>- N° de registro en el SISGEDO.</li> <li>- Documentos de sustento.</li> </ul>
Producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento de Respuesta de Queja</li> </ul>
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27444 - "Ley del Procedimiento Administrativo General";</li> <li>- Decreto Supremo N°004-2019-JUS artículo 169° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444".</li> <li>- Ley N° 27815 - "Ley del Código de Ética de la Función Pública".</li> </ul>
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personal de la Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes) Responsables del registro en el sistema de la Queja por Defectos de Tramitación presentadas por los administrados y/o usuarios.</li> <li>○ Administrado y/o usuario Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer a uno de los derechos establecidos en la Ley N°27444 o a solicitar información de trámites o servicios</li> <li>○ Secretario General o quién haga sus veces Funcionario encargado de la derivación oportuna de las quejas por defecto de tramitación presentadas por los usuarios y/o administrados.</li> <li>○ Superior Jerárquico Encargado de resolver la Queja por Defecto de Tramitación formulada por el administrado y/o usuario</li> <li>○ Servidor Público Quejado Persona (trabajador) que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de funciones.</li> <li>○ Gerencia General Regional o quien haga sus veces Directivo encargado del <u>monitoreo y seguimiento de la atención oportuna</u> de las Quejas por defectos de tramitación interpuestas por los usuarios y/o administrados. Encargado de <u>consolidar los reportes estadísticos</u> respecto de las Quejas presentadas por los administrados. <i>Deberá remitir, trimestralmente, el reporte estadístico al Despacho de Gobernación.</i></li> <li>○ Sub Gerencia de Tecnologías de la Información Responsable de crear el sistema de registro de Quejas para seguimiento</li> </ul>
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Queja por defecto de tramitación</b> Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el administrado y/o usuario sobre defectos de tramitación, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del procedimiento. <u>Es un remedio procesal, es por ello que no procede la interposición de recurso administrativo.</u></li> <li>- <b>Administrado y/o Usuario</b> Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer a uno de los derechos establecidos en la Ley N°27444 o a solicitar información de trámites o servicios.</li> <li>- <b>Superior Jerárquico del Quejado</b> Jefe inmediato superior del servidor público quejado. Se encarga de resolver la Queja por Defecto de Tramitación.</li> <li>- <b>Quejado</b> Funcionario o servidor sobre el cual recae la Queja por Defecto de Tramitación.</li> </ul>



Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO

Código: GGR-SG-PRO 04

Versión: 01

Título: Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al Gobierno Regional de La Libertad


Fecha de Vigencia:

Página: 5 de 9

<p>Plazo para la atención de la Queja</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- La Queja deberá ser derivada al Superior Jerárquico del Quejado, en el día de presentada.</li><li>- El Quejado deberá presentar su descargos, en el día de notificado.</li><li>- <b><u>La resolución de la Queja por Defecto de Tramitación deberá ser atendida en un plazo máximo de tres (03) días hábiles</u></b>, el mismo que será computado desde el día siguiente de la presentación de la queja.</li></ul>
<p>Supuesto <u>para la interposición</u> de la Queja por Defecto de Tramitación</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Los administrados <b><u>pueden presentar queja por defecto de tramitación</u></b> cuando <b><u>el servidor que tramita el procedimiento incurra en</u></b> alguna de las siguientes causales:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Paralización injustificada del procedimiento</li><li>b) Incumplimiento de los plazos establecidos legalmente</li><li>c) Incumplimiento de los deberes funcionales</li><li>d) Omisión de los trámites</li><li>e) Otros, que tengan que ver directamente con el defecto de trámite en el procedimiento, hasta antes de la resolución final del procedimiento.</li></ul></li></ul>
<p>Supuestos <u>en los que no procede la interposición</u> de la Queja</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Teniendo en cuenta que la queja se puede interponer hasta antes de que se emita resolución final, <b><u>no operan los siguientes defectos de trámites ocurridos</u></b> con posterioridad a la emisión de la resolución final.<ul style="list-style-type: none"><li>a) La notificación defectuosa de la resolución final</li><li>b) La denegatoria de recursos (Reconsideración y apelación)</li><li>c) La demora en la aceptación de una apelación</li><li>f) Otros defectos similares</li></ul></li></ul>
<p>Del programa via Weeb que la SG. de Tecnologías de la Información deberá irnplementar</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El Sub Gerente de Tecnologías de la Información, deberá crear un sistema en el Portal Weeb Institucional, para que se registren las Quejas y Reclamos interpuestos por los Usuarios y Administrados al GORE.LL y U.Ejecutoras, dicho sistema servirá para tener una comunicación e integración con todas la U. Ejecutoras y hacer el seguimiento y monitoreo de la <b><u>gestión inmediata de las Quejas y Reclamos</u></b></li></ul>





	Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO	Código: GGR-SG-PRO 04 Versión: 01
	Título: Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al Gobierno Regional de La Libertad	Fecha de Vigencia:
		Página: 7 de 9

### III. ESPECIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al GORE La libertad y Unidades Ejecutoras

Código: ACTIVID01		Nombre de la Actividad
Objetivo		Regular la atención de quejas por defectos de tramitación, interpuestas por los administrados y/o usuarios al GRLL y las Unidades Ejecutoras.
Requisitos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de Queja por Defecto de Tramitación.</li> <li>Cargo de Queja.</li> </ul>
Pasos	Responsable	Tarea
1	Administrado y/o Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la Queja por Defecto de Tramitación en forma <b>física</b> en la Oficina de Tramite Documentario.</li> <li>Presentar la Queja en forma <b>digital</b> en el Portal Web Institucional.</li> </ul>
2	Oficina de Trámite Documentario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepcionar y verificar la Queja presentada</li> <li>Registrar en el SIGGEDO la queja y <b>entregar cargo como constancia</b>.</li> <li>Para el caso de las Quejas virtuales, deberá descargar el documento y registrar en SIGGEDO.</li> <li>Trasladar a Secretaría General o quien haga sus veces</li> </ul>
3	Administrado y/o usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir cargo de la Queja.</li> </ul>
4	Secretario General o quien haga sus veces	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remitir, en el día, via correo al responsable de GGR. para realizar el seguimiento.</li> <li>Derivar, en el día, la queja al funcionario competente para su atención.</li> </ul>
5	Gerencia General o quien haga sus veces	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir y consolidar queja en base de datos</li> <li>Realizar el seguimiento de la queja</li> <li>Remitir la queja a superior Jerarquico.</li> </ul>
6	Superior jerarquico del Quejado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir y evaluar el contenido de la Queja</li> <li>Trasladar, en el día, la Queja al funcionario o servidor quejado para tomar conocimiento.</li> <li>Solicitar, en el día, copia del expediente de queja y emitir descargos.</li> </ul>
7	Quejado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remitir, en el día al superior los descargos de la queja</li> </ul>
8	Superior jerarquico del Quejado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir Resolución sobre la queja, <b>plazo máximo de Ley tres (03) días, lo hará con o sin descargos del quejado</b>.</li> <li>Comunicar, en el día, vía web a GGR o quien haga sus veces la conclusión del procedimiento.</li> <li>Derivar, en el día, la resolución que resuelve la Queja para su notificación, dentro de los plazos establecidos por ley.</li> </ul>
9	Gerencia General o quien haga su veces	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar datos de resolución de la queja</li> <li>Disponer la notificación de la Resolución en el día</li> </ul>
10	Secretaría General o quien haga sus veces	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer que Resolución de la Queja se notifique en los plazos de ley.</li> </ul>
11	Administrado y/o usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir documento resolutivo de la queja.</li> <li>FIN del proceso</li> </ul>
Insumos		Proveedor
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de Hoja de queja</li> <li>Formato electrónico (impreso)</li> <li>N° de registro en SIGGEDO</li> <li>Datos del Usuario</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario</li> <li>Servidor Quejado</li> <li>Superior Jerarquico</li> </ul>
Productos		Cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento resolutivo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario y/o administrado</li> </ul>



Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO

Código: GGR-SG-PRO 04

Versión: 01

Título: Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al Gobierno Regional de La Libertad


Fecha de Vigencia:

Página: 8 de 9

**Reglas Institucionales**


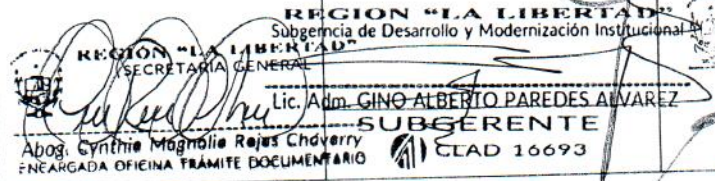

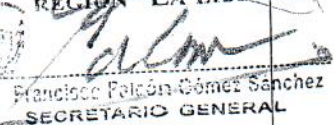
- ✓ **El Personal de Mesa de Partes del GORE La Libertad deberá:**
  - Atender respetuosamente y en forma eficiente a los usuarios y/o administrados que gestionan servicios.
  - Orientar al usuario respecto de la Queja por Defecto de Tramite.
  - Verificar **bajo responsabilidad** que los requisitos de la queja, estén correctos según el artículo 124° y artículo 169° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444
  - Entregar obligatoriamente al usuario el cargo de la recepción de la queja por defecto de tramitación.
  - Registrar en el SISGEDO la Queja tramitada por el usuario
  - Derivar en el día la Queja por Defecto de Tramitación presentada por el usuario o administrado.
- ✓ **La Queja deberá contener:**
  - Nombres y apellidos completos, domicilio, teléfono email, numero de (DNI) o Carné de extranjería, firma o huella digital del reclamante.
  - Indicar a la autoridad (superior jerarquico del funcionario o servidor quejado) que es dirigida la queja
  - Fundamentos de la queja y relación de los documentos y anexos debidamente foliados, en caso contrario, es de aplicación el numeral (125) 136.5 del artículo 136° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444; **teniéndose por no presentada la queja ante la falta de subsanación.**
- ✓ **El Secretario General o el que haga sus veces deberá:**
  - Derivar, en el día, la Queja por Defecto de Tramitación al funcionario competente de resolver la Queja.
  - Remitir, en el día, vía correo al responsable de Gerencia G.R. o Designado, para el seguimiento de la queja.
- ✓ **El Superior Jerarquico del Quejado deberá:**
  - Recibir y evaluar el contenido de la queja por Defecto de Tramitación
  - Trasladar, en el día, la Queja al funcionario o servidor quejado para tomar conocimiento y emitir descargos.
  - Solicitar, en el día, en caso de estimarlo pertinente, copia del expediente o de las piezas procesales relativas al procedimiento sobre el cual se presenta la Queja.
  - Emitir resolución correspondiente, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles posteriores a la presentación de la queja por defecto de tramitación.
  - Dictar, **en caso de declararse fundada la Queja** por Defecto de tramitación, las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, disponiendo además las actuaciones necesarias para **sancionar al responsable de los defectos incurridos en el procedimiento.**
- ✓ **El Quejado deberá:**

Emitir, en el día de notificado, sus descargos, respecto de la queja por defecto de tramitación.
- ✓ **Responsabilidades**
  - El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente procedimiento constituyen faltas administrativas disciplinarias, cuyo procedimiento se realizará conforme a las disposiciones de la Ley del Servicio Civil – Ley N° 30057 y su reglamento.
  - Es responsabilidad del Superior Jerárquico del Quejado velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en el presente procedimiento.
  - Es responsabilidad de la Gerencia General realizar el control y supervisión de la atención oportuna de las Quejas por Defecto de Tramitación.
  - Los servidores y funcionarios tienen la obligación de atender con eficiencia, eficacia y con ética, para brindar un buen servicio a la ciudadanía.

	Tipo de documento: FORMATO	Código: SG-OTD-FOR 02
		Versión: 01
Título: Formato de Queja por Defecto de Tramitación	Aprobación:	Vigencia:
	Página : 9 de 9	

Documento asociado: Procedimiento Atención de Quejas por Defectos de Tramitación que Interpongan los Usuarios al GRLL y U.E.

Elaborado por: Sub Gerencia de Desarrollo y Modernización I. Revisado por: Oficina de Trámite Documentario. Revisado por: Sub Gerencia de Desarrollo y Modernización I. Aprobado por: Secretaría General

Lic. Adm. GINO ALBERTO PAREDES ALVAREZ  
 SUBGERENTE  
 CIAD 16693

FRANCISCO FELICÓN GÓMEZ SÁNCHEZ  
 SECRETARIO GENERAL

## FORMATO DE QUEJA



Hoja de Queja N°

FECHA

Día

Mes

Año

00

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:

NOMBRE:

DNI/CE:

TELEFONO:

E-MAIL:

DIRECCIÓN:

Jirón, Calle o Av.

Distrito

Provincia

Departamento

PADRE O MADRE (en caso de ser menor de edad):

### 2. DETALLE DE LA QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN:

Descripción:

### 3. INDICAR LA AUTORIDAD A LA CUAL SE DIRIGE LA QUEJA (Superior Jerárquico del Quejado)

### 4. FUNDAMENTOS DE LA QUEJA:

Desea ser notificado por correo  
Electrónico

SI

NO

-----  
firma del Usuario

**"Justicia Social con Inversión"**

Calle Los Brillantes N° 650 y Los Berilos S/N Urbanización Santa Inés Central Telefónica 604000  
[www.regionlalibertad.gob.pe](http://www.regionlalibertad.gob.pe)



**CARGO**

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**INFORME N° 012 - 2019-GRLL-GRPAT-SGDMI/JDS**

Sr. Lic.

**GINO ALBERTO PAREDES ALVAREZ**

Sub Gerente de Desarrollo y Modernización Institucional

Presente.

**ASUNTO** : Aprobación de Procedimiento "Atención de Reclamos Impuestos por los Usuarios al Gobierno Regional de la Libertad"

**REFERENCIA** : Informe Legal N°303-2019-GRLL-GGR/GRAJ-LMCR

**FECHA** : Trujillo, 21 de agosto de 2019

REGION "LA LIBERTAD"  
SUBGERENCIA DE DESARROLLO  
Y MODERNIZACION INSTITUCIONAL  
**RECIBIDO**  
21 AGO 2019  
A. NUNURA  
Doc: 224229 Folios: 05  
Hora: 3:27 P.m. Firma: [Signature]

REGION "LA LIBERTAD"  
Gerencia Regional de Planeamiento  
y Acondicionamiento Territorial  
23 AGO 2019  
[Signature]

**I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:**

**1. Antecedentes**

Según documento de la referencia, la GRAJ a través de la Abogada Lurdes Cerna Rodríguez ha emitido su opinión legal con respecto al procedimiento en proceso de aprobación.

**II. ANÁLISIS:**

El proyecto de procedimiento para la Atención de los Reclamos Impuestos por los Usuarios al Gobierno Regional de la Libertad y a las Unidades Ejecutoras, ha sido formulado de conformidad a la Norma General Regional para la formulación, actualización y aprobación de documentos normativos.

La Gerencia Adjunta según proveído recaído en el Oficio N°2896-2019-GRLL-GGR/GRAJ, recomienda la utilización del nuevo formato aprobado.

**III. CONCLUSIONES:**

De acuerdo al análisis del presente informe se Concluye:

1. El proyecto de procedimiento, "Atención de Reclamos Impuestos por los Usuarios al Gobierno Regional de la Libertad" mediante Informe Legal N°303-2019-GRLL-GGR/GRAJ-LMCR y de acuerdo a su análisis de la Especialista otorga opinión favorable.
2. El Procedimiento se ha formulado de conformidad a la Norma General Regional para la formulación, actualización y aprobación de documentos normativos.
3. Se ha reformulado y actualizado al nuevo formato de la carátula del proyecto, para las firmas de aprobación del proyecto.

**IV. RECOMENDACIONES:**

De conformidad al análisis y conclusiones recomiendo:

- Aprobar y suscribir el Procedimiento de "Atención de Reclamos Impuestos por los Usuarios al Gobierno Regional de la Libertad" que regulará el trámite de atención de reclamos que



**GERENCIA REGIONAL  
DE PLANEAMIENTO Y  
ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL**

*Juntos por la Prosperidad*

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"


interpongan los administrados y/o usuarios al Gobierno Regional de La Libertad, proyectos especiales y órganos desconcentrados.

Atentamente,

  
Lic. Adm. Jorge L. Dávalos Sánchez.  
Tec. Administrativo III

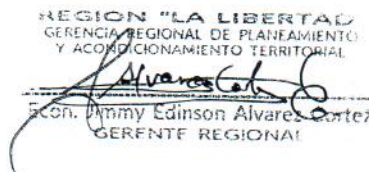
**AL SEÑOR GERENTE REGIONAL DE PLANEAMIENTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL**  
El Sub Gerente de Desarrollo y Modernización Institucional, ha revisado y aprueba el presente Informe, y me permito sugerir a vuestro Despacho, aprobar y continúe el trámite correspondiente.

Trujillo,

**REGION "LA LIBERTAD"**  
Subgerencia de Desarrollo y Modernización Institucional  
  
Lic. Adm. GINO ALBERTO PAREDES ALVAREZ  
**SUBGERENTE**  
CLAD 16693

**AL GERENTE GENERAL REGIONAL**

El Gerente Regional de Planeamiento y Acondicionamiento Territorial ha revisado y aprueba el presente Informe, por lo que sugiero a vuestro Despacho Aprobar el presente proyecto.

**REGION "LA LIBERTAD"**  
GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO  
Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL  
  
Econ. Gino Edinson Alvarez Cortez  
GERENTE REGIONAL

C.C

SGDMI.

JDS.

05 folios, 03 juegos originales de Norma

**SISGEDO: 5324229**

**EXPEDIENTE: 4440028**

**"Juntos por la Prosperidad"**

Dirección: Calle Los Brillantes N°650 Urb. Santa Inés, Teléfono: 60-4035 Anexo 2259

Página Web: [www.regionallibertad.gob.pe](http://www.regionallibertad.gob.pe), correo: [sgdmi@regionallibertad.gob.pe](mailto:sgdmi@regionallibertad.gob.pe)