



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

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

23 NOV. 2007

# Resolución Gerencial General Regional N° 768-2007-Gobierno Regional del Callao-GGR

Callao, 23 NOV 2007.

### VISTOS:

El informe Múltiple N° 010-2007-GRC-GGR-OSIE de fecha 25 de Octubre de 2007 y el informe N° 466-2007-GRC/GGR/OSIE de fecha 14 de Noviembre de 2007 emitido por la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística; y el Informe N° 1520-2007-GRC/GAJ/WVL con proveído N° 1251-2007-REGION CALLAO/GAJ, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y el Informe N° 760-2007-REGION CALLAO/GGR/OTDyA, emitido por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; y el Informe N° 170-2007-REGION CALLAO/GGR/OSI, emitido por la Oficina de Seguridad Integral; y el Memorándum N° 009-2007-GRC-OIIP, emitido por la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo; y el Memorándum N° 317-2007-GRC/GA-ORH, emitido por la Oficina de Recursos Humanos y demás actuados y;

### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao aprobado por Ordenanza Regional N° 004-2006 –REGION CALLAO-CR, este tiene por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada, y el empleo, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes.

Que el Gobierno Regional del Callao tiene como misión la de organizar y conducir la gestión regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región.

Que, a fin de garantizar el adecuado y eficiente desarrollo de las funciones del Gobierno Regional del Callao es conveniente establecer disposiciones con el fin de controlar y normar la atención de los usuarios que concurren a esta sede principal, estableciendo, entre otros, procedimientos, obligaciones y responsabilidades vinculadas a esta.

Que, en ese sentido, resulta necesario aprobar la Directiva General: "NORMAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO" emitida por esta Oficina, cuya finalidad es la de establecer normas y procedimientos para la atención a los usuarios en la sede del Gobierno Regional del Callao.

Que mediante Informe Múltiple N° 010-2007-GRC-GGR-OSIE de fecha 25 de Octubre de 2007 se solicito opinión a las siguientes Unidades Orgánicas: Gerencia de Asesoría Jurídica; Oficina de Seguridad Integral; Oficina de Tramite Documentario y Archivo; Oficina de Imagen Institucional y Protocolo; y Oficina de Recursos Humanos.



Que mediante el Informe N° 1520-2007-GRC/GAJ/WVL y el proveído N° 1251-2007-REGION CALLAO/GAJ .la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión favorable a la propuesta detallada en el visto de la presente Resolución.

Que mediante Informe N° 760-2007-REGION CALLAO/GGR/OTDyA, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo emite opinión favorable a la propuesta detallada en el visto de la presente Resolución.

Que mediante Informe N° 170-2007-REGION CALLAO/GGR/OSI, la Oficina de Seguridad Integral emite opinión favorable a la propuesta detallada en el visto de la presente Resolución.

Que mediante Memorándum N° 009-2007-GRC-OIIP, la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo emite opinión favorable a la propuesta detallada en el visto de la presente Resolución.

Que mediante Memorándum N° 317-2007-GRC/GA-ORH, la Oficina de Recursos Humanos emite opinión favorable a la propuesta detallada en el visto de la presente Resolución.

Estando con lo expuesto la Gerencia General Regional, a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica, Oficina de Trámite Documentario, Oficina de Seguridad Integral, Oficina de Imagen Institucional y Protocolo, Oficina de Recursos Humanos con su conformidad y visación, a lo previsto por la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y el Reglamento de Organización y Funciones de este Ente Gubernamental; y en uso de las atribuciones conferidas en el Artº 2do de la Resolución Ejecutiva N°183 del 24 de Abril de 2007;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva General "NORMAS PARA LA ATENCION A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO", por las razones expuestas en los considerandos, la misma que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.- DEJAR** sin efecto toda disposición administrativa que se oponga a la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR** a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, la notificación y archivo de la presente Resolución.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

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

Arg. FERNANDO E. GORDILLO TORDOYA  
GERENTE GENERAL REGIONAL

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO





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

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

# NORMAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

## DIRECTIVA GENERAL N° 005 2007-GRC-GGR-OSIE

FORMULADO POR: GERENCIA GENERAL REGIONAL/OFCINA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

FECHA: 23. Noviembre de 2007.



### I. OBJETIVO

- 1.1. Establecer normas y procedimientos, para la atención a los usuarios: administrados, proveedores y visitas protocolares a través de las unidades Orgánicas en la sede del Gobierno Regional del Callao.
- 1.2. Disponer de una norma, que oriente a funcionarios y/o empleados del Gobierno Regional del Callao para una mejor atención al usuario en todas sus modalidades.
- 1.3. Garantizar la atención efectiva de los usuarios que ingresan por la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo a la sede del Gobierno Regional del Callao.

### II. FINALIDAD

- 2.1. Disponer de una norma general que permita a los servidores y funcionarios que tienen participación en la atención al público una adecuada prestación de sus servicios de acuerdo a la visión y objetivos del Gobierno Regional del Callao, y en concordancia con las Políticas del Estado Peruano.

### III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- 3.2 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3 Ley N° 28683, Ley para la Atención Preferente.
- 3.4 Ley N° 27050, Ley para Personas con discapacidad.
- 3.5 Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las políticas nacionales de Obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- 3.6 Decreto Supremo N° 028-2007-PCM, que dicta las disposiciones a fin de promover la puntualidad como práctica habitual en todas las entidades de la Administración Pública.
- 3.7 Ordenanza Regional N° 004-2006-REGION CALLAO – CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional del Callao.





- 3.8 Resolución Ejecutiva Regional N° 181-2005-Región Callao – PR, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao.
- 3.9 Resolución Ejecutiva N° 216 ,que aprueba el Comité de Calidad ISO 9001-2000.
- 3.10 Directiva N° 003-2007-GRC/GGR/OSIE que norma el control de ingreso de visitas.
- 3.11 Reglamento Interno de trabajo del Gobierno Regional del Callao.



**IV. ALCANCE**

La presente Directiva es de aplicación en todas las unidades orgánicas donde el personal tiene vinculación con la atención a los usuarios del Gobierno Regional Del Callao.

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

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

23 NOV. 2007



**V. NORMAS GENERALES**

**5.1 DEFINICIONES.- ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCION A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**



**5.1.1 USUARIOS:** Son aquellas personas que hacen uso de los servicios que brinda el Gobierno Regional del Callao, dentro del cumplimiento de su misión y objetivos, pudiendo calificarse a estas (personas) en:



**5.1.1.1 ADMINISTRADOS:** Personas naturales o Jurídicas, cualquiera sea su calificación o situación, que participan en el procedimiento administrativo, como titular de derechos o intereses legítimos sean estos individuales o colectivos y que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.

**5.1.1.2 PROVEEDORES:** Personas naturales o jurídicas que proveen bienes y/o servicios al Gobierno Regional del Callao, a cambio de una retribución económica.

**5.1.1.3 VISITANTES:** Personas naturales o jurídicas que concurren a las instalaciones para consultas, pedidos u otros.

**5.1.1.4 VISITAS PROTOCOLARES:** Autoridades y/o personalidades, que concurren a la sede del Gobierno Regional del Callao, en visitas oficiales.



**5.1.2 OFICINA DE SISTEMAS, INFORMATICA Y ESTADISTICA**

**5.1.2.1 RESPONSABILIDADES:**

**5.1.2.1.1** Brinda y establece contacto de manera virtual con los usuarios del Gobierno Regional del Callao a través del Portal Web de la Institución.





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

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

**5.1.3 OFICINA DE SEGURIDAD INTEGRAL:**

**5.1.3.1 RESPONSABILIDADES:** Primer contacto de los usuarios con el Gobierno Regional del Callao, identifica a los usuarios y controla el tiempo de permanencia y desplazamiento de los mismos en el Gobierno Regional del Callao.

**5.1.4 OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO:**

23 NOV. 2007

**5.1.4.1 RESPONSABILIDADES.-**

- 5.1.4.1.1 Brinda el servicio de recepción de Documentos.
- 5.1.4.1.2 Brinda orientación a los usuarios sobre la ubicación y estado de los expedientes administrativos.

**5.1.5 OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y PROTOCOLO:**

**5.1.5.1 RESPONSABILIDADES.-**

- 5.1.5.1.1 Registra, mide y controla el acceso a los usuarios del Gobierno Regional del Callao.
- 5.1.5.1.2 Utiliza el Buzón de Sugerencias al final de la atención de los usuarios.

**5.1.6 UNIDADES ORGANICAS (Con el siguiente esquema )**

**5.1.6.1 SECRETARIAS:** Es el personal que atiende en el primer nivel del sistema de atención, en forma directa o virtual las necesidades y requerimientos de Información que los usuarios requieren, brindando sus servicios de manera permanente y oportuna, contemplando las siguientes características:

- 5.1.6.1.1 Trato Agradable, con empatía al usuario.
- 5.1.6.1.2 Actitud proactiva para la atención a los usuarios del Gobierno Regional del Callao, en los servicios que brinda.

**5.1.6.2 PERSONAL ADMINISTRATIVO:** Es el personal a cargo de procesar y emitir los actos administrativos para la solución de los requerimientos y pedidos de los usuarios dentro del horario establecido y de manera continua, contemplando lo siguiente:

- 5.1.6.2.1 Brindar Información a los usuarios oportunamente de acuerdo a sus funciones asignadas, en concordancia con la Ley de Procedimientos Administrativos.

**5.1.6.3 FUNCIONARIOS:** Personal designado que tiene a su cargo la emisión de actos administrativos que resuelven los procedimientos y requerimientos de los usuarios, contemplando las siguientes características:

- 5.1.6.3.1 Utilizar adecuadamente la normativa vigente para la atención oportuna y eficaz de los usuarios.





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

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

23 NOV 2007

## 5.1.7 GERENCIA GENERAL REGIONAL.

### 5.1.7.1 RESPONSABILIDADES.-

- 5.1.7.1.1 Controla, evalúa y brinda seguimiento a las sugerencias internas y externas.
- 5.1.7.1.2 Implementa la mejora continua del Sistema de Atención al Usuario del Gobierno Regional del Callao.



## 5.2 DISPOSICIONES GENERALES.-

### 5.2.1 REFERENTES A LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

- 5.2.1.1 La atención a los usuarios del Gobierno Regional del Callao se establece de la siguiente manera: Lunes a Viernes en el siguiente horario (8:30 hasta las 16:30 horas), salvo disposiciones emanadas del Gobierno Central y excepcionalmente fuera de estos horarios con autorización de la Gerencia General Regional.
- 5.2.1.2 Los usuarios deben ser atendidos de acuerdo al orden de llegada, sin perjuicio del derecho de atención preferente establecido en las normas pertinentes.
- 5.2.1.3 Los usuarios, deberán ser atendidos con empatía, respeto y consideración por el Personal del Gobierno Regional del Callao, en igualdad de condiciones con los demás usuarios.
- 5.2.1.4 Se dará atención preferente a Personas con discapacidad, Mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores.
- 5.2.1.5 En caso que el usuario lo requiera, el personal a cargo de la atención deberá brindar la información necesaria sobre los procedimientos administrativos que de acuerdo al TUPA se llevan a cabo en el Gobierno Regional del Callao. Comprendiendo dentro de esta (información), el plazo estimado de duración así como sus derechos y obligaciones.
- 5.2.1.6 La atención en las Oficinas del Gobierno Regional del Callao debe ser continua, debiendo el responsable de la Gerencia y/o Oficina tomar las previsiones del caso a fin de que esta atención no se interrumpa.
- 5.2.1.7 El personal que realiza atención a los usuarios deberá estar identificado de acuerdo a las normas de procedimientos administrativos.
- 5.2.1.8 La hora de inicio y término de las citas y audiencias concedidas por funcionarios, empleados de confianza o servidores que atienden a los usuarios, deberá constar en un lugar visible a efecto de evitar el congestionamiento y pérdida de tiempo en la atención.





ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

23 NOV. 2007

**5.2.2 SERVICIO TELEFÓNICO :**

**5.2.2.1** La Central Telefónica del Gobierno Regional del Callao atiende las 24 horas del día las llamadas de los usuarios durante los 365 días del año.

**5.2.2.2** El servicio de atención vía telefónica debe ser continuo encomendándose a las secretarías de las Unidades Orgánicas la atención del mismo, En el caso de Unidades Orgánicas en las que funcionen Pool de Profesionales se deberá establecer un rol de personas que atenderán el servicio telefónico.

**5.2.3 ATENCIÓN DE EXPEDIENTES**

**5.2.3.1** La atención de expedientes administrativos estará sujeta a la Ley del Procedimiento Administrativo General y a la Ley de Silencio Administrativo y toda norma conexas, en armonía con las siguientes disposiciones:

**5.2.3.1.1** Las unidades Orgánicas llevarán el adecuado control de los expedientes a su cargo a fin de informar a los usuarios (administrados) por medios directos o virtuales acerca del avance de su trámite.

**5.2.3.1.2** En el caso de entrega de respuestas, cuando los usuarios se apersonen, se deberá establecer un espacio para la ubicación de los expedientes a fin que el flujo de atención sea continuo y de fácil acceso.

**5.2.3.1.3** Los expedientes deberán ser resueltos dentro del plazo administrativo establecido por el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y Ley 27444 y normas conexas, a fin de evitar reclamos de parte de los administrados y/o consecuencias adversas.

**5.2.4 DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

**5.2.4.1** La Oficina de Imagen Institucional y Protocolo, en Coordinación con la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, conjuntamente con la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística, deberán informar a los usuarios a través de sus medios de difusión acerca de los servicios que el Gobierno Regional del Callao brinda a los usuarios.

**5.2.5 REFERENTE A PROVEEDORES**

**5.2.5.1** El horario de atención de los proveedores estará sujeto a la autorización de la Oficina de Logística, respetándose lo indicado en la directiva de registro de visitas, salvo casos excepcionales que serán autorizados en coordinación con la Oficina de Seguridad Integral.

**5.2.5.2** La atención de los pagos de proveedores será dentro del horario establecido por la Oficina de Tesorería los días martes y jueves de 8:30 hasta las 16:30 horas.





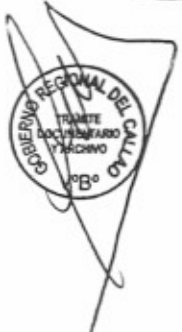
CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

## VI MECÁNICA OPERATIVA

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

23 NOV. 2007

- 6.1 Los usuarios que accedan a las instalaciones del Gobierno Regional del Callao deberán dejar su identificación en la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo, salvo aquellos casos en que se requiera contar con los documentos de identidad para realizar los trámites pertinentes, la misma que les proporciona un ticket de atención y pase de acrílico correspondiente, de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Registro de visitas al Gobierno Regional del Callao
- 6.2 La Oficina de Seguridad Integral, será el primer filtro de control de los usuarios que concurren al Gobierno Regional del Callao, distinguiendo el tipo de usuario que se presenta a las instalaciones de nuestra institución:
  - 6.2.1 Si es un Administrado(s).-La mesa de partes de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, brindará la información necesaria para el administrado o la recepción del documento que ingrese.
  - 6.2.2 Si es Público en General.- La Oficina de Imagen Institucional y Protocolo, brindará la información solicitada acerca de los servicios que el Gobierno Regional del Callao brinda.
  - 6.2.3 Si es Proveedor(es).- En el caso de efectuar Coordinaciones con la Oficina de Logística, se procederá de acuerdo a la Directiva de registro de visitas. En caso de realizar gestiones en Tesorería (Cobro de Cheques), se revisará la relación que se remite a Imagen Institucional y Protocolo para autorizar su ingreso.
  - 6.2.4 Si es una Visita Protocolar.- La Oficina de Imagen Institucional y Protocolo y Oficina de Seguridad Integral, se sujetarán a lo establecido por las Disposiciones de Seguridad para Visitas Protocolares.
- 6.3 En el caso de autorizarse el ingreso:
  - 6.3.1 La Oficina de Imagen Institucional y Protocolo, emitirá el ticket de atención y el pase de ingreso.
  - 6.3.2 Las unidades Orgánicas, procederán a la atención según lo estipulado en las disposiciones generales de esta directiva.
  - 6.3.3 La Oficina de Logística realizará la atención según lo especificado en las Disposiciones Generales de esta directiva.
  - 6.3.4 La Oficina de Tesorería, atenderá a los proveedores según lo dispuesto en su horario de atención.
  - 6.3.5 Las Unidades Orgánicas designan a la(s) persona(s) que tienen a su cargo para la atención al usuario, debiendo identificarlas a fin que los usuarios conozcan los responsables de la atención.
- 6.4 La atención en las Unidades Orgánicas para procedimientos administrativos no deberá durar más de 30 minutos. En el caso de atención de citas u otras reuniones será a criterio del Funcionario que atiende al usuario.
- 6.5 El Funcionario o profesional que recibe al usuario, al final de la atención firma y registra hora de salida en el Ticket de Atención.







6.6 Si la visita del usuario se prolonga mas allá del horario normal de atención; el personal de seguridad, entregará el documento de identidad y recabará el ticket de atención el mismo que será remitido a primera hora del día siguiente a la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo para su descargo en el sistema.



**VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:**

Déjese sin efecto otras normas que se opongan a la aplicación de la presente Directiva.

**VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS:**

El Gobierno Regional del Callao adopta medidas de mejora continua a fin de cumplir con los estándares de calidad, para ello implementará:

- a. La utilización de ventanillas únicas de atención en cada sede del Gobierno Regional del Callao.
- b. La reducción de requisitos y tiempos, simplificando los procedimientos administrativos.



**IX. RESPONSABILIDAD:**

Los Gerentes o jefes de cada unidad orgánica son los responsables de propiciar el cumplimiento de la presente Directiva.



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

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

23 NOV. 2007



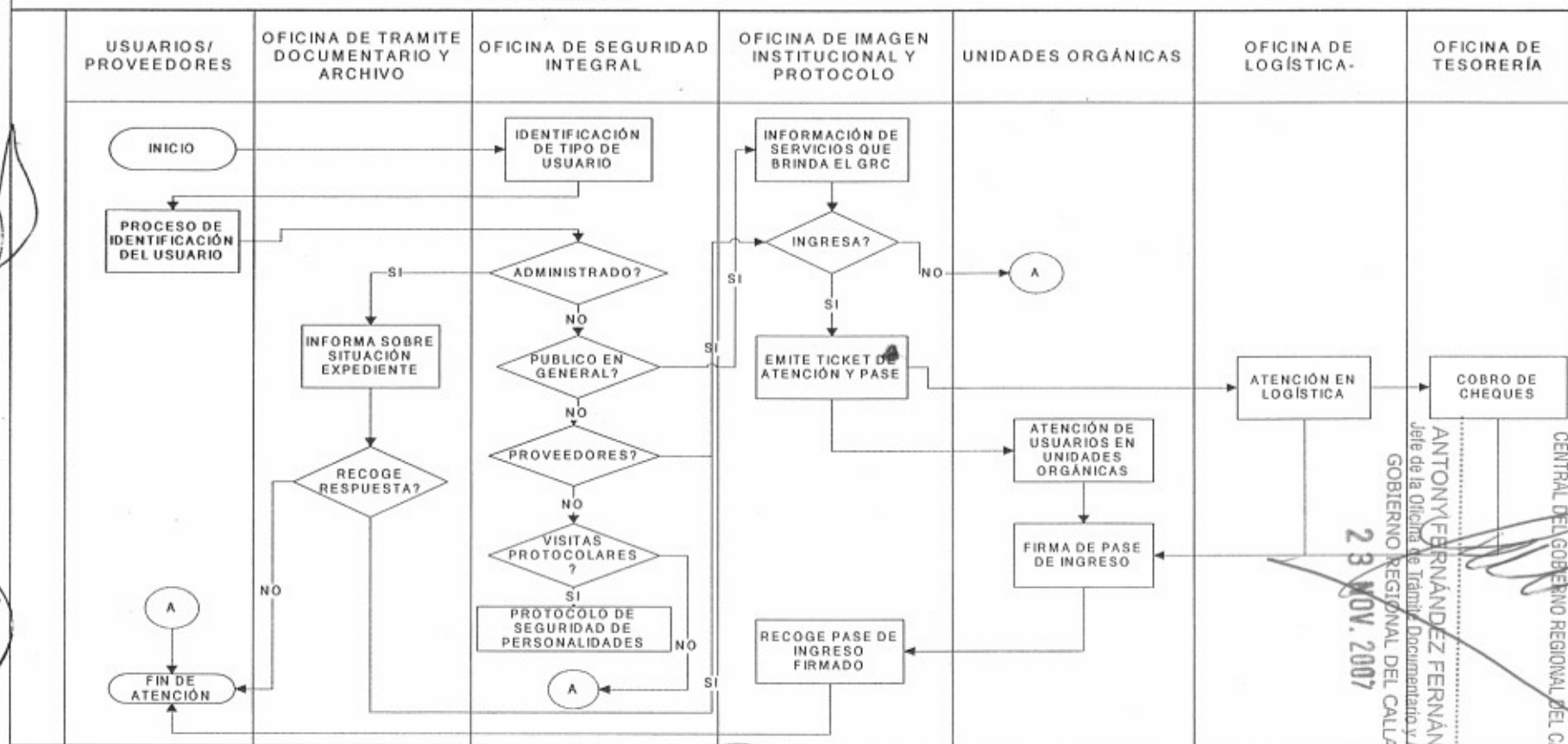


ANEXO A

ANEXOS

A - DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO : ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



CERTIFICA QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
 COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRÓ EN EL ARCHIVO  
 CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
 Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 23 NOV. 2007

