



CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRÁ EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

11 NOV. 2008

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

Resolución Gerencial General Regional Nº 686-2008 -Gobierno Regional del Callao - GGR

Callao, 11 NOV. 2008

VISTOS:

El Informe – GRC – GGR – CC – 001 - 2008 emitido por el Secretario del Comité de Calidad de fecha 18 de Julio de 2008; el Acta No. 001-CC-GRC-GGR-2008 suscrita por el pleno del Comité de Calidad de fecha 22 de julio de 2008; el Informe No.105-2008-GRC/GRPPAT/ORE-CMN de fecha 28 de octubre de 2008, emitido por la Oficina de Racionalización y Estadística; el Informe No.1341-2008-GRC/GAJ-MSA de fecha 30 de octubre de 2008, elaborado por la Gerencia de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Nº 216-2007 de fecha 02 de junio de 2007 se constituyó el Comité de Calidad para la certificación ISO 9001-2000 del "PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO", teniendo otras, las funciones de revisar el Manual de Calidad y, verificar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las oficinas de Imagen Institucional y Protocolo, así como de Trámite Documentario y Archivo;

Que, mediante Acta de fecha 22 de Julio de 2008, el referido Comité de Calidad acordó aprobar, entre otros documentos técnicos, la Directiva General sobre "GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y MEJORAS EN EL AMBITO DE LA NORMATIVIDAD ISO" que tiene por objetivo documentar el proceso de recepción y trámite de las sugerencias y mejoras que manifiestan los Usuarios y, el personal, en relación al servicio de atención recibido en la Sede Central;

Que, es Política Institucional la mejora continua de todos los procesos, para incrementar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de mejorar la calidad de atención a los Usuarios que concurren a la Sede Central del Gobierno Regional, por lo que se hace necesario cumplir con los requisitos que establece la norma internacional ISO 9001-2000;

Que, la Directiva General sobre "GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y MEJORAS EN EL AMBITO DE LA NORMATIVIDAD ISO" se encuentra dentro de las formalidades establecidas por la Directiva General Nº 003-2008-GRC-GGR-GRPPAT-ORE "LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DIRECTIVAS EN EL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO", aprobado mediante Resolución Gerencial General Regional Nº 278-2008 de fecha 09 de Junio del 2008, de conformidad con las recomendaciones formuladas por la Oficina de Racionalización y Estadística, mediante Informe Nº 105-2008- GRC-GGR-GRPPAT-ORE-CMN de fecha 28 de octubre de 2008 y por la Gerencia de Asesoría Jurídica, mediante Informe Nº 1341-2008 –GRC-GGR-GAJ de fecha 30 de octubre de 2008;

Que de conformidad a las atribuciones delegadas en la Resolución Ejecutiva Regional Nº 252-2008-GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO /PR de fecha 15 de julio de 2008, y de acuerdo con lo dispuesto en el nuevo Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, aprobado por Ordenanza Regional Nº 006-2008-REGIONCALLAO-CR de fecha 11 de marzo de 2008; y con el visto de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial y de la Gerencia de Asesoría Jurídica;



CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA DEL ORIGINAL QUE SE ENCUENTRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

686

11 NOV. 2009 SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, por los fundamentos expuestos, la Directiva General sobre "**GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y MEJORAS EN EL AMBITO DE LA NORMATIVIDAD ISO**", constituido por 08 numerales y 08 anexos que debidamente visados forman parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER, la implementación y el cumplimiento del presente dispositivo por las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional del Callao, así como así como notificar al representante de la alta dirección (RAD) del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), al Coordinador del SGC, Oficina de Imagen Institucional y Protocolo y, finalmente, a la Oficina de Seguridad Integral.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Arq. FERNANDO E. GORDILLO TORDOYA
GERENTE GENERAL REGIONAL





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

11 NOV. 2008

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

GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y MEJORAS EN EL ÁMBITO DE LA NORMATIVO ISO - Versión 01

DIRECTIVA GENERAL N° 011 - 2008-GRC-GGR-OTIC

FORMULADO POR: GERENCIA GENERAL REGIONAL / OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

FECHA: 11 NOV. 2008

I. OBJETIVO

Determinar si los servicios brindados por las diferentes Unidades Orgánicas del GRC satisfacen las necesidades de los usuarios, detectando áreas de oportunidad para aplicar acciones de mejora, y atendiendo las sugerencias de mejoras detectadas a través del Buzón de sugerencias.

II. FINALIDAD

Documentar el proceso para la recepción y tramitación de las sugerencias y mejoras que manifiestan los usuarios, el personal y la comunidad relacionados con los servicios prestados, de igual forma analizar la viabilidad de las sugerencias propuestas en relación a los servicios y misión del GRC proponiendo las acciones de mejora de los servicios que correspondan.

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. ISO 9001: 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- 3.4. Ordenanza Regional N° 006-2008-REGION CALLAO-CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional del Callao.
- 3.5. Resolución Ejecutiva Regional N° 181-2005-Región Callao - PR, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao.
- 3.6. Resolución Gerencial General Regional N° 278-2008-Gobierno Regional del Callao-GGR, que aprueba la Directiva General "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Actualización de Directivas en el Gobierno Regional del Callao".
- 3.7. Resolución Gerencia General Regional N° 768-2007-GRC-GGR, que Norma la Atención a los Usuarios del GRC.





CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRAR EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

11 NOV. 2008

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

3.8. Resolución Gerencia General Regional N° 791-2007-GRC-GGR, que aprueba Políticas y Objetivos para el Sistema de Gestión de Calidad del GRC.

IV. ALCANCE

Esta Directiva será de aplicación en el ámbito organizacional y se encuentra orientada a brindar una vía de comunicación al usuario mediante el cual exprese sugerencias y mejoras relativas a los servicios prestados por las Unidades Orgánicas del GRC.

V. NORMAS GENERALES

5.1 Abreviaturas

- **GRC:** Gobierno Regional del Callao
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **SGA:** Sistema de Gestión Ambiental
- **SG:** Sistema de Gestión, que al indicarse se sobreentiende que hace referencia tanto SGC como al SGA y otros.
- **RAD:** Representante de la Alta Dirección.
- **OTIC:** Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

5.2 Definiciones

- **Agradecimiento:** Comunicación que denota satisfacción o reconocimiento por los servicios prestados.
- **Acción inmediata:** Acción que resuelve la problemática del usuario en el instante mismo que es planteada y que por su naturaleza podría afectar la realización del servicio.
- **Buzón de Sugerencia:** Herramienta de gestión institucional, que para fines de la presente directiva recoge y sistematiza los aportes de los usuarios respecto a los servicios que brinda el GRC, éste es una vía rápida para internalizar las mejoras y cambios que ha criterio del público usuario deberían tomarse en cuenta e implementarse. Su ámbito de aplicación esta orientada a evaluar la calidad del servicio que se brinda en el GRC y en las áreas involucradas al Sistema de Gestión de Calidad, la información que se almacene será procesada y archivada según las normativas de la ISO 9001:2001 del GRC. Se recalca que todo trámite considerado externos al presente ámbito de aplicación se sujetará a la ley de Procedimientos Administrativos los que se deberán hacer ingreso al GRC vía Mesa de Partes.
- **Decidir:** Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una sugerencia o mejora.
- **Denuncia:** Manifestación del usuario por probable conducta inadecuada por parte de algún Servidor Publico.



[Handwritten signature]





CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA DEL ORIGINAL QUE OSBRAN EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

19 1 NOV. 2008

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



- **Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que el GRC desee recabar información respecto a los servicios que se les brinda.
- **Incidencia:** Lo que sobreviene en el transcurso de un asunto y guarda con él alguna relación.
- **Inconformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Mejora:** Es la propuesta o inquietud escrita del usuario frente a los servicios prestados para su perfeccionamiento, asimismo es la interpretación de algo negativo con su propuesta correctiva que puede formular el usuario.
- **Mensaje de Bienvenida:** Saludo de introducción con cordialidad, respeto e interés en brindar servicio al ciudadano que es atendido por cualquier personal del Gobierno Regional del Callao.
- **Mensaje de Despedida:** Son las palabras manifestadas al término de la atención a todo ciudadano por cualquier personal del Gobierno Regional del Callao que ha brindado un servicio, consultando de ser necesario si requiere alguna atención o servicio adicional e invitándolo a que contribuya con su opinión escrita en el buzón de sugerencia y mejora.
- **Resolver:** Realizar las acciones que se deriven de la decisión y comunicar al usuario al usuario de la sugerencia o mejora resultado de la misma.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente del grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sugerencia:** Idea que aporta el usuario, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y/o hacer más participativa la gestión.
- **Tramitar:** Realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las comunicaciones el curso que corresponde hasta su conclusión.



5.3 Es requisito para todas las Unidades Orgánicas cumplir con lo estipulado en la presente Directiva respecto a la atención de sugerencias o mejoras ya que constituye un importante aporte para las acciones de mejora continua de los servicios que brinda el GRC.

5.4 Toda Acción correctiva para su ejecución debe ser autorizada por un Gerente y/o Jefe de Unidad Orgánica. De igual forma esta puede ser solicitada por el personal a cargo de la atención al público al Jefe de la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo y de tratarse de un servicio no conforme que se evidencia de la evaluación de una sugerencia, mejora o una no conformidad, esta deberá ser documentada y tramitada conforme a la directiva pertinente.

5.5 Todo trámite de solución de una sugerencia o mejora se debe realizar a través de las normativas indicadas en la Directiva de Acciones Correctivas y/o Preventivas.

5.6 La Jefatura de Imagen Institucional y Protocolo debe emitir un reporte mensual y/o trimestral de las acciones inmediatas, sugerencias y mejoras a toda Gerencia y/o Jefe de Unidad Orgánica acontecidas en su Unidad Orgánica a fin de ejecutar las acciones necesarias de mejora continua.





5.7 Todo el personal del GRC deberá velar por el buen uso y estado del Buzón de Sugerencias y Mejoras, y promover con todos los usuarios que visiten la sede del GRC su uso de requerirlo.

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DE DOCUMENTOS REGIONAL DEL CALLAO

17 1 NOV. 2008

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trabajo Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

VI. MECÁNICA OPERATIVA

- 6.1 Área de servicio para la atención al público Atiende al usuario que solicita información o aclaración con relación a trámites o servicios no conforme a las funciones establecidas de acuerdo a la Tabla de Características del Servicio y Requisitos del Cliente (Anexo 2 Manual de Gestión de Calidad) y conforme a las normas internas y externas sobre atención al público respecto a inconformidades.
- 6.2 Área de servicio para la atención al público Dispondrá en forma visible para los usuarios que ingresen al Área de Atención de Usuarios de un buzón de Sugerencias y Mejoras acompañado de copias suficientes del Anexo 03, así como de un lapicero de color azul o negro operativo para escribir, éste estará sujeto al buzón y disponible para cualquier usuario que desee hacer uso de dicho buzón.
- 6.3 Encargado de las Sugerencias y Mejoras Clasifica los registros contenidos en el Buzón de Sugerencias y Mejoras según la Unidad Organizativa que corresponda, Verifica si previamente la sugerencia y/o mejora ha sido atendida, de no ser así lo remite al Jefe o Gerente de la Unidad Organizativa correspondiente.
- 6.4 Jefe o Gerente De Unidad Orgánica Deriva al responsable de su unidad la revisión y ejecución de las acciones de atención priorizando las de acción inmediata y atendiendo los demás registros del buzón según orden de llegada. Se deberá contar como consulta con la Directiva de Acciones Correctivas y Preventivas y registrar según corresponda en los Registros de Mejoras (Anexo 4), Registro de Sugerencias (Anexo 5) y/o Registro de Acciones Inmediatas (anexo 6). Derivando los resultados de las acciones al Encargado de Sugerencias y Mejoras.
- 6.5 Encargado de Las Sugerencias y Mejoras Recibe información de registros atendidos de casa Responsable de Unidad y comunica al usuario de las mejoras ejecutadas dentro de los siguientes 5 días hábiles, registrándolos y archivándolos en los formatos correspondientes.
La comunicación con el cliente podrá efectuarse por los siguientes medios:

- Por oficio (Cuando se cuente con el domicilio)
- Por correo electrónico
- Por teléfono

Remite mensualmente al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad



19 1 NOV. 2008

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



6.6 Coordinador
SGC

Mensualmente dentro de los primeros cinco (05) días hábiles recibe del encargado de las Sugerencias y Mejoras, los Registros de Acciones inmediatas, Sugerencias, Mejoras y el reporte de Acciones Inmediatas Atendidas. En el entendido que no se reciba los formatos en el plazo señalado se concluirá que no hubo registros en el mes.

6.7 Representante
de la Alta
Dirección

Integra la información de los documentos indicados en el Paso 6.5, dentro de los diez (10) días hábiles de cada mes, remitiendo las conclusiones y recomendaciones al RAD.

6.8 Gerente y/o
Jefes de las
Unidades
Orgánicas

Recibe reporte mensual de las atenciones inmediatas de las inconformidades, sugerencias y mejoras relevantes o recurrentes y en forma mensual destina a las acciones de mejoras continuas a fin de verificar la aplicación de planes de acción ó la Directiva de Acciones Correctivas, Preventivas, ó bien establecer acciones adicionales.

6.9 Encargado de
las Sugerencias
y Mejoras

Tratándose de acciones inmediatas, sugerencias y mejoras que por su importancia ameriten la intervención en el momento del Gerente y/o Jefe de la Unidad Orgánica o un responsable designado, esta deberá ser comunicada de inmediato, determinando en forma conjunta la acción procedente debiendo dejar una evidencia escrita de su tratamiento.

6.10 Encargado de
las Sugerencias
y Mejoras

Disponer de los documentos de *Sugerencias y Mejora del Usuario con relación a Trámites o Servicios* ingresados al Buzón de Sugerencias y Mejoras cada quince (15) días para su registro en los formatos correspondientes consolidando la información para el reporte mensual que remitirá al Coordinador del Sistema de Gestión conforme a las Directivas de Control de Documentos y Registros.

VII. RESPONSABILIDADES

7.1 Del Jefe de la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo

Vigilar la aplicación de la presente Directiva.
Gestionar los recursos necesarios, a fin de cumplir con la conformidad del usuario.
Asegurar que se implementen las acciones de mejora.
Designar al Encargado de las Sugerencias y Mejoras

7.2 Del Coordinador del SG

Verificar la aplicación de la presente Directiva por parte de las Unidades Orgánicas involucradas.
Evaluar los resultados de la aplicación de la presente Directiva y las acciones de mejora que del mismo resulten.
Informar al RAD acerca de la aplicación de las mejoras continuas y los resultados obtenidos.

7.3 Del Gerente y/o Jefe de la Unidad Orgánica

Velar por la aplicación de la presente Directiva por parte del personal a su cargo.



CERTIFICAR QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
CÓPIA DEL ORIGINAL QUE SE ENCUENTRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

19 1 NOV. 2008

ANTHONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Unidad de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



Verificar la atención oportuna de las sugerencias y mejoras presentadas por los usuarios que le sean asignadas.

Supervisar las acciones correctivas o preventivas que se deriven.

Evaluar los resultados de la aplicación de la presente Directiva y proponer las acciones correctivas, preventivas o de mejora que del mismo resulten, y en su caso determinar las necesidades de recursos.

7.4 Del Encargado de las Sugerencias y Mejoras

Cumplir con las instrucciones de la presente Directiva.

Atender en forma oportuna con eficacia y eficiencia los requerimientos de acciones inmediatas, sugerencia, mejoras y acciones inmediatas reportadas por los usuarios.

Preparar la información de los formatos indicados en la sección de anexos y derivarla al Coordinador del SG.

Tomar a la Unidad Orgánica correspondiente de las denuncias por posibles conductas inadecuadas por parte de los servidores públicos.

7.5 Del Personal de las Áreas de Servicio o Atención al Público

Cumplir con las instrucciones de la presente Directiva.

Atender los requerimientos de los usuarios.

Informar a los usuarios, de los mecanismos disponibles para presentar sugerencias y mejoras.



VIII. ANEXOS

Anexo 01: Registros

Anexo 02: Registros de cambio de versión

Anexo 03: Formato de documento para el buzón de Sugerencia o Mejora con relación a trámites o servicio.

Anexo 04: Registro de Mejoras

Anexo 05: Registro de Sugerencias

Anexo 06: Registro de Atención Inmediata

Anexo 07: Reporte de Atenciones Inmediatas Atendidas

Anexo 08: Flujograma de Mecánica Operativa





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

19 NOV. 2008

ANEXO Nº 01

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

REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DEL CONTROL	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Sugerencia y Mejora del usuario con relación a los trámites o servicios	Encargado de las Sugerencias y Mejoras	01 años
Formato de Registro de Mejoras	Encargado de las Sugerencias y Mejoras	03 años
Formato de Registro de Sugerencias	Encargado de las Sugerencias y Mejoras	03 años
Formato de Registro de Atenciones Inmediatas	Encargado de las Sugerencias y Mejoras	03 años
Reporte de Atenciones Inmediatas Atendidas	Encargado de las Sugerencias y Mejoras	03 años

ANEXO Nº 02

REGISTRO DE CAMBIO DE VERSIÓN

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	SOLICITADO POR:





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

11 NOV. 2008

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

ANEXO N° 03

	SUGERENCIAS Y MEJORAS PROPUESTA POR EL USUARIO CON RELACIÓN A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS	VERSIÓN 01
--	---	------------

SUGERENCIA:

MEJORA:

LUGAR Y/O OFICINA DONDE REALIZÓ EL TRÁMITE O SOLICITÓ EL SERVICIO:	FECHA:
--	--------

TRÁMITE O SERVICIO SOLICITADO:

DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA O MEJORA:

Si el espacio no es suficiente, puede continuar al reverso de esta hoja.

Sus datos, nos permitirá de considerarse oportuna, hacerle de su conocimiento las acciones emprendidas a partir de su sugerencia o mejora

¡ Permítanos contactarle !

NOMBRE: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____



[Handwritten signature]





ANEXO N° 05

	REGISTRO DE SUGERENCIAS	VERSIÓN 01
		Pág. ____ .

N° de Control	Nombre del Cliente o Usuario	Motivo y medio utilizado para presentar la Sugerencia	Fecha de Recepción de la Sugerencia	Fecha de 1° comunicación con el usuario y medio utilizado	Área designada para atender	Fecha de respuesta del área designada para atender	Procedió la Sugerencia		Fecha de 2° comunicación con el usuario y medio utilizado
							SI	NO	

10
11 NOV. 2008
 Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Archivo
 ANTONIO J. SANCHEZ
 Director General de la Gerencia Regional del Callao



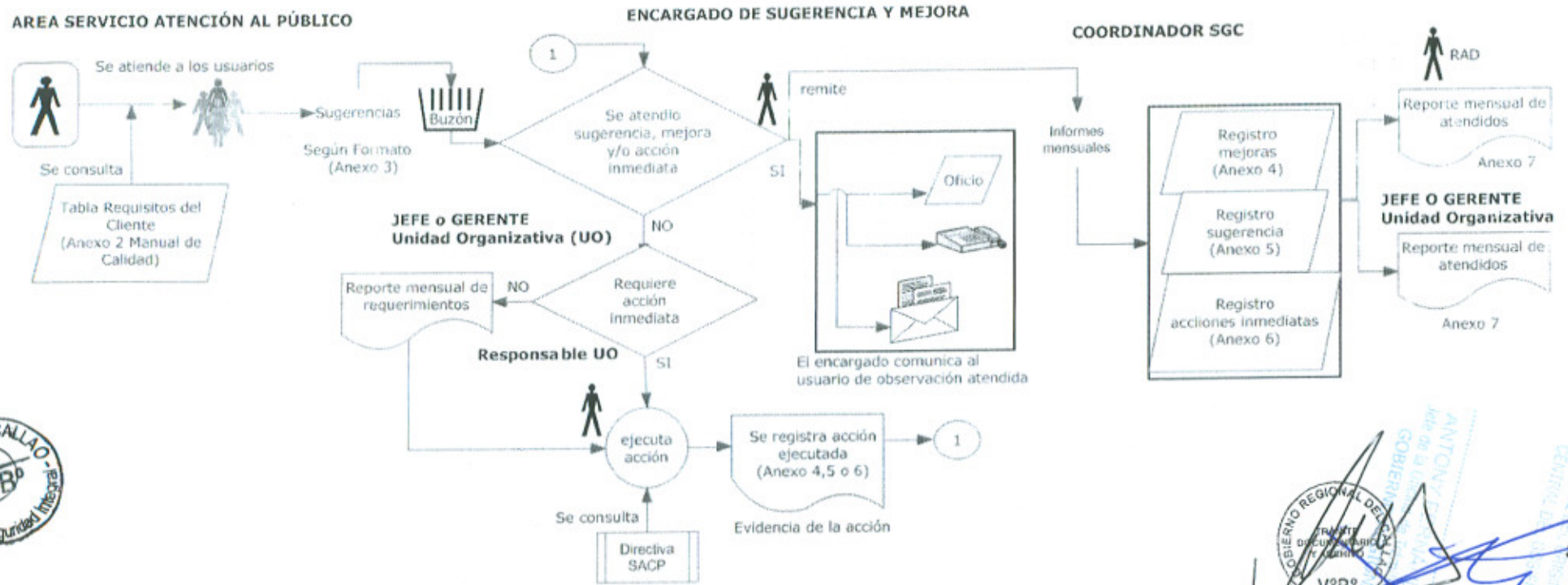
Yespo





ANEXO N° 08

Flujograma de Mecánica Operativa



Handwritten signature



Handwritten signature

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 V°B°
 GERENCIA DE ADMINISTRACION Y ARCHIVO
 ANTONIO ZERMEÑO FERNANDEZ
 10 de Noviembre del 2008
 EL PRESENTE DOCUMENTO ES ORIGINAL QUE CORRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO