



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

INFORME DE SERVICIO RELACIONADO
N° 2-5355-2019-016/004

SERVICIO RELACIONADO
GOBIERNO REGIONAL DE CALLAO
CALLAO – PROV. CONST. DEL CALLAO – P.C. DEL CALLAO

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 60.4 DEL TEXTO
ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 DEL GOBIERNO
REGIONAL DEL CALLAO

PERIODO DE EVALUACIÓN:
DEL 1 DE SETIEMBRE DE 2019 AL 20 DE NOVIEMBRE DE 2019

P.C. DEL CALLAO - PERÚ
2019

**INFORME DE SERVICIO RELACIONADO N° 2-5355-2019-016/004**

“VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 60.4 DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO”

ÍNDICE

	DENOMINACIÓN	N° Pág.
I.	ORIGEN	1
II.	OBJETIVO	1
III.	ALCANCE	1
IV.	BASE LEGAL	1
V.	COMENTARIO ..	3
VI.	CONCLUSIÓN	4
VII.	RECOMENDACIÓN	4
	APÉNDICE N.º 1.	

INFORME DE SERVICIO RELACIONADO N° 2-5355-2019-016/004**“VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 60.4 DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO”****I. ORIGEN**

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional del Callao en el marco de la Ley n.° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con el código n.° 2-5355-2019-016 y conforme a lo programado en el Plan Anual de Control 2019 del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional del Callao, aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 088-2019-CG de 8 de marzo de 2019.

II. OBJETIVO

Informar al Titular del Gobierno Regional del Callao respecto al estado de las denuncias atendidas contra funcionarios o servidores públicos que incumplan sus obligaciones en la atención de servicios contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA institucional, durante el periodo del 1 de setiembre de 2019 al 20 de noviembre de 2019, a fin que disponga que el informe sea publicado en el portal web de transparencia del Gobierno Regional del Callao.

III. ALCANCE

El presente servicio relacionado, comprende la revisión del registro de denuncias del Órgano de Control Institucional, por denuncias presentadas por administrados y las derivadas por la Contraloría General de la República, asimismo por las registradas en el Sistema de Trámite Documentario de la entidad; contra funcionarios o servidores por el incumplimiento de procedimientos en la atención de servicios establecidos en el TUPA. Durante el periodo del 1 de setiembre al 20 de noviembre de 2019 se ha determinado que no se recibió denuncias al respecto.

IV. BASE LEGAL

- Según a lo señalado en el artículo 4° del Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, aprobado con Ordenanza Regional n.° 000001 del 26 de enero de 2018, El Gobierno Regional del Callao emana de la voluntad popular, es persona jurídica de derecho público, con armonía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo un pliego presupuestal para su administración económica y financiera.





- Los servicios exclusivos que brinda el Gobierno Regional del Callao a la ciudadanía, se encuentran incluidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA institucional aprobado con Ordenanza Regional n.º 000008 del 11 de octubre de 2018; amparados en el artículo 191º de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley de Reforma Constitucional del Capítulo XIV del Título IV, sobre Descentralización – Ley n.º 27860, que establece que los gobiernos regionales son competentes para aprobar su organización interna y su presupuesto.
- Que, de acuerdo al numeral 60.1 del artículo 60º Rol de la Contraloría General y de los órganos de control interno, del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, *“Corresponde a la Contraloría General de la República y a los órganos de control interno de las entidades, en el marco de la Ley N 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, verificar de oficio que las entidades y sus funcionarios y servidores públicos cumplan con las obligaciones que se establecen en el Capítulo I, Disposiciones Generales, del Título, II Procedimiento Administrativo, de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General”*.
- Según a lo establecido en el numeral 60.2 del artículo 60º Rol de la Contraloría General y de los órganos de control interno, del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, *“Los administrados podrán presentar denuncias ante los órganos de control interno de las entidades que forman parte del Sistema Nacional de Control, o directamente a la Contraloría General de la República, contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan cualquiera de las obligaciones a que se refiere el párrafo anterior”*.
- El numeral 60.3 del artículo 60º Rol de la Contraloría General y de los órganos de control interno, del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece, *“Es obligación de los órganos de control interno de las entidades o de la Contraloría General de la República que conocen de las denuncias informar a los denunciantes sobre el trámite de las mismas y sobre las acciones que se desarrollen, o las decisiones que se adopten, como resultado de las denuncias en relación a las irregularidades o incumplimientos que son objeto de denuncia”*.
- Que, de acuerdo al numeral 60.4 Rol de la Contraloría General y de los órganos de control interno, del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, *“El jefe o responsable del órgano de control interno tiene la obligación de realizar trimestralmente un reporte, que deberá remitir al titular de la entidad para que disponga que en un plazo no mayor de 5 días hábiles se publique en el respectivo portal web de transparencia institucional, en el que dará cuenta de las acciones realizadas, o de las decisiones adoptadas, en relación a las denuncias que reciba contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan las obligaciones a que se refiere el numeral 60.1 de este dispositivo”*.





V. COMENTARIOS

Con Memorando n.° 751-2019-GRC/OCI de 11 de setiembre de 2019 se solicitó a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, el documento que aprobó el Texto Único de Procedimiento Administrativo – TUPA vigente del Gobierno Regional del Callao; el mismo que fue atendido con Memorando n.° 2066-2019-GRC/GRPPAT de 12 de setiembre de 2019, adjuntando la Ordenanza n.° 000008 de 11 de octubre de 2019 que aprobó trescientos veintitrés (323) procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, que comprende el TUPA vigente del Gobierno Regional del Callao.

Según el registro de denuncias del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional del Callao, se ha verificado dos (2) denuncias registrada con los números 2-5355-2019-005/017 y 2-5355-2019-005/018. La primera, relacionada a la contratación de consultores al Fondo de Apoyo Gerencia – FAG derivada con Oficio n.° 000646-2019/LICA de 5 de julio de 2019 por la Subgerencia de Control de Lima Metropolitana y Callao de la Contraloría General, la cual fue atendida con Hoja Informativa n.° 047-2019-GRC/OCI-LAMC y comunicada a la Contraloría General con Oficio n.° 261-2019-CGR/OCI, ambas de fecha 30 de setiembre de 2019.

La segunda, relacionada a denuncia anónima ingresada al Órgano de Control Institucional sobre la contratación de diversos servicios por el evento del 11° Gore Ejecutivo – Agenda de Acción en los días 1 y 2 de julio de 2019 difundido en el Programa periodístico Panorama; la cual fue atendida con Hoja de Evaluación n.° 019-2019-GRC/OCI de 20 de agosto de 2019. Sin embargo, cabe precisar que en ambos casos las denuncias no se encontraron relacionadas al incumplimiento de atención de servicios establecidos en el TUPA del Gobierno Regional del Callao, materia del presente servicio relacionado.

Asimismo, a fin de verificar las denuncias registradas en el sistema de trámite documentario de la entidad, con Memorando n.° 920-2019-GRC/OCI de 19 de noviembre de 2019 se solicitó al Jefe de la Oficina de Trámite Documentario información sobre denuncias presentadas por los administrados contra funcionarios o servidores por el incumplimiento de las obligaciones referidas en el Capítulo I. Disposiciones Generales, del Título II. Procedimiento Administrativo, de la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, durante el periodo del 1 de setiembre de 2019 al 20 de noviembre de 2019.

El requerimiento fue atendido con Informe n.° 935-2019-GRC/GGR/OTDyA remitido el 26 de noviembre de 2019 por la Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, donde adjuntó reportes emitidos por el Sistema de Trámite Documentario del Gobierno Regional del Callao sobre tres (3) quejas presentadas contra funcionarios relacionadas al incumplimiento de pagos y cancelación de licencia.

Al respecto, según el seguimiento efectuado a los documentos de quejas registrados en el Sistema de Trámite Documentario de la entidad, se verificó la adopción de acciones en la





atención de las quejas por parte de las respectivas gerencias, las cuales según lo confirmado por las referidas gerencias y la secretaria de la Gerencia General Regional, estas se encuentran en proceso de respuesta a los administrados en la oficina de la Gerencia General Regional.

La situación de los referidos casos de quejas registrados en el Sistema de Trámite Documentario, se muestran en el Cuadro siguiente:

Cuadro n.° 1 - Quejas de administrados registrados en el Sistema de Trámite Documentario

Item	N° Registro	Documento del administrado		Motivo de Denuncia o Queja	Última dependencia que recibió el expediente		Estado
		Fecha	N°		Documento	Dependencia	
1	SGR-030024	30/10/2019	Carta S/N	Queja por cancelación de licencia	Informe 182-2019-GRC-GRTC	Gerencia General Regional	Proceso de comunicación al administrado
2	SGR-029981	30/10/2019	Carta S/N	Queja por abuso de autoridad e incumplimiento de	Memorando 844-2019-GRC/GR	Gerencia General Regional	
3	SGR-030426	05/11/2019	Carta S/N	Queja contra funcionario	Informe 4352-2019-GRC/GA-OL	Gerencia General Regional	

Fuente: Reportes de seguimiento de documentos emitidos por el Sistema de Trámite Documentario.

Elaborado por: Equipo de Servicio Relacionado.

El reporte del seguimiento de documentos impresos del Sistema de Trámite Documentario de los casos descritos en el cuadro n.° 1, se adjuntan en el **Apéndice n.° 1**.

VI. CONCLUSIONES

En el registro de denuncias del Órgano de Control Institucional durante el periodo del 1 de setiembre al 20 de noviembre de 2019, se verificó que no se presentaron denuncias contra funcionarios y servidores del Gobierno Regional del Callao, relacionadas al incumplimiento de atención de servicios establecidos en el TUPA.

En el Sistema de Trámite Documentario de la entidad se presentaron tres (3) quejas contra funcionarios por el incumplimiento de pagos y la cancelación de licencias, las cuales según los documentos registrados en ese sistema y la confirmación de las gerencias responsables, se verifica acciones para su atención encontrándose actualmente dichos casos en proceso de respuesta a los administrados.

VII. RECOMENDACIONES

Al Gobernador de la Entidad:

- 7.1 Disponga las acciones a fin que la Gerencia General Regional dé respuesta a las quejas presentadas por los administrados, de los casos descritos en el cuadro n.° 1 del numeral V. Comentarios y apéndice n.° 1.





- 7.2 Disponga la publicación del presente informe en el portal web de transparencia institucional del Gobierno Regional del Callao, a efectuarse en el plazo de cinco (5) días hábiles de recibido el presente informe, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 60.4 del Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Callao, 28 de Noviembre 2019



Ing. MARIO ESCOBAR LA CRUZ
Supervisor

CPC. HÉCTOR A. CORNELIO REA
Jefe Equipo de Servicio Relacionado

5



APENDICE n° 1

**REPORTE DEL SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS IMPRESOS DEL SISTEMA DE
TRÁMITE DOCUMENTARIO**



Gobierno Regional del
Callao

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

009

NRO. REGISTRO	SGR-030024		
NRO.DOCUMENTO	Carta-S/N	FCH.DOC.	30/10/2019
ASUNTO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO		
REFERENCIA	GERENTE DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES		
OBSERVACIONES			

EJEMPLAR : 1

	ETAPA						PROCEDENCIA	DESTINO	NRO FOL	ACCIO	FECHA DERIVACIO	FECHA RECEPCIO	FECHA ARCHIVO	ESTADO
	1	2	3	4	5	6								
101							PEDRO VALERIANO MEZAIRO ORE	Gobernador Regional/GRC	5	006	30/10/2019 15.37.10	04/11/2019 08.35.38		Derivado
	- Asignado a : GR Usuario generico (Nov 4 2019) ASIGNADO A DR REYES Descargado: (Nov 4 2019)													
102							Gobernador Regional/GRC	Gerencia General Regional/GRC	6	006	07/11/2019 17.33.48	08/11/2019 08.37.00		Derivado
	- Se generó nuevo doc.: Memorandum-847-2019-GRC/GR - Asunto : QUEJA CONTRA EL GERENTE DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES													
103							Gerencia General Regional/GRC	Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones/GRC	7	006	18/11/2019 09.03.20	19/11/2019 10.55.18		Derivado
	- Se generó nuevo doc.: Memorandum-1096-2019-GRC/GGR - Asunto : INFORME SOBRE RECURSO DE QUEJA - Observación : REF.: CARTA S/N - Asignado a : LOZA ZEA, JOSE ANTONIO (Nov 19 2019) Descargado: (Nov 19 2019) - Asignado a : LIMAY CELIS JOSE DEL CARMEN (Nov 21 2019) URGENTE Descargado: (Nov 21 2019)													
104							Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones/GRC	Gerencia General Regional/GRC	23	006	25/11/2019 12.12.01	25/11/2019 15.42.13		Recepcionado
	- Se generó nuevo doc.: Informe-182-2019-GRC-GRTC - Asunto : QUEJA FORMULADA POR PEDRO VALERIANO MEZARINA ORE, POR LO PRESENTO DELITOS DE OMISION DE FUNCIONES , POR CANCELACION DE LICENCIAS.													



Gobierno Regional del
Callao

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

310

NRO. REGISTRO	SGR-029981		
NRO.DOCUMENTO	Carta-S/N	FCH.DOC.	30/10/2019
ASUNTO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO		
REFERENCIA			
OBSERVACIONES			

EJEMPLAR : 1

ETAPA	PROCEDENCIA	DESTINO	NRO FOL	ACCIO	FECHA DERIVACIO	FECHA RECEPCIO	FECHA ARCHIVO	ESTADO
101	DANIELA BERTA MARIN CASTILLO	Gobernador Regional/GRC	1	006	30/10/2019 10.39.16	30/10/2019 15.45.58		Derivado
	- Asignado a :	GR Usuario generico (Oct 30 2019) ASIGNADO AL ASESOR REYES, PARA ATENCION Descargado: (Oct 30 2019)						
102	Gobernador Regional/GRC	Gerencia General Regional/GRC	2	006	04/11/2019 18.12.12	06/11/2019 08.19.50		Derivado
	- Se generó nuevo doc.:	Memorandum-844-2019-GRC/GR						
	- Asunto :	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS PÚBLICOS, POR ABUSO DE AUTORIDAD, INCOMPETENCIA FUNCIONAL E INCUMPLIMIENTO DE PAGOS						
<u>101</u>	Gerencia General Regional/GRC	Procuraduría Pública Regional/GRC	2	003	07/11/2019 09.44.24			No Recepcionado
	- Se generó nuevo doc.:	Proveido- DE FECHA 04/11/2019						
	- Asunto :	INFORME						
	- Observación :	GAJ. CONOCIMIENTO						
<u>201</u>	Gerencia General Regional/GRC	Gerencia de Asesoría Jurídica/GRC	2	003	07/11/2019 09.44.24	07/11/2019 10.11.10		Recepcionado
	- Se generó nuevo doc.:	Proveido- DE FECHA 04/11/2019						
	- Asunto :	INFORME						
	- Observación :	GAJ. CONOCIMIENTO						

2



Gobierno Regional del
Callao

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

011

NRO. REGISTRO	SGR-030426		
NRO.DOCUMENTO	Carta-S/N	FCH.DOC.	05/11/2019
ASUNTO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS		
REFERENCIA			
OBSERVACIONES			

EJEMPLAR : 1

1	2	3	4	5	6	ETAPA	PROCEDENCIA	DESTINO	NRO FOL	ACCIO	FECHA DERIVACIO	FECHA RECEPCIO	FECHA ARCHIVO	ESTADO	
101							DANIELA BERTA MARIN CASTILLO	Gobernador Regional/GRC	1	006	05/11/2019 15.03.33	05/11/2019 18.01.38		Derivado	
							- Asignado a :	GR Usuario generico (Nov 5 2019) ASIGNADO A DR REYES Descargado: (Nov 5 2019)							
102							Gobernador Regional/GRC	Gerencia General Regional/GRC	2	006	12/11/2019 11.55.54	12/11/2019 15.08.06		Derivado	
							- Se generó nuevo doc.:	Memorandum-848-2019-GRC/GR							
							- Asunto :	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO							
<u>101</u>							Gerencia General Regional/GRC	Gerencia de Asesoría Jurídica/GRC	3	002-006	15/11/2019 08.59.03	18/11/2019 10.25.04		Recepcionado	
							- Se generó nuevo doc.:	Memorandum Multiple-210-2019-GRC/GGR							
							- Asunto :	QUEJA PRESENTADA POR ADMINISTRADA							
							- Observación :	REF.: CARTA S/N							
<u>201</u>							Gerencia General Regional/GRC	Gerencia de Administración/GRC	3	002-006	15/11/2019 08.59.03	15/11/2019 14.28.48		Derivado	
							- Se generó nuevo doc.:	Memorandum Multiple-210-2019-GRC/GGR							
							- Asunto :	QUEJA PRESENTADA POR ADMINISTRADA							
							- Observación :	REF.: CARTA S/N							
<u>202</u>							Gerencia de Administración/GRC	Gerencia General Regional/GRC	8	002-006	21/11/2019 16.04.12	21/11/2019 16.44.50		Recepcionado	
							- Se generó nuevo doc.:	Informe-409--GA							
<u>301</u>							Gerencia General Regional/GRC	Oficina de Logística/GRC	3	002-006	15/11/2019 08.59.03	15/11/2019 17.07.17		Derivado	
							- Se generó nuevo doc.:	Memorandum Multiple-210-2019-GRC/GGR							
							- Asunto :	QUEJA PRESENTADA POR ADMINISTRADA							
							- Observación :	REF.: CARTA S/N							
<u>302</u>							Oficina de Logística/GRC	Gerencia General Regional/GRC	5	002-006	27/11/2019 08.56.21	27/11/2019 10.42.47		Recepcionado	
							- Se generó nuevo doc.:	Informe-4352-2019-GRC/GA-OL							
							- Asunto :	ATENCION A LA SOLICITUD POR LA SRA. DANIELA BERTA MARIN CASTILLO							
							- Observación :	"HR.030426, DE FECHA 05/11/19 MEMO MULTIPLE.210-2019-GR/GGR"							