

DIRECTIVA No.- 001 -2017-GR.LAMB/PR
(Aprobada con D.R. No.009-2017-GR.LAMB/GR)

"DISPOSICIONES PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE "

1.0 OBJETIVO

Garantizar la calidad y eficiencia en la atención a la ciudadanía, que visita las instalaciones de la Sede Central del Gobierno Regional Lambayeque.

2.0 BASE LEGAL

- 2.1 Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.2 Decreto Legislativo No. 1272, que modifica la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley No. 29060, Ley del Silencio Administrativo.
- 2.3 Decreto Legislativo No. 1246, aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa .
- Ley No. 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley No. 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo No. 043-2003-PCM, Texto Único de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- 2.8 Ordenanza Regional No. 024-2015-GR.LAMB, aprueba modificaciones del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional Lambayeque.

3.0 ALCANCE

Es de aplicación a los directivos, servidores civiles y en general a todos los usuarios/a que visitan la Sede Central del Gobierno Regional Lambayeque y demás dependencias que conforman el Gobierno Regional Lambayeque.

4.0 DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1 Las Secretarías asignadas a los despachos del Gobernador Regional, Vice Gobernador Regional y Gerente General Regional, actuando de acuerdo a su correspondiente Agenda de Trabajo, coordinarán con la Oficina de Comunicaciones el horario de atención disponible de acuerdo a la programación que con tales fines se efectúe.

- 4.2 El régimen de las horas hábiles de atención al usuario en las dependencias del Gobierno Regional Lambayeque, se rige por las siguientes reglas (Ley No. 27444 y Decreto Legislativo No. 1272):

- a) Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la Sede Central y demás dependencias del Gobierno Regional Lambayeque, sin que en ningún caso la atención a los usuarios puede ser inferior a ocho (8) horas diarias consecutivas.
- b) El horario de atención diario es el establecido por cada dependencia, cumpliendo un periodo no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para tal efecto las instituciones distribuirán su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias, las mismas que deben ser aprobadas con forme a lo establecido en el RIS (D.R. No. 59-2015-GR.LAMB/PR).
- c) El horario de atención al público en la Sede Central y demás dependencias del Gobierno Regional Lambayeque, es continuado para brindar los servicios a todo asunto de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos asuntos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.



- d) El Horario de atención en la Sede Central y demás dependencias del Gobierno Regional Lambayeque, concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil.
- e) Los actos de naturaleza continua iniciados en hora hábil son concluidos sin efectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado o usuario consienta en diferirlos. Dicho consentimiento debe constar de forma indubitable.
- f) En cada servicio rige la hora establecida en la dependencia; en caso de duda o a falta de aquella, debe verificarse en el acto, si fuera posible, la hora oficial, que prevalecerá.

4.3 La recepción de las personas citadas a los despachos de la Alta Dirección estará a cargo de la Oficina de Comunicaciones, la misma que contará con una sala de espera para dichos efectos.

4.4 Está prohibido que un servidor de la Entidad, Directivo o funcionario público gestione el acceso directo a terceras personas a los despachos de la Alta Dirección, sin coordinación previa de la Oficina de Comunicaciones.

4.5 Está prohibido que toda persona sin cita o motivo específico de su visita, permanezca en los ambientes de la Sede Central.

4.6 La atención de citas para despacho que no pertenezcan a la Alta Dirección únicamente podrán concederse por la Oficina de Comunicaciones dentro del horario establecido de ingreso al público.

4.7 Los usuarios/a, que ingresan algún bien de su propiedad a las instalaciones de la Sede Central, deberán manifestarlo ante el servicio de Seguridad (Vigilancia) cuyo personal procederá a su registro y control, no admitiéndose reclamo alguno sino se ha cumplido previamente con este requisito. Esta disposición rige para todos los servidores/as de la Sede Central que ingresen bienes de uso personal.

5.0 MECÁNICA OPERATIVA

5.1 HORARIOS:

A) HORARIO DE ATENCIÓN EN LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTARÍA

DÍAS : LUNES A VIERNES
DE : 08.00 am. A 04.00 pm.

B) HORARIO DE INGRESO AL PUBLICO EN GENERAL

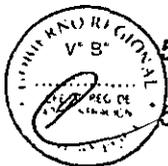
DÍAS : LUNES A VIERNES
HORARIO : 8:00 am A 4:00 pm.

C) EXCEPCIONES:

Excepcionalmente las Autoridades Regionales y/o Directivos de la Entidad podrán disponer el ingreso de personas fuera de los horarios establecidos, comunicando de dicha acción al personal de Seguridad (Vigilancia) de la institución.

5.2 El usuario/a al momento de ingresar a las instalaciones de la Sede Central del Gobierno Regional Lambayeque, presentará su Documento Nacional de Identidad – DNI, el mismo que debe ser devuelto al instante por el responsable del Servicio de Seguridad (Vigilancia).

Para el caso de los servidores de otras unidades orgánicas/dependencias que conforman esta Entidad Regional, podrán identificarse con su FOTOCHECK actualizado, expedido por la unidad orgánica de su procedencia.



- 5.3 Deben ser atendidos y atendidas preferentemente las mujeres embarazadas, las personas adultas mayores y con discapacidad.
- 5.4 El servidor/a de otra unidad orgánica/dependencia de la Entidad, que ingrese a las instalaciones de la Sede Central, puede dirigirse directamente a la Oficina o al Despacho para el cumplimiento de su Comisión de Servicios. Culminada la Comisión, el Directivo y/o Jefe de la unidad Orgánica respectiva procederá a suscribir la papeleta del comisionado, de ser el caso.
- 5.5 El personal de seguridad (Vigilancia) orientará al usuario/a hacia la Oficina de Comunicaciones("Atención al Usuario"), para que el personal asignado proceda con el registro de los datos personales (nombres y apellidos, etc) en el aplicativo informático "REGISTRO DE VISITAS", colocándose su identificador fotocheck de VISITANTE. En ningún caso el visitante debe dejar su Documento de Nacional de Identidad (DNI).



5.6 Las dependencias del Gobierno Regional Lambayeque están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o tramite administrativo los siguientes documentos (Decreto Legislativo No. 1246):

- a) Copia del Documento Nacional de Identidad.
- b) Copias de Partida de Nacimiento o de Bautizo cuando se presente el Documento Nacional de Identidad (DNI), excepto en los procedimientos donde resulte esencial acreditar la filiación y ésta no pueda ser acreditada fehacientemente por otro medio.
- c) Copias de Partida de Nacimiento o Certificado de Defunción emitidas en fecha reciente o dentro de un período máximo.
- d) Legalización notarial de firmas, salvo que se exija por ley expresa.
- e) Copia de ficha RUC o certificado de información registrada en la Superintendencia Nacional de ADUANAS y Administración Tributaria – SUNAT.
- f) Certificados o constancias de habilitación profesional o similares expedidos por los Colegios Profesionales, cuando dicha calidad pueda ser verificadas a través del respectivo portal institucional.
- g) Cualquier otro requisito que acredite o proporcione información que conste en registros de libre acceso a través de internet u otro medio de comunicación pública.



5.7 El vencimiento de la fecha de vigencia del Documento Nacional de Identidad (DNI) no constituye impedimento para la participación del ciudadano en actos civiles, comerciales, administrativos, notariales, registrales, judiciales, policiales y en general, en aquellos casos en que debe ser presentado para acreditar su identidad.



5.8 Es terminantemente prohibido la realización de actos de violencia física o verbal en los ambientes interiores de la Sede Central por parte de servidores públicos o terceras personas ajenas a la entidad, debiendo alertarse al personal de seguridad (vigilancia) para el retiro y/o denuncia contra la persona o servidores que comentan una infracción de este tipo.



5.9 En caso de inconformidad del usuario/a respecto a la atención recibida podrá presentar su RECLAMO ante la Oficina Regional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Unidad Orgánica que atenderá conforme a sus funciones establecidas en el Decreto Supremo No. 042-2011-PCM.



5.10 Queda prohibido el ingreso y salida de todo usuario/a o servidor/a por las puertas para acceso vehicular, a pie o a bordo de vehículos, con excepción de los pasajeros a bordo de vehículos asignados a la Alta Dirección.

5.11 Está prohibido el ingreso a las instalaciones de la Sede Central Regional, de expendedores de cualquier artículo o de personas que tengan intereses particulares o personales a tratar con los servidores/as que laboran en la Sede Institucional.

5.12 El personal de Seguridad (Vigilancia) está autorizado a revisar maletines, bolsos, carteras, mochilas, paquetes y otros enseres de propiedad de los visitantes y del personal que ingresa y abandona las instalaciones de la Sede Central; así como permitir el ingreso al administrado o visitante sin condicionamiento a su vestuario.

6.0 DISPOSICIÓN TRANSITORIA

El titular de la Entidad o Jefe de la Oficina Regional de Administración, solicitará a las entidades de la Administración Pública correspondientes, que permitan el acceso o suministran la información o base de datos, a que alude el Decreto Legislativo No. 1246.

DISPOSICIÓN FINAL

La Oficina de Regional de Administración garantizará el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva al personal que preste servicio de Seguridad (vigilancia) en la Sede Central Regional.

7.2 La Oficina de Logística, proveerá la instalación de avisos y señales de fácil identificación para facilitar el tránsito interno de los visitantes a las instalaciones de la Sede Central Regional.

8.0 RESPONSABILIDAD

El cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva será de responsabilidad de la Oficina Regional de Administración y de la Oficina de comunicaciones.

Chiclayo, febrero de 2017

