

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

02 AGO. 2023

TEODORO V. RODRIGUEZ LAURET
FEDATARIO

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL

N° 434-2023-GRA/GGR

Huaraz, 26 de julio de 2023

VISTO:

El Informe N°032-2023-GRA/GRPPAT/SGMDI-032 de fecha 14 de julio 2023, emitido por la Subgerencia de Modernización y Desarrollo Institucional; el Informe Legal N°372-2023-GRA/GRAJ de fecha 26 de julio de 2023 emitido por la Gerencia Regional de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 191° de la Constitución Política del Estado, los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, conforme a lo previsto en el artículo 8° de la Ley N°27783 – Ley de Bases de la Descentralización, señala que: "La autonomía es el derecho y la capacidad efectiva del gobierno en sus tres niveles, de normar, regular y administrar los asuntos públicos de su competencia (...); asimismo, el numeral 9.1 del artículo 9° de la misma ley, señala que: "Autonomía política: es la facultad de adoptar y concordar las políticas, planes y normas en los asuntos de su competencia, aprobar y expedir sus normas, decidir a través de sus órganos de gobierno y desarrollar las funciones que le son inherentes";

Que, el artículo 20° de la Ley N°27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, señala que: "El Gobernador Regional es la máxima autoridad de su jurisdicción, representante legal y titular del Pliego Presupuestal del Gobierno Regional", estando con sus atribuciones detalladas en el artículo 21° de la referida Ley; asimismo, conforme al numeral 78.1 del artículo 78° del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N°27444, establece; que "Las entidades podrán delegar el ejercicio de determinadas competencias (...);



Que, el numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que: "Declárese al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano",

Que, el numeral 72.2 del artículo 72° del TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, referido a, Fuente de Competencia Administrativa, establece que: "Toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su emisión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia";

Que, mediante Informe N° 456-2023-GRA/SG de fecha 23 de junio de 2023, emitido por el Secretario General, se remite el proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos de Atención al ciudadano en el Gobierno Regional de Ancash", para su revisión y formalización mediante Resolución;

Que, mediante el Informe N°032-2023-GRA/GRPPAT/SGMDI-032 de fecha 14 de julio de 2023, emitido por la Subgerente de Modernización y Desarrollo Institucional, se señala que resulta necesario aprobar la directiva denominada "Normas y Procedimientos de Atención al ciudadano en el Gobierno Regional de Ancash", con el objetivo de establecer procedimientos de atención presencial, telefónico y virtual por parte de los funcionarios y servidores, a los ciudadanos, administrados y usuarios, respecto a su ubicación y estado situacional de los trámites administrativos, incoados ante el Gobierno Regional de Ancash;

Que, mediante el Informe Legal N°372-2023-GRA/GRAJ de fecha 26 de julio de 2023, emitido por el Gerente Regional de Asesoría Jurídica, opina que, resulta procedente la aprobación de la Directiva denominada "Normas y Procedimientos de Atención al ciudadano en el Gobierno Regional de Ancash";

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N°154-2023-GRA/GR de fecha 05 de julio de 2023, se designa al Abog. Marco Antonio La Rosa Sánchez Paredes en el cargo de confianza de Gerente General Regional del Gobierno Regional de Ancash; en virtud a las facultades delegadas mediante Resolución Ejecutiva Regional N°013-2023-GRA/GR de fecha 05 de enero de 2023, y contando con las visas correspondientes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR la Directiva N°009-2023-/GRA/SG "Normas y Procedimientos de Atención al ciudadano en el Gobierno Regional de Ancash".

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR, a la Secretaría General del Gobierno Regional de Ancash, cumpla con notificar a las Oficinas competentes para su fiel cumplimiento.

ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR a Secretaria General la publicación de la presente Resolución en el Portal de la entidad: www.regionancash.gob.pe, así como en el portal de Transparencia (www.transparencia.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
E.S. COPIA FIEL DEL ORIGINAL







GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

ABG MARCO ANTONIO LA ROSA SÁNCHEZ PAREDES
Gerente General Regional

27 JUN. 2023
TEODORO V. RODRIGUEZ LAURET
FEDATARIO

ABO. 2023
TEODORO Y RODRIGUEZ LAURET
FEDATARIO

FECHA DE EMISION: 13-07-2023	CÓDIGO: GRA/SG-DI.01.NP	VERSIÓN: 01	PÁGINAS: 11
ÓRGANO: SECRETARÍA GENERAL			
TÍTULO: "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"			
RUBRO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	ABOG. RICARDO TITO CASTROMONTE ALMENDRADES Secretario General		26/07/2023
REVISADO POR:	ECON. YOLANDA GLORIA SANCHEZ PALMA Subgerente de Modernización y Desarrollo Institucional		26/07/23
	ABOG. MARCO ANTONIO LA ROSA SÁNCHEZ PAREDES Gerente Regional de Asesoría Jurídica (e)		26/07/23
APROBADO POR:	ABOG. MARCO ANTONIO LA ROSA SÁNCHEZ PAREDES Gerente General Regional		26/07/23

TÍTULO: "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"	CÓDIGO: GRA/SG-DI.01.NP	PÁGINAS: 2/11
---	-----------------------------------	-------------------------

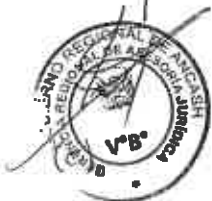
ÍNDICE DEL CONTENIDO

I.	FINALIDAD	3
II.	OBJETIVO	3
III.	ALCANCE	3
IV.	BASE LEGAL	3
V.	DISPOSICIONES GENERALES	4
VI.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS	6
VII.	RESPONSABILIDADES	8
VIII.	DISPOSICIONES FINALES	9
IX.	ANEXOS:	9

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

02 AGO. 2023

TEODORO V. RODRIGUEZ LAURET
FEDATARIO



TÍTULO: "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"	CÓDIGO: GRA/SG-DI.01.NP	PÁGINAS: 3/11
--	-----------------------------------	-------------------------

DIRECTIVA N° 009 -2023/GRA/SG

"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"

I. FINALIDAD

La presente directiva tiene como finalidad, brindar a los/las ciudadanos/as, una atención de calidad, transparente, oportuna y efectiva, logrando su satisfacción; promoviendo una cultura de servicio eficiente en la administración pública y fortaleciendo la imagen del Gobierno Regional de Ancash.

II. OBJETIVO

La presente directiva tiene como objetivo, establecer los procedimientos de atención presencial, atención telefónica y atención virtual, de parte de los funcionarios y servidores civiles a los ciudadanos, administrados y usuarios, respecto a la ubicación y estado situacional del trámite administrativo incoado ante el Gobierno Regional de Ancash.

III. ALCANCE

Las disposiciones de la presente directiva, son de aplicación y cumplimiento obligatorio por todos los servidores civiles (funcionarios, directivos y servidores) de todas las unidades de organización del Gobierno Regional de Ancash.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TEO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PC, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, Decreto Supremo que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de la Gestión Pública.
- Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo N° 1256, que aprueba la prevención y eliminación de barreras burocráticas.
- Ley N° 27815, que aprueba la Ley del Código de Ética de la Función Pública.

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
COPIA FIEL DEL ORIGINAL

22-A60 2023
TEODORO V. RODRIGUEZ LAUREANO
FEDATARIO



TÍTULO:	CÓDIGO:	PÁGINAS:
"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"	GRA/SG-DI.01.NP	4/11

- Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, modificada mediante la Ley N° 27927.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ordenanza Regional N° 007-2021-GRA/CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional de Ancash.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. La comunicación y atención al ciudadano, usuario y/o administrado, deben ser efectivas, a través de una actitud proactiva y de empatía que permita mejorar la calidad del servicio; para dicho fin, la presente directiva debe aplicarse tomando en cuenta los siguientes conceptos:

- a) **Ciudadano:** Significa ser miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades de influir en el destino de la comunidad.
- b) **Usuario:** Personal natural o jurídica que usa habitualmente un servicio público, y que puede formar parte del procedimiento administrativo.
- c) **Administrado:** Persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa como parte en el procedimiento administrativo y tiene interés legitimado acorde a la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444.
- d) **Atención de calidad:** Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.
- e) **Capacidad de respuesta:** Disposición de ayudar a la ciudadanía y brindarles un servicio oportuno.
- f) **Confidencialidad:** Capacidad del servidor profesional para mantener la reserva y privacidad de la información propia del usuario a la cual puede acceder en forma privilegiada, en función de su ejercicio profesional y exclusivamente para el desarrollo de los procedimientos administrativos.
- g) **Atención personalizada:** Atención que implica un trato directo entre el servidor civil del Gobierno Regional y un ciudadano(a), que toma en cuenta las necesidades y preferencias de este último.
- h) **Proactividad:** Conducta que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, de manera anticipada.
- i) **Canales de atención:** Medios o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas, la misma que incluye espacios del tipo presencial (Oficinas, locales), telefónico (Central, anexo, fijo), virtual (redes sociales, página web, e-mail).
- j) **Buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano, usuario y/o administrado:** Políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar la calidad en la información brindada y en el trato ofrecido, para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad.
- k) **Gestión por procesos:** Orienta hacia una organización por procesos basada en las "cadenas de valor" de cada entidad, que asegure que los bienes generen resultados e impactos positivos para el ciudadano (a).
- l) **Enfoque de Interculturalidad:** Rescatar elementos como el reconocimiento de la diversidad cultural y el diálogo e interacción entre culturas, cumpliendo con el respeto del derecho a la identidad cultural y a la no discriminación.

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

07 AGO. 2023

TEODORO V. RODRIGUEZ
FEDATARIO



TÍTULO:	CÓDIGO:	PÁGINAS:
"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"	GRA/SG-DI.01.NP	5/11

- m) **Libro de Reclamaciones:** documento físico o virtual en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- n) **Protocolo de Atención:** Constituye el registro de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.
- Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los administrados o usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso cuando perciben que se les da algo más de lo que esperaban encontrar.
- p) **Simplificación administrativa:** principios y acciones derivadas de éstos, que tienen por objetivo final la eliminación de toda complejidad innecesaria; que los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (trámite).
- q) **Trabajo en equipo:** Personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de los resultados.
- r) **Eficiencia:** Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos para la obtención de los resultados deseados).
- s) **Eficacia:** Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.

5.2. La Unidad Funcional de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano, de la Secretaría General, es la encargada de brindar una adecuada orientación y atención al ciudadano sobre las actividades y servicios que presta el Gobierno Regional de Ancash, teniendo como principio fundamental el enfoque de orientación al ciudadano y servicio de calidad.

5.3. La atención a los/las ciudadanos/as, se configura como el conjunto de medios que el Gobierno Regional de Ancash, pone a disposición de la ciudadanía, con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos; en tal sentido, prevé recursos y medios que promueven la transparencia y la participación ciudadana, a través de distintos canales de atención.

5.4. Los servidores civiles que efectúen la atención y orientación al ciudadano, deben reunir los siguientes atributos:

- a) **Respetuoso/a:** Atender con educación demostrando a los/las ciudadanos/as que son valorados como seres humanos.
- b) **Amable:** Atender con actitud receptiva y atenta, en la pronta solución de los problemas y en favor de los intereses de la ciudadanía.
- c) **Confiable:** Brindar una atención acorde a la normativa.
- d) **Empático/a:** Tener la capacidad de escuchar, atender y de ponerse en el lugar de las ciudadanas y los ciudadanos.
- e) **Inclusivo/a:** Atender a toda la ciudadanía sin distinción, de manera que sean atendidos de acuerdo a sus circunstancias particulares.
- f) **Oportuno/a:** Brindar la atención en el momento adecuado y dentro de los términos acordados con las ciudadanas y los ciudadanos, en el marco de la ley.
- g) **Conocimiento:** El servidor civil del Gobierno Regional debe contar con la información adecuada, para ello debe conocer los trámites y servicios que

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

02 A60. 2023

TEODORO V. RODRIGUEZ LAUREANO
FEDATARIO



TÍTULO:	CÓDIGO:	PÁGINAS:
"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"	GRA/SG-DI.01.NP	6/11

presta la entidad, así como los formatos de atención definidos para responder a las peticiones de la ciudadanía.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Protocolos de atención

- a) Los administrados podrán efectuar el seguimiento de sus trámites en la ventanilla de atención al ciudadano, por llamada telefónica y atención virtual; conforme a la necesidad, debe requerir la atención especializada.
 - b) Conforme a las consultas efectuadas por el ciudadano, usuario y/o administrado, se canalizará en tiempo real las respuestas por parte de las unidades de organización, y de no haberse aclarado las dudas señaladas por el administrado, se procederá a viabilizar la atención especializada, agendando su atención.
 - c) De haberse determinado viable la atención especializada, se procederá a tomar los datos del ciudadano, usuario y/o administrado (Nombres y apellidos, documento de identidad, número telefónico, correo electrónico, procedencia/entidad, materia de consulta).
 - d) La programación de atenciones especializadas, se realizará de manera anticipada (mínimo 24 horas), con excepción de la naturaleza del trámite, por lo que deberá ser atendida de forma inmediata, previa coordinación con los responsables del área comprometida.
- Toda atención será en el MÓDULO DE ATENCION AL CIUDADANO, espacio habilitado exclusivamente para los ciudadanos, usuarios y/o administrados, donde serán atendidos por los servidores designados.
- f) Efectuada la programación de atenciones especializadas, se proseguirá a remitirla a las unidades de organización, para el estudio pertinente de cada caso, y poder brindar una información exacta, útil y adecuada al administrado.
 - g) El personal de vigilancia o personal designado, procederá a orientar y realizar el acompañamiento al administrado para recibir la atención especializada, una vez cumplido se procederá a retirarse de las oficinas y de la institución.
 - h) El horario de atención especializada, será de 9:00 am, hasta las 1:00 pm., así mismo en el horario de 2:30 pm hasta las 4:30 pm, de conformidad al cronograma de atenciones preestablecido (ANEXO N° 2)
 - i) La atención especializada por los servidores civiles al ciudadano, usuario y/o administrado, será por un tiempo máximo de 10 minutos, con excepción a la naturaleza de la agenda a tratar, cuya ampliación será comunicada al personal a cargo de la atención al ciudadano para su conocimiento y fines pertinentes.
 - j) Los ciudadanos, usuarios y/o administrados que accedan a la atención especializada, deberán portar su documento nacional de identificación (DNI) vigente, y cumplir con las medidas o protocolos de bioseguridad de ser el caso.
 - k) Queda terminantemente prohibido que los ciudadanos, usuarios y/o administrados, se dirijan a las oficinas o áreas, salvo que por razones de su atención merezcan trasladarse a las mismas; y previa autorización y coordinación con las gerencias de cada oficina, quedando bajo responsabilidad de las mismas.
 - l) Queda terminantemente prohibido que los ciudadanos, usuarios y/o administrados, se encuentren deambulando por las instalaciones del Gobierno Regional, fuera del área en la cual es atendido o requiriendo ser atendidos por los servidores civiles en sus oficinas. Todas las atenciones serán agendadas y programadas por el personal de Atención al Ciudadano

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

02 AGO. 2023

TEODORO V. RODRIGUEZ LA ROSA
FEDATARIO



TÍTULO: "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"	CÓDIGO: GRA/SG-DI.01.NP	PÁGINAS: 7/11
---	----------------------------	------------------

en los horarios establecidos; quedando prohibidas las atenciones en los espacios no habilitados.

- m) A las atenciones programadas, el personal de vigilancia y/o seguridad de la Unidad de Servicios Generales dispondrá se brinde seguridad interna y permanente, el acompañamiento y vigilando hasta el cierre del horario de atención establecido, y no permitiendo que ingresen a las oficinas, asegurando que los ciudadanos, usuarios y/o administrados atendidos se retiren de las instalaciones de la sede regional, bajo responsabilidad.

6.2. Enfoque intercultural en la atención

Los protocolos de atención en el caso específico son los siguientes:

- a) Identificar en qué lengua prefiere comunicarse el ciudadano (a) para poder brindarle una atención pertinente y en su lengua. De ser el caso solicitar el apoyo de un intérprete, traductor u otro servidor civil del Gobierno Regional.
- b) Guardar respeto por la cultura del ciudadano, usuario y/o administrado, como el uso de vestimentas, formas de expresión, organización, costumbres y creencias, entre otras. Evitando el uso de estereotipos en la atención brindada y en los materiales elaborados.

6.3. Atención preferente

Los protocolos de atención en el caso específico son los siguientes:

- a) Prescindir de cualquier formalidad para la atención, debiendo hacer ingresar a la persona inmediatamente al punto de recepción, donde deberá ser ubicada con el servidor que le brindará atención.
- b) Establecer el tipo de condición del ciudadano (a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.
- c) Usar los mecanismos para la atención prioritaria del ciudadano (a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos.

6.4. Canales de atención

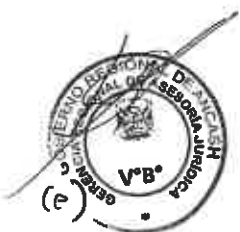
- a) **Canal Presencial.** - Es la atención presencial al Ciudadano, usuario y/o administrado con la ventaja de brindarse una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio; prosiguiendo de la siguiente manera:

- Siempre que se reciba al ciudadano, debe ser el personal del Gobierno Regional de Ancash, quien dé las palabras de bienvenida y saludo correspondiente.
- Identificarse inmediatamente con su primer nombre y apellido, para luego esperar a que el ciudadano, usuario y/o administrado otorgue su nombre y optar por un trato de usted. De no recibirse su nombre, emplear: "¿Con quién tengo el gusto de conversar?".
- Invitar al ciudadano y otro que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas: "¿De qué manera puedo ayudarlo?", "¿En qué le puedo ayudar?", "¿En qué le puedo servir?".
- Se encuentra prohibido saludar empleando términos como: ¿Para qué soy bueno/buena?, ¿A qué ha venido usted?, ¿Qué desea?, ¿Qué quiere hacer?, ¿Qué pasa señor/señora?, Hola.

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

02 AÑO: 2023

TEODORA RODRIGUEZ LAURE
FEDATARIO



TÍTULO: "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"	CÓDIGO: GRA/SG-DI.01.NP	PÁGINAS: 8/11
--	----------------------------	------------------

- Emplear términos de familiaridad o diminutivos como: "Seño, Señito" u otros.
- Al terminar la atención, despedir al ciudadano con una sonrisa, recordándole que su presencia ha sido importante y esperando que haya sido de su agrado.

b) **Canal Telefónico.** - Es la atención a través de la recepción de llamadas telefónicas del administrado y otros, prosiguiendo de la siguiente manera:

- El personal deberá responder la llamada rápidamente, debiendo manifestar lo siguiente:
 - "Buenos Días", "Buenas Tardes", "Buenas Noches".
 - Gobierno Regional de Ancash.
 - Le saluda "...".
 - ¿Con quién tengo el gusto de conversar?
- Una vez que el ciudadano, usuario y/o administrado expresa su nombre, se proseguirá la atención señalando lo siguiente: ¿De qué manera puedo ayudarlo? ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
- Si el personal se encontrara atendiendo una llamada y tiene en espera otra, deberá tomar nota del número telefónico y devolver inmediatamente la llamada. Ninguna llamada se debe quedar sin atender.
- Realizar una pequeña retroalimentación con el ciudadano, a fin de verificar sus datos y necesidad.
- Agradecer al ciudadano: "Gracias por llamar al Gobierno Regional de Ancash, que tenga usted un buen día".

c) **Canal Virtual.** - Es la atención a través de la recepción de solicitudes, consultas o información relacionada con el Gobierno Regional, mediante una plataforma virtual específica (página web).

VII. RESPONSABILIDADES

7.1. La Secretaría General del Gobierno Regional de Ancash, es la encargada de la difusión, implementación, cumplimiento, ejecución y evaluación de las disposiciones contenidas en la presente directiva.

7.2. Los responsables de las unidades de organización del Gobierno Regional de Ancash, quienes prestan atención al ciudadano, están obligados al estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.

7.3. Constituyen faltas por incumplimiento por lo dispuesto o regulado en la presente directiva, y pasible de sanción administrativa, sin perjuicio de responsabilidad civil y penal que corresponda tanto a los funcionarios, servidores o encargados, cualquiera sea su condición laboral o contractual.

7.4. El incumplimiento en contra de la presente directiva, por parte de los funcionarios, directivos y servidores, y que incurran en omisiones al no brindar información previamente programada, serán comunicadas a la Subgerencia de Recursos Humanos, para disponer por la Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario, el deslinde de responsabilidades administrativas por las presuntas faltas incurridas.

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

12 A60. 2023

TEODORO V. RODRIGUEZ LACAY
FEDATARIO



TÍTULO: "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"	CÓDIGO: GRA/SG-DI.01.NP	PÁGINAS: 9/11
--	----------------------------	------------------

VIII. DISPOSICIONES FINALES

PRIMERO. – Las unidades de organización del Gobierno Regional de Ancash, podrán emitir sugerencias que permitan la mejora en la atención al ciudadano y a la actualización de la presente directiva.

SEGUNDO. – La Secretaría General, es responsable del proceso de inducción y capacitación a los servidores civiles del Gobierno Regional de Ancash; así como velar por la correcta atención integral al administrado entre otros.

TERCERO. – La programación de atenciones especializadas, se efectuará conforme al programa establecido en el Anexo 02; la misma que podrá ser modificada conforme a la necesidad y contexto actual de la institución, por disposición de la Alta Dirección del Gobierno Regional de Ancash.

CUARTO. – Todo lo no previsto en la presente directiva, será resuelto por la Secretaría General, quedando encargada de su permanente aplicación, y de acuerdo al criterio razonable o sentido común, sin alterar la buena calidad de atención.

QUINTO. – Con el fin de operativizar la atención al ciudadano, la Gerencia Regional de Administración en coordinación con la Gerencia Regional de Infraestructura, deberán implementar las acciones administrativas que ameriten, para proporcionar el equipamiento e infraestructura adecuada.

SEXTO. – Las unidades de organización que se encuentran fuera de la sede central del Gobierno Regional de Ancash, tendrán el plazo de sesenta (60) días, para poder implementar sus protocolos de atención al ciudadano bajo responsabilidad funcional, con las condiciones y mecanismos de control establecidos en la presente Directiva.

SEPTIMO. – Corresponde a la máxima autoridad administrativa, una vez aprobada la presente directiva, comunicar a las demás unidades de organización del Gobierno Regional de Ancash, respecto a la importancia de su aplicación y cumplimiento, y que corresponde a las mismas disponer del servidor o servidores la atención a cabalidad quedando bajo responsabilidad de los mismos y sin perjuicio de los servidores.

IX. ANEXOS

- Anexo N° 01 – Flujograma de atención especializada.
- Anexo N° 02 – Cronograma de atención al ciudadano.



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

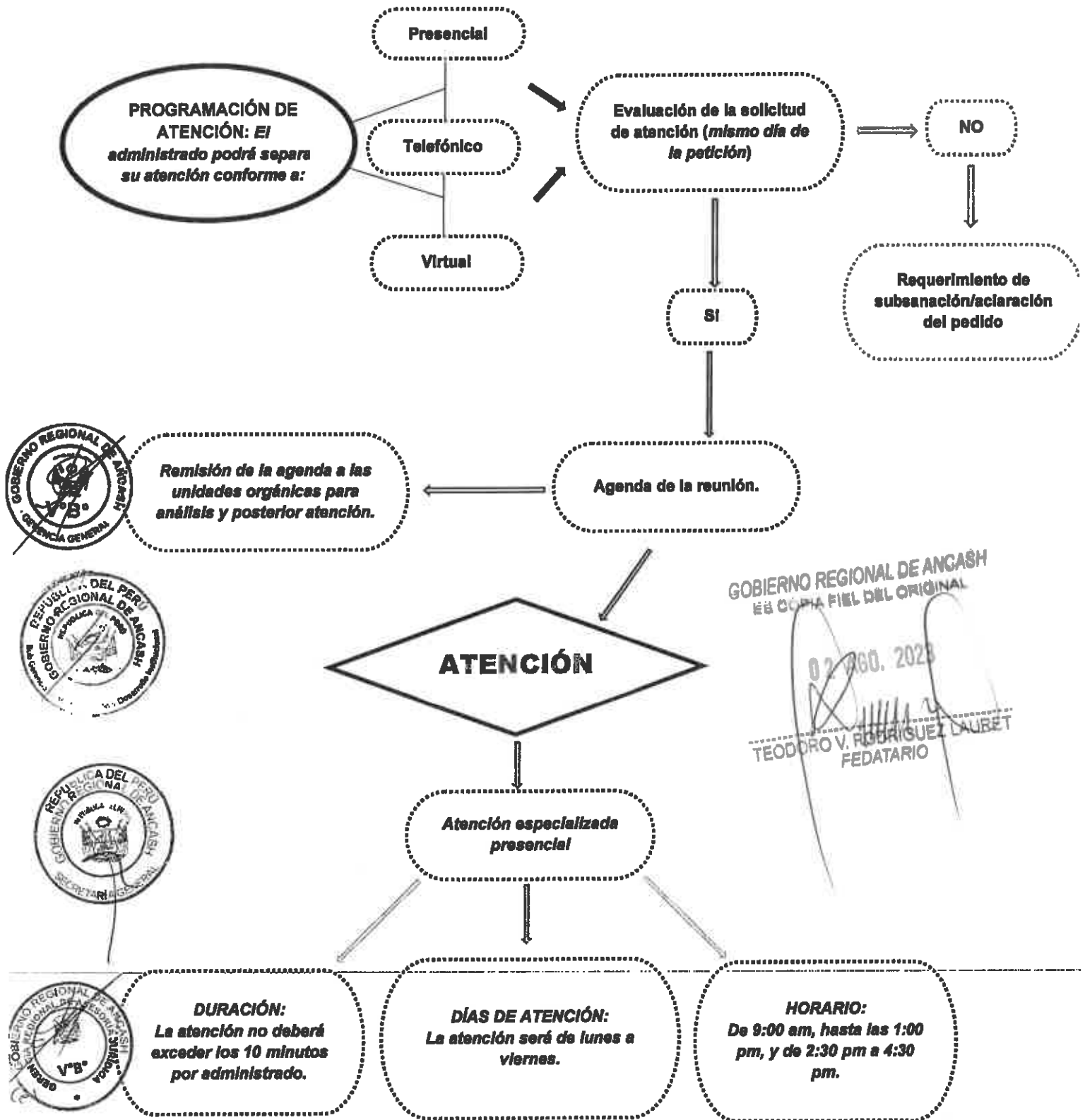
02 AGO. 2023

TEODORO V. RODRIGUEZ LAURET
FEDATARIO

TÍTULO: "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH"	CÓDIGO: GRA/SG-DI.01.NP	PÁGINAS: 10/11
--	-----------------------------------	--------------------------

ANEXO 01

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
02.060.2023
TEODORO V. RODRIGUEZ LAURET
FEDATARIO

TÍTULO:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

CODIGO:

GRA/SG-DI.01.NP

PÁGINAS:

11/11

02 AGO. 2023

ANEXO N° 02

TEODORO VILLORRIQUEZ LAURE
FEDATARIO

CRONOGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00 am a 11:00 am	GERENCIA REGIONAL DE RECURSOS NATURALES Y GESTIÓN AMBIENTAL 1) Sub Gerencia de Gestión Ambiental.	GERENCIA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN 1) Sub Gerencia de Administración Financiera. 2) Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Generales. 3) Sub Gerencia de Recursos Humanos. 4) Sub Gerencia de Control Patrimonial. 5) Sub Gerencia de Tecnologías de la Información e Innovación. 6) Unidad de Servicios y Equipo Mecánico.	GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONÓMICO 1) Sub Gerencia de Desarrollo Empresarial, 2) Dirección Regional de Energía y Minas 3) Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.	GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL 1) Sub Gerencia de Planeamiento y Acondicionamiento Territorial 2) Sub Gerencia de Presupuesto. 3) Sub Gerencia de Promoción y Programación Multianual de Inversiones. 4) Sub Gerencia de Modernización y Desarrollo Institucional.	GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL 1) Sub Gerencia de Programas Sociales e Igualdad de Oportunidades. 2) Aldeas Infantiles. 3) Archivo Regional. 4) Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
11:00 am a 1:00 pm	GERENCIA REGIONAL DE ASESORÍA JURÍDICA	GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL 1) Sub Gerencia de Planeamiento y Acondicionamiento Territorial. 2) Sub Gerencia de Presupuesto. 3) Sub Gerencia de Promoción y Programación Multianual de Inversiones. 4) Sub Gerencia de Modernización y Desarrollo Institucional.	GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL 1) Sub Gerencia de Programas Sociales e Igualdad de Oportunidades. 2) Aldeas Infantiles. 3) Archivo Regional. 4) Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento.	GERENCIA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN 1) Sub Gerencia de Administración Financiera. 2) Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Generales. 3) Sub Gerencia de Recursos Humanos. 4) Sub Gerencia de Control Patrimonial. 5) Sub Gerencia de Tecnologías de la Información e Innovación. 6) Unidad de Servicios y Equipo Mecánico.	GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONÓMICO 1) Sub Gerencia de Desarrollo Empresarial. 2) Dirección Regional de Energía y Minas 3) Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.
2:30 a 3:30	OFICINA REGIONAL DE DEFENSA NACIONAL	GERENCIA REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA 1) Sub Gerencia de Estudios de Inversiones. 2) Sub Gerencia de Obras. 3) Sub Gerencia de Supervisión y Liquidación de Obras.	OFICINA REGIONAL DE DEFENSA NACIONAL	GERENCIA REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA 1) Sub Gerencia de Estudios de Inversiones. 2) Sub Gerencia de Obras. 3) Sub Gerencia de Supervisión y Liquidación de Obras.	GERENCIA REGIONAL DE RECURSOS NATURALES Y GESTIÓN AMBIENTAL 1) Sub Gerencia de Gestión Ambiental.
3:30 a 4:30	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL

