



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
ORGANO REGIONAL DE CONTROL INSTITUCIONAL

.....
"AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO"

"MANUAL DE PROCEDIMIENTO BASICO DEL BUZON DE SUGERENCIAS DEL ORGANO REGIONAL DE CONTROL INSTITUCIONAL"



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

TUMBES - PERU

2011



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
ORGANO REGIONAL DE CONTROL INSTITUCIONAL

.....
"AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO"

MANUAL DE PROCEDIMIENTO BASICO DEL BUZON DE SUGERENCIAS

1. OBJETO

El Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Tumbes recoge entre sus objetivos, la mejora continua de sus servicios. Una oportunidad para la mejora se canaliza a través de las sugerencias que nos hacen llegar los usuarios en la prestación de nuestros servicios.

Mediante la implementación de este procedimiento el OCI-GRT plantea como objetivo facilitar e incentivar el acercamiento a todos los usuarios de sus servicios del Gobierno Regional de Tumbes, así como de la sociedad en general.

2. CONCEPTO

Se entiende por **SUGERENCIA** a toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos del Control Institucional.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Las sugerencias deberán estar dirigidas a la Oficina del Órgano Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Tumbes, con relación a la calidad de atención que brinda a sus usuarios que requieren de un servicio. Este procedimiento no recoge las sugerencias que el usuario pueda realizar sobre cualquier otro órgano del Gobierno Regional de Tumbes o de sus diferentes Direcciones Sectoriales.

4. DESARROLLO

Los Procedimientos que se aplicarán para el tratamiento de las sugerencias recibidas tendrán las siguientes características.

4.1. Forma de Presentación de la Sugerencia

Las Sugerencias podrán ser formuladas por personas naturales o jurídicas en forma individual. En ningún caso se aceptará el anonimato.



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
ORGANO REGIONAL DE CONTROL INSTITUCIONAL

.....
"AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO"

Para presentar las sugerencias y recibir una atención personalizada se debe realizar a través del Formato Impreso Normalizado que forma parte del Anexo N° 01, ingresándolo en el Buzón de Sugerencias que se encuentra el área de Secretaría, que se encuentra debidamente cerrado en un lugar visible del área destinada.

4.2. Recepción y Registro de la Sugerencia

El Buzón de Sugerencias será abierto los días Lunes y en forma semanal por la Secretaria de la Oficina que estará a cargo de dicho fin. Este acto será siempre en compañía del Jefe de la ORCI, quién tendrá en custodia la llave del Buzón de Sugerencias.

Los Formatos encontrados serán registrados en un cuaderno de registro en forma cronológica y exclusivamente para este acto, previa numeración correlativa. Dicho cuaderno se denominará "Registro de Buzón de Sugerencias".

4.3. Gestión Interna

El contenido de los Formatos serán evaluados por el Jefe del OCI y por el Supervisor del Equipo de Auditores, que será designado para dicho fin.

Las Sugerencias que requieran de mayores aclaraciones serán notificadas al interesado en un plazo de 05 días hábiles desde la fecha de apertura del Buzón.

Las Sugerencias que promuevan mejoras en nuestra organización se comunicará al Personal del OCI mediante Memorando informativo, luego será publicado en lugar visible un LISTADO DE SUGERENCIAS para conocimiento del Público en general que acude al OCI y para el propio personal que labora en el mismo.

4.4. Requisitos para la Admisión

Para que la Sugerencia sea admitida deberán figurar los datos identificativos de la persona que la presenta. Así como cumplir con llenar todos los espacios requeridos. No se admitirán aquellos formatos que sean contrarios a lo requerido en el presente Procedimiento; llámese Quejas, Denuncias o que contengan agravios escritos en contra de la moral, las cuales tienen otro conducto formal.



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
ORGANO REGIONAL DE CONTROL INSTITUCIONAL

.....
"AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO"

4.5. Análisis y Emisión de Respuestas.

Las personas responsables de analizar y resolver las sugerencias podrán solicitar aclaraciones o la emisión de informes al personal que se encuentre involucrado en cualquier acto descrito en el Formato.

Si después de analizada la Sugerencia se determina alguna responsabilidad de un acto impropio del servidor público la sanción correspondiente será evaluada por el Jefe del OCI.

En el caso en que la Sugerencia sea aceptada, las personas responsables estudiarán la misma para determinar si es posible o no su implantación.

Para todo acto, de procedencia o no procedencia, deberán ser respondidas al usuario en un plazo de 10 días hábiles, desde la fecha de registro. Dicha respuesta puede consistir simplemente en la aceptación de la sugerencia o en una explicación de porqué no se considera apropiada.

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

A través del Cuaderno de Registro denominado "Registro de Buzón de Sugerencias" se llevará el Control y seguimiento de todas las sugerencias presentadas y de las respuestas ofrecidas al usuario.

Trimestralmente, se elaborará un informe estadístico que será reportado a la ORC-Piura y a la **Gerencia de Gestión de Órganos de Control Institucional** de la Contraloría General de la República.

6. ANEXOS

6.1. ANEXO N° 01.- FORMULARIO DE SUGERENCIAS



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
ORGANO REGIONAL DE CONTROL INSTITUCIONAL

.....
"AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO"

ANEXO Nº 01.- FORMULARIO DE SUGERENCIAS

FORMULARIO Nº _____

A través de este formulario Ud. puede expresar sus opiniones, inquietudes, iniciativas, propuestas de mejora o comentarios sobre cualquier aspecto de esta Oficina Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Tumbes; así como poner de manifiesto cualquier actuación irregular detectada en el funcionamiento de los servicios que presta esta Oficina.

I.- DATOS PERSONALES

NOMBRES :

APELLIDOS :

DNI Nº :

DIRECCION :

TELEFONO :

CORREO ELECTRONICO :

FECHA :

II.- VINCULACION CON EL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES (marcar con un aspa)

FUNCIONARIO SERVIDOR TERCERO

III.- DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA

Recibida la Sugerencia, se le informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 10 días hábiles a partir del registro, por los medios indicados en el Item I

Esta Oficina garantiza que todos los datos recogidos a través de este formulario serán utilizados en forma confidencial por los responsables de su evaluación.