



GOBIERNO REGIONAL APURIMAC

PRESIDENCIA REGIONAL



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL N° 344 -2010-GR.APURIMAC/PR.

Abancay, 04 JUN. 2010

VISTO:

El OFICIO N° 354--2010-GRAP/02.01/SC, de fecha 18 de mayo de 2010 emitido por la secretario de coordinación y documentos que se anexan y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 5° de la Ley N° 27867-Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, establece que es misión del Gobierno Regional organizar y conducir la gestión pública de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en marco de las políticas nacionales y sectoriales para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región;

Que, con la finalidad de garantizar el adecuado y eficiente desarrollo de las funciones del Gobierno Regional de Apurímac es conveniente establecer disposiciones con el fin de controlar y normar la atención de los visitantes que concurren a la sede regional, estableciendo para ello obligaciones y responsabilidades, en tal sentido se hace necesario aprobar resolutiveamente la "DIRECTIVA DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y CONTROL DE VISITANTES EN LOCAL INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC" lo que permitirá una atención prioritaria y eficiente al ciudadano;

En uso de las atribuciones conferidas por Ley N° 27867 sus modificatorias Leyes 27902, 28013 Orgánica de Gobiernos Regionales y Credencial del Jurado Nacional de Elecciones de fecha 21 de diciembre del 2006.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, la DIRECTIVA DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCION Y CONTROL DE VISITANTES EN LOCAL INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC la misma que forma parte de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER, que la Sub Dirección de Desarrollo Institucional publique el contenido de la presente resolución y directiva en la pagina Web del Gobierno Regional de Apurímac.

ARTICULO TERCERO TRANSCRIBIR, la presente resolución a la Gerencia General y sistemas administrativos que corresponda del Gobierno Regional de Apurímac, para su conocimiento y fines de Ley consiguientes.



REGISTRESE Y COMUNIQUESE

David Abraham Salazar Morote
DAVID ABRAHAM SALAZAR MOROTE
 PRESIDENTE REGIONAL
 GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC





003

DIRECTIVA

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION Y CONTROL DE VISITANTES EN EL LOCAL INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC

Abancay,

I. OBJETIVO

Establecer mecanismos eficientes para el adecuado registro, atención y control de los visitantes, a fin de garantizar la atención prioritaria y rápida al ciudadano.

Garantizar la seguridad del personal, bienes e instalaciones de la Entidad, así como a las personas que ingresan en el local institucional del Gobierno Regional de Apurímac

II FINALIDAD

Regular el procedimiento para el registro, atención, control y desplazamiento de visitantes en el local institucional de la sede del Gobierno Regional de Apurímac, en adelante GR APURIMAC.

Disponer de una norma que oriente a las personas que tienen participación en el registro, control y atención de las visitas.

III BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobierno Regionales y sus modificatorias
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños y los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado
- Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Apurímac - MOF
- Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Apurímac - ROF

IV ALCANCE

Lo establecido en la presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores del G.R APURIMAC, personal de seguridad y todas las personas que presten algún tipo de servicio, así como las visitas autorizadas, proveedores y usuarios externos.





GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU"
"AÑO DE LA UNION NACIONAL FRENTE A LA CRISIS EXTERNA"
"Año del Fomento de la Lectura en la Región Apurímac"



V DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Glosario de Términos:

- Visitante: Persona ajena a la Entidad que ingresa a las instalaciones del GR.APURIMAC para fines específicos.
 - Visitas autorizadas: son aquellas personas que están previamente autorizadas por los funcionarios, directivos o servidores del GR.APURIMAC para ingresar a la sede principal. Estas personas deberán estar registradas en el Sistema de Control de Ingreso de Visitantes por los propios funcionarios o del personal que estos han designado cuya motivación será exclusivamente asuntos oficiales.
 - Visitas no autorizadas: son aquellas personas que visitan la sede del Gobierno Regional Apurímac, para obtener alguna información, dejar documento en el SIGE, recoger o presentar un documento, efectuar algún tipo de pago o cobro, etc. Estas no se encuentran registradas en el Sistema de Control de ingreso de visitantes.
 - Sistema de Control de Ingreso de Visitantes: Es el software que permite registrar y controlar el horario de ingreso, permanencia y salida del GR. APURIMAC de las personas identificadas en los párrafos precedentes.
 - Pase de visitas: (Solapera) implemento que identifica al visitante como tal y al piso donde está ubicada la oficina en el cual será atendido, el mismo que deberá portarlo en lugar visible durante el tiempo que dure su visita a la institución.
 - Ingreso Directo: Acceso inmediato del visitante al piso donde se ubica la oficina del funcionario o servidor, una vez registrado en el Sistema.
 - Constancia De Visita: Documento de control de atención al visitante
- 5.2 El ingreso de los visitantes, se realizará en el horario de atención al público de 09:30 a 12:45 horas y de 14:45 a 16:45 horas; excepcionalmente fuera de dicho horario, bajo responsabilidad de quien lo autorice.
- 5.3 Los visitantes podrán solicitar citas a nivel institucional, por escrito, teléfono, fax o de manera personal. La Oficina de Trámite Documentario sólo otorgará citas relacionadas con expedientes y/o solicitudes de ingreso previa coordinación con la dependencia requerida.
- 5.4 Los funcionarios o servidores comunicarán previamente sus citas concertadas y de ser el caso, autorizarán el ingreso directo.
- 5.5 Los visitantes serán atendidos en la Oficina de Trámite Documentario ubicada en el primer piso de la Institución, por el personal del Trámite Documentario, previa coordinación telefónica con la oficina solicitada se autorizará el ingreso correspondiente. Asimismo, se brindará atención preferente e inmediata a los visitantes discapacitados, gestantes y adultos mayores.
- 5.6 Al ingresar y durante su permanencia en el local institucional del Gobierno Regional de Apurímac las visitas y usuarios deben portar su pase de ingreso (SOLAPERA) en lugar





GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU"
"AÑO DE LA UNION NACIONAL FRENTE A LA CRISIS EXTERNA"
"Año del Fomento de la Lectura en la Región Apurímac"



344

visible, y deberán transitar únicamente por el piso autorizado, en caso que requieran visitar varias oficinas deberá consignarlo al momento de solicitar su Constancia de Visita.

- 5.7 Queda restringida las visitas por asuntos personales, cobranzas de tipo personal (entidades financieras, casas comerciales, personas naturales); asimismo, se prohíbe la venta de productos y/o comidas, bajo responsabilidad del personal de vigilancia. Las visitas de carácter personal serán atendidas en la sala de espera de la Oficina de Trámite Documentario o mediante intercomunicador
- 5.8 La Sub Dirección de Abastecimiento y Margesí responsable de los procesos de adjudicaciones y licitaciones deberá facilitar al personal de Trámite Documentario las directivas necesarias para el cumplimiento de recepción de sobres, registro de proveedores y otros de los procesos antes indicados, asimismo proporcionará a personal de vigilancia la relación de proveedores para la entrega de materiales por la puerta del Jr. Huancavelica (costado del local institucional).
- 5.9 Todo paquete o maletín que sea retirado de la Institución por los visitantes y/o servidores, será revisado sin excepción.



VI DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Entrada y salida de los visitantes

El personal de seguridad efectuará el control del ingreso y salida de los visitantes, a través de las siguientes acciones:

- 6.1.1 Apoyará al personal de la Oficina de Trámite Documentario en el control de ingreso y salida de los visitantes, permitiendo la entrada de las personas que porten en lugar visible la SOLAPERA, asimismo conducirá en forma ordenada a los visitantes que requieran ingresar a la Entidad para que se registren en el módulo de recepción y atención al visitante.
- 6.1.2 Registrará los equipos personales de los visitantes (cámaras, filmadoras, etc.), los mismos que no podrán ingresar al local institucional sin previa autorización. Asimismo, maletines, mochilas, bolsas y otros enseres deberán quedarse en custodia del vigilante.
- 6.1.3 Solicitará a la salida del visitante, la devolución del Pase o ticket habilitado, de ser el caso la constancia de visita para luego devolver su documento de identidad.



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU"
"AÑO DE LA UNION NACIONAL FRENTE A LA CRISIS EXTERNA"
"Año del Fomento de la Lectura en la Región Apurímac"

- 6.1.4 Una vez terminado el horario de atención, el personal de seguridad se encargará de devolver los documentos de identificación previa recepción y verificación de las constancias de visita que estén debidamente selladas y firmadas, así como la recuperación de las SOLAPERAS.
- 6.1.5 Coordinará vía telefónica el ingreso de visitantes fuera del horario normal de trabajo con el funcionario y/o gerencia correspondiente quien se responsabilizará de dicho ingreso.

6.2 Atención de visitante en la Oficina de Trámite Documentario

6.2.1 El personal del servicio de Atención al Ciudadano solicitará al visitante que se identifique con un documento de identidad: DNI, licencia de conducir, credencial, carne de estudiante, colegiatura, credencial o cualquier otro documento, el mismo que quedará en custodia hasta la salida del visitante

6.2.2 El personal que labora en el servicio de Atención al Ciudadano en la Oficina de Trámite Documentario, previa verificación en el sistema anunciará al visitante que tiene una cita programada con la persona que lo atenderá. Si no tiene cita, le preguntará el motivo de la visita y de ser el caso el nombre de la persona con la que desea reunirse y lo anunciará con la persona vinculada al motivo de la visita, a fin que determine su atención.

6.2.3 Si tiene autorización, inmediatamente entregará al visitante el pase o SOLAPERA que lo identificará como VISITANTE y el formato de CONSTANCIA DE VISITA, lo que motivará su atención prioritaria.

6.2.4 El personal asignado al servicio de ATENCION AL CIUDADANO registrará en el sistema al visitante y consignará en el formato de constancia de visita el nombre del visitante, documento de identidad, motivo de la visita, hora, registro de visitas en el sistema y el piso donde se encuentra la oficina requerida, las solaperas están diferenciadas de la siguiente manera:

- PRIMER PISO Y SOTANO : COLOR AMARILLO
- SEGUNDO PISO : COLOR VERDE
- TERCER PISO : COLOR AZUL
- CUARTO PISO : COLOR NARANJA
- PRESIDENCIA : COLOR ROJO

6.2.5 En los casos que el visitante requiera información referida al estado de expedientes y/o solicitudes de ingreso, realicen trámites (consultas, dejar o recoger documentos, solicitar citas, revisar expedientes) se atenderá en la Oficina de Trámite documentario (SIGE).





GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU"
"AÑO DE LA UNION NACIONAL FRENTE A LA CRISIS EXTERNA"
"Año del Fomento de la Lectura en la Región Apurímac"



6.2.6 A los visitantes que efectúen algún pago o cobro en la ventanilla de caja, se les entregará un ticket de pase, el mismo que será devuelto al momento de su salida.

6.2.7 El personal del servicio de atención al ciudadano archivará la constancia de atención al ciudadano como medida de seguridad y sustento del ingreso, atención y salida de visitas en el día.

6.3 Del funcionario o servidor que atiende al visitante

6.3.1 El funcionario o servidor que atenderá al visitante deberá previamente pedir la constancia de visita para verificar que corresponde a la Oficina visitada, una vez concluida la entrevista firmará y sellará.

6.3.2 En el caso que el visitante requiera la atención de dos o más funcionarios o servidores, el que lo atienda primero lo derivará en el Sistema con la siguiente persona, previa coordinación. La Constancia de visita será firmada en el orden de atención y contendrá en el rubro de observaciones la derivación realizada quien a su vez firmará y sellará el formato una vez atendido el visitante.

6.3.3 Las secretarías de las dependencias visitadas serán responsables del cumplimiento estricto de lo señalado en los acápite anteriores

6.4 Entrada y Salida de proveedores

6.4.1 El Personal de Seguridad anunciará vía telefónica a los proveedores de bienes o servicios con la persona responsable de la Sub Dirección de Abastecimiento y Margesi, a fin que autorice su ingreso directo; luego se le entregará el Pase y la Constancia de Visita en el modulo de atención.

6.4.2 La Sub Dirección de Abastecimiento y Margesi establecerá un horario de atención para los proveedores. La autorización de ingreso será realizado por las personas autorizadas.

6.4.3 En caso que el proveedor ingrese con vehículo lo realizará por la puerta del Jr. Huancavelica, el personal de seguridad solicitará nombre, DNI del proveedor y los datos del vehículo, este registro se hará manualmente y lo conservará para información.

6.4.4 En días no hábiles, sólo se permitirá el ingreso del personal de las empresas que hayan sido registradas previamente por el Area de Almacén de la Sub Dirección de Abastecimiento y Margesi





6.5 Asistentes a eventos internos del G.R.APURIMAC

6.5.1 La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional entregara al personal del servicio atención al ciudadano el Cronograma de Actividades de los Auditorios del G.R. Apurímac, en forma semanal.

6.5.2 El responsable de la organización de eventos o actos públicos que se lleven a cabo en las instalaciones del G.R.APURIMAC, registrará previamente en el Sistema a los participantes y la autorización de ingreso directo a los ambientes donde se desarrollará el evento o acto público. Cuando por alguna circunstancia no se haya registrado previamente a los participantes, se autorizará el ingreso directo y se comunicará al Personal de Seguridad, quedando bajo responsabilidad del organizador el registro de participantes.

6.6 Entrada y salida del personal y visitantes fuera del horario de oficina y días no hábiles (sábados, domingos y feriados)

6.6.1 Cuando el ingreso y salida es fuera del horario normal de trabajo, el personal de vigilancia preguntará el motivo de la visita y el nombre de la persona con la que desea reunirse; y lo anunciará vía teléfono con la persona solicitante a fin que determine su atención.

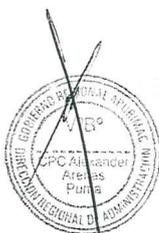
6.6.2 Registrará al visitante en forma manual y consignará los datos de la persona que autorizó la atención en el cuaderno correspondiente.

6.6.3 Los Jefes inmediatos mediante Memorando de disposición de trabajo autorizará el ingreso del personal que laborará los sábados, domingos y feriados, estrictamente por necesidad del servicio.

6.7 Del ingreso de delegaciones de manifestantes o representantes de la sociedad civil

6.7.1 Con la finalidad de brindar una atención oportuna y colegiada a las delegaciones de los manifestantes gremiales, sindicales, representaciones de la sociedad civil y otros, que solicitan ser atendidos por la Presidencia del Gobierno Regional de Apurímac, se designará una comisión de funcionarios relacionados con el tema materia de reclamo.

6.7.2 El Director de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional coordinará con la Alta Dirección el ingreso de las delegaciones y el número de personas que se autorizará, los que deberán identificarse previamente con sus respectivos documentos de identidad.





GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC



344

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU"
"AÑO DE LA UNION NACIONAL FRENTE A LA CRISIS EXTERNA"
"Año del Fomento de la Lectura en la Región Apurímac"

- 6.7.3 El Director de Comunicaciones e Imagen Institucional comunicará a la Presidencia Regional o a la Gerencia General sobre la solicitud de los manifestantes a fin que éste autorice su ingreso.
- 6.7.4 Coordinará con el personal de seguridad el número de personas autorizadas a ingresar, debiendo quedarse en custodia los documentos de identificación, grabadoras, celulares y otros. Asimismo se le entregará una tarjeta de visitante.
- 6.7.5 El Director de Imagen Institucional coordinará con la Alta Dirección sobre el lugar de reunión, el mismo que deberá reunir las condiciones de comodidad y seguridad para atender a las delegaciones de manifestantes o representaciones de la sociedad civil.
- 6.7.6 Una vez concluida la reunión, estos serán acompañados por el Director de Comunicaciones e Imagen Institucional, supervisando que se le entregue sus documentos de identidad y objetos personales.

VII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 La Gerencia de Administración establecerá el periodo de implementación y capacitación de los operadores del Sistema.
- 7.2 La Secretaría de Coordinación y la Oficina de Trámite Documentario y Archivo velarán por el cumplimiento de las medidas contenidas en la presente Directiva.
- 7.3 Ante el incumplimiento de la presente Directiva, se aplicará las sanciones según la naturaleza y gravedad prevista en el Reglamento Interno de Trabajo.

VIII ANEXO

Los anexos que se aprueban con la presente Directiva son:

1. CONSTANCIA DE VISITAS.
2. FLUJOGRAMA

4-10

CONSTANCIA DE VISITA



Nº DE VISITA _____

VISITANTE: _____

ENTIDAD: _____

SOLICITO ENTREVISTA CON: _____

DEPENDENCIA: _____

MOTIVO: _____

FECHA DE INGRESO _____

HORA DE INGRESO _____

DNI Nº _____

PISO:

OBSERVACIONES / DERIVADO(A)

FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO, SERVIDOR, RESPONSABLE
UNIDAD ORGÁNICA

FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO, SERVIDOR, RESPONSABLE
UNIDAD ORGÁNICA