



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Gerencia Regional de Infraestructura

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

INFORME N° 010 - 2022-GOB.REG.AMAZONAS-GRI/DRTC-OA

AL : ING. JORGE HOBEDD TORREJON VILLEGAS

Director Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas

ASUNTO : DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO PARA ATENCION Y CONTROL DE VISITANTES EN EL LOCAL INSTITUCIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - AMAZONAS

FECHA : Chachapoyas, 03 de febrero de 2022.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento lo siguiente:

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 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas, es conveniente establecer disposiciones con el fin de controlar y normar la atención de los visitantes que concurren a la Entidad, estableciendo para ello obligaciones y responsabilidades, en tal sentido se hace necesario aprobar la "DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO PARA ATENCION Y CONTROL DE VISITANTES EN EL LOCAL INSTITUCIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AMAZONAS"

Es todo cuanto informo a Usted para su conocimiento y fines que corresponda.

Atentamente.

AST/DRTC-OA
ARCHIVO
C/C DIRECCION

DOC.	02590191
EXP.	01985904

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES - AMAZONAS

Lic. Adm. Alicia Sánchez Tinoco
Oficina de Administración - DRTC

CARGO

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES - AMAZONAS

RECEPCIÓN

0-3 FEB. 2022

FECHA:

HORA: 13:17

FOLIOS: 9

FIRMA:



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Gerencia Regional de Infraestructura Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO PARA ATENCION Y CONTROL DE VISITANTES EN EL LOCAL INSTITUCIONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - AMAZONAS"

Artículo 1°.- OBJETO DE LA DIRECTIVA.

La presente directiva tiene por objeto 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 al local institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

Artículo 2°.- FINALIDAD

Regular el procedimiento para el registro, atención, control, y desplazamiento de visitantes en el local Institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas, en adelante DRTC-A.

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

Artículo 3°.- BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificaciones
- 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 en atención al público.
- Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Amazonas – MOF.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Amazonas – ROF.

Artículo 4°.- ALCANCE

Lo establecido en la presente directiva es de cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Amazonas, personal de seguridad y todas las personas que presten algún tipo de servicio, así como las visitas autorizadas, proveedores y usuarios externos.

Artículo 5°.- DISPOSICIONES GENERALES

5.1. GLOSARIO DE TERMINOS

- **VISITANTE:** Persona ajena a la Entidad que ingresa a las instalaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Amazonas, para fines específicos.





GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Gerencia Regional de Infraestructura

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- **VISITAS AUTORIZADAS:** Son aquellas personas que están previamente autorizadas por los funcionarios, directivos o servidores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas 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 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas, para obtener alguna información, dejar documento en Vigilancia, 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.
 - **PASE DE VISITAS:** (solapera) implemento que identifica al visitante con tal y al piso donde está ubicada la oficina en el cual será atendido, el mismo que deberá portarlo en un 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.
- 5.2. El ingreso de los visitantes, se realizará en el horario de atención al público de 08:15 a 12:45 horas y de 2:40 a 5:20 horas; excepcionales 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 solo otorgara citas relacionadas con expedientes y/o solicitud de ingreso previa coordinación con la dependencia requerida.
- 5.4. Los funcionarios o servidores comunicaran previamente sus citas concretadas y de ser el caso, autorizaran el ingreso directo.
- 5.5. Los visitantes serán atendidos en las Oficinas de Trámite Documentario y/o Vigilancia, ubicado en el primer piso de la institución, por el personal de Trámite Documentario y/o vigilancia, 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 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas las visitas y usuarios deben portar su pase de ingreso (SOLAPERA) en lugar visible, y deben transitar únicamente por el piso autorizado, en caso que requieran visitar varias oficinas deberán consignar al momento de solicitar su visita.
- 5.7. Queda restringida las visitas por asuntos personales, cobranzas de tipo personal (entidades financieras, casa comercial, 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. Todo paquete o maletín que sea retirado de la Institución por los visitantes y/o servidores, serán revisados sin excepción.





GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Gerencia Regional de Infraestructura

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Artículo 6°.- DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1. Entrada y salida de los visitantes

El personal de seguridad efectuara 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 Tramite 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.
- 6.1.4. Una vez terminado el horario de atención, el personal de seguridad se encargara 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 los SOLAPERAS.
- 6.1.5. Coordinara vía telefónica el ingreso de visitantes fuera del horario normal de trabajo con el funcionario y/o Dirección correspondiente quien se responsabilizara del dicho ingreso.

6.2. Atención de visitante en la Oficina de Tramite Documentario

- 6.2.1. El personal de servicio de atención al ciudadano solicitara 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 quedara en custodia hasta la salida del visitante.
- 6.2.2. El personal que labora en la Oficina de Tramite Documentario, previa verificación en el sistema anunciara al visitante que tiene una cita prolongada con la persona que lo atenderá. Si no tiene cita, le preguntara el motivo de la visita y de ser el caso el nombre de la persona con la que desea reunirse y lo anunciara con la persona vinculada al motivo de la visita, a fin que determine su atención.
- 6.2.3. Si tiene autorización, inmediatamente entregara al visitante el pase o SOLAPERA que lo identificara como VISITANTE y el formato de CONSTANCIA DE VISITA, lo que motivara su atención prioritaria.
- 6.2.4. En los casos que el visitante requiera información referida al estado de expedientes y/o solicitudes de ingreso, realicen tramites (consultas, dejar o recoger documentos, solicitar citas, revisar expedientes) se atenderá en la Oficina de Tramite documentario (SIGEDO).





GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Gerencia Regional de Infraestructura

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- 6.2.5. A los visitantes que efectúan 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.
- 6.2.6. 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 la visita en el día.

6.3.- Del funcionario o servidor que atienden 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. Las secretarías de las oficinas 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 abastecimiento, a fin de que autorice el ingreso directo, luego se le entregará el pase y la constancia de visita.
- 6.4.2. La oficina de abastecimiento establecerá un horario de atención para los proveedores. La autorización de ingreso será realizada por las personas autorizadas.
- 6.4.3. En el caso que el proveedor ingrese con vehículo, el personal de seguridad solicitará nombre y 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, solo se permitirá el ingreso del personal de las empresas que hayan sido registradas previamente por el área de almacén o abastecimientos.

6.5.- Asistentes a eventos internos de la DRTC-Amazonas

- 6.5.1. La oficina de Imagen Institucional entregará al personal de vigilancia el cronograma de Actividades de los directivos de la DRTC-Amazonas, en forma semanal.
- 6.5.2. El responsable de la organización de eventos o actos públicos que se lleven a cabo en las instalaciones de la DRTC-Amazonas, 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 autoriza el ingreso directo y se comunica al personal de seguridad, quedando bajo responsabilidad del organizador el registro de participantes.





GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Gerencia Regional de Infraestructura

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

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 preguntara el motivo de la visita y el nombre de la persona con la que desea reunirse; y lo anunciara vía teléfono con la persona solicitante a fin que determine su atención.
- 6.6.2. Registrará al visitante en forma manual y conseguirá los datos de la persona que autorizo la atención en el cuaderno correspondiente.
- 6.6.3. Los jefes inmediatos mediante memorando de disposición de trabajo autorizara el ingreso del personal que labora 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 el director de la DRTC – Amazonas, se designara una comisión de funcionarios relacionados con el tema material del reclamo.
- 6.7.2. El responsable de la oficina de imagen institucional coordinara con la dirección el ingreso de las delegaciones y el número de personas que se autorizara, los que deberán identificarse previamente con sus respectivos documentos de identidad.
- 6.7.3. El responsable de imagen institucional comunicara a la dirección sobre la solicitud de los manifestantes a fin que este autorice su ingreso.
- 6.7.4. Coordinara con el personal de seguridad el número de personas autorizadas a ingresar, debiendo quedarse en custodia los documentos.
- 6.7.5. El responsable de imagen institucional coordinará con la dirección el lugar de la reunión, el mismo deberá reunir las condiciones de comodidad y seguridad para atender a las delegaciones de manifestantes o representantes.
- 6.7.6. Una vez concluida la reunión, estos serán acompañados por el responsable de imagen institucional, supervisando que se le entregue sus documentos de identidad y objetos personales.

Artículo 7º DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1. La oficina de administración establecerá el periodo de implementación de la presente Directiva.
- 7.2. La secretaria de coordinación y la oficina de trámite documentario y archivo velaran por el cumplimiento de las medidas en la presente directiva.





GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Gerencia Regional de Infraestructura

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Artículo 8º ANEXO

Los anexos que se aprueban con la presente directiva son:

1. CONSTANCIA DE VISITAS
2. FLUJOGRAMA.



DRTC - A

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES AMAZONAS



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Gerencia Regional de Infraestructura

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



CONSTANCIA DE VISITA

Nº DE VISITA

FECHA DE VISITA

HORA DE INGRESO

VISITANTE:

DNI Nº

ENTIDAD:

SOLICITO ENTREVISTA CON:

DEPENDENCIA:

MOTIVO:

OBSERVACIONES / DERIVADO (A)

FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO,
RESPONSABLE DE UNIDAD ORGANICA

FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO,
RESPONSABLE DE UNIDAD ORGANICA



FLUJOGRAMA DE VISITANTE A LA DRTC-AMAZONAS

