



"A través de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"



Gobierno Regional Pasco

# Resolución Ejecutiva Regional

**Nº 0204 -2015-G.R.P./PRES.**

Cerro de Pasco, **19 MAR. 2015**

## EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO

VISTO:

Que, mediante Provéído de Gerencia General de fecha 16 de marzo de 2015, el mismo que contiene: El Informe N° 0076-2015-GRP-GGR/GRPPAT, Informe N° 044-2015-GRP-GGR-GRPPAT/SGRSTIC, Informe N° 015-2015-G.R.PASCO-GRPPAT-SGRSTIC/OR, Informe N° 0038-2015-G.R.PASCO-GGR/DGA, Informe N° 0028-2015-GRP-GGR/GRPPAT, Informe N° 00014-2015-GRP-GGR-GRPPAT/SGRSTIC, Informe N° 003-2015-G.R.PASCO-GRPPAT-SGRSTIC/OR, documentos suscritos por el Gerente Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, el Sub Gerente Regional de Racionalización y Sistemas TIC, Jefe de la Unidad de Racionalización de la Sub Gerencia Regional de Racionalización y Sistemas TIC, y el Director General de Administración, mediante el cual se solicita la aprobación mediante Resolución Ejecutiva Regional del Proyecto sobre el presente proyecto de la Directiva General N° 002-2015-GRP-GGR-GRPPAT/SGRSTIC sobre "Lineamientos y Procedimientos para la Atención al Público en la Sede del Gobierno Regional Pasco", y;

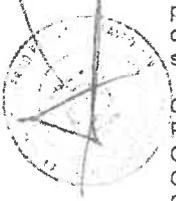
CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N° 27867 –Ley Orgánica de los Gobierno Regionales, precisa que "Los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular. Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia (. .)"; siendo la autonomía una atribución constitucional, conforme se desprende de los alcances del artículo 191° de la *norma normarum*, que indica "Los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia";

Que, de acuerdo a lo establecido en el inciso d) y k) del artículo 21° de la Ley 27867, es de atribución del Presidente Regional, dictar Decretos y Resoluciones Regionales, así como, Celebrar y suscribir, en representación del Gobierno Regional, contratos, convenios y acuerdos relacionados con la ejecución o concesión de obras, proyectos de inversión, prestación de servicios y demás acciones de desarrollo conforme a la Ley de la materia y sólo respecto de aquellos bienes, servicios y/o activos cuya titularidad corresponda al Gobierno Regional;

Que, las directivas como normas internas dentro de una organización e institución pública se sustentan en normas legales de carácter nacional, así como enmarcar variables acorde a su contenido y establece lineamientos según definiciones para la mecánica operativa; por lo tanto, el presente proyecto de la Directiva General N° 002-2015-GRP-GGR-GRPPAT/SGRSTIC sobre "Lineamientos y Procedimientos para la Atención al Público en la Sede del Gobierno Regional Pasco", cuyo objetivo es establecer las disposiciones que regulen la atención al público, y tiene como finalidad de mejorar la prestación de los servicios públicos al ciudadano en la sede del Gobierno Regional Pasco;

Que, visto el Informe N° 0076-2015-GRP-GGR/GRPPAT, la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, a mérito del Informe N° 044-2015-GRP-GGR-GRPPAT/SGRSTIC, Informe N° 015-2015-G.R.PASCO-GRPPAT-SGRSTIC/OR, Informe N° 0038-2015-G.R.PASCO-GGR/DGA, Informe N° 0028-2015-GRP-GGR/GRPPAT, Informe N° 00014-2015-GRP-GGR-GRPPAT/SGRSTIC, Informe N° 003-2015-G.R.PASCO-GRPPAT-SGRSTIC/OR, mediante el cual se solicita la aprobación mediante Resolución Ejecutiva Regional el Proyecto de la Directiva General N° 002-2015-GRP-GGR-GRPPAT/SGRSTIC sobre "Lineamientos y Procedimientos para la Atención al Público en la Sede del Gobierno Regional Pasco", remitida por la Sub Gerencia Regional de Racionalización y Sistemas TIC;





"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación" Gobierno Regional Pasco



Por lo expuesto, y con la conformidad del Gerente General Regional, Gerente Regional de Planeamiento, Presupuesto, y Acondicionamiento Territorial y la Sub Gerencia de Racionalización y Sistemas TIC del Gobierno Regional Pasco, y en uso de las facultades y atribuciones otorgadas mediante la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificado por la Ley N° 27902. y su Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Pasco, y demás normas vigentes;

**SE RESUELVE:**

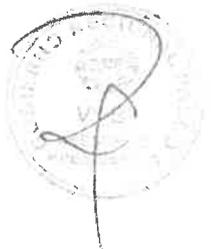
**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR**, la Directiva General N° 002-2015-GRP-GGR-GRPPAT/SGRSTIC sobre "Lineamientos y Procedimientos para la Atención al Público en la Sede del Gobierno Regional Pasco", el mismo que forma parte del presente acto administrativo como anexo que consta ocho (08) folios.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR**, a la Gerencia General, Gerente Regional de Planeamiento, Presupuesto, y Acondicionamiento Territorial, y demás órganos competentes, el cumplimiento de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- DÉJESE SIN EFECTO**, toda disposición regional que se oponga al presente acto resolutivo.

**ARTÍCULO CUARTO.- TRANSCRIBIR**, la presente Resolución, a los órganos competentes del Gobierno Regional de Pasco, y **NOTIFIQUESE**, conforme a Ley.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION AL PUBLICO EN LA SEDE DEL  
GOBIERNO REGIONAL PASCO.**

**DIRECTIVA GENERAL**

**Nº 002 – 2015 – GRP – GGR – GRPPAT/SGRSTIC**

**FORMULADO POR: SUB GERENCIA DE RACIONALIZACION Y SISTEMAS TIC**

**FECHA: 04 DE FEBRERO 2014**



**I. OBJETIVOS**

Establecer las disposiciones que regulen la atención al público en la Sede del Gobierno Regional Pasco.

**II. FINALIDAD**

Mejorar la prestación de los servicios públicos al Ciudadano en la Sede del G.R. Pasco.

**III. BASE LEGAL**

- 3.1 Ley Nº 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- 3.2 Ley Nº 227867, Ley Orgánica de Gobierno Regionales y su modificatoria Ley Nº 27902.
- 3.3 Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4 Ley Nº 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado mediante D. S. Nº 030-2002-PCM.
- 3.5 Ley Nº 29060, Ley del Silencio Administrativo.
- 3.6 Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.7 Resolución Ministerial Nº 125-2013-PCM, que aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.
- 3.8 Resolución Ejecutiva Regional Nº 723-2008-G.R.PASCO/PRES, que aprueba la Directiva Nº 006-2008-G.R.PASCO-GRPPAT/SGRSTIC "Normas para la Elaboración, Trámite, Aprobación y Actualización de Directivas en el Gobierno Regional Pasco.
- 3.9 R.E.R. Nº 333-2010-G.R.PASCO/PRES, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional Pasco.

3.10 Ordenanza Regional N° 311-2012-G.R.PASCO/CR, que aprueba la modificación de la estructura orgánica, el ROF y CAP de la Sede del Gobierno Regional Pasco.

#### IV. ALCANCE :

4.1 Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria a los usuarios internos y externos (en lo que corresponda) que solicitan gestionar algún servicio público que brinda el Gobierno Regional Pasco.

4.2 A nivel específico, alcanza también su aplicación a los funcionarios y servidores públicos que se encuentran comprendidos en el Decreto Legislativo N° 276 y en el Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación de Servicio Administrativo (CAS).

#### V. NORMAS GENERALES

5.1 Entiéndase para fines de la presente Directiva;

5.1.1 Usuario Externo, es todo ciudadano o persona natural o jurídica que concurre a la Sede del Gobierno Regional para gestionar, tramitar o solicitar algún servicio público.

5.1.2 Usuario Interno, todo servidor público que labora en los distintos órganos y unidades orgánicas de la Sede del Gobierno Regional Pasco.

5.1.3 Dependencia, es la principal y mayor división organizacional dentro de una entidad, la misma que tiene facultad para actuar mediante potestades administrativas o sectoriales. Puede tener o no una categoría presupuestaria. A nivel de Gobierno Regional existen las siguientes dependencias: Sede Regional; Dirección Regional de Educación; UGEL Pasco; UGEL Daniel Carrión; UGEL Oxapampa; Dirección Regional de Salud; Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco; Dirección Regional de Agricultura; Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones; Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo; Dirección Regional de la Producción; Dirección Regional de Energía y Minas; Dirección Regional de Vivienda y Saneamiento; Archivo Regional; Unidad Ejecutora Pasco Selva Central y otros.

5.1.4 Órgano, es aquella unidad funcional a la que se atribuyen una serie de competencias según el Reglamento de Organización y Funciones. Para los efectos de la presente Directiva se considera como Órganos del Gobierno Regional Pasco acorde a la Estructura Orgánica al: Órgano Normativo y de



Fiscalización, Órgano Ejecutivo, Órgano Consultivo, Órgano de Control, Órgano de Defensa Judicial, Órgano de Asesoramiento, Órgano de Apoyo, Órganos de Línea, Órganos Desconcentrados y Órganos Descentralizados.

5.1.5 **Unidad Orgánica**, es el elemento básico de toda organización reconocida estructuralmente; el conjunto de unidades orgánicas conforman un órgano.

5.1.6 **Documento Interno**, es todo documento formulado y suscrito por un trabajador de una Unidad Orgánica y que es tramitado al interior de una entidad respetando los niveles jerárquicos al interior de su dependencia

5.1.7 **Documento Externo**, es todo documento presentado ante la entidad pública por una persona natural o persona jurídica a través de la Oficina de Trámite Documentario.

5.1.8 **Administrado**, según el Art, 51º de la Ley Nº 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General, se consideran administrados respecto de algún procedimiento administrativo concreto a:

- ✓ Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
- ✓ Aquellos que, sin haber iniciado el procedimiento, posean derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.

5.1.9 **Servidor Público**.- es el ciudadano en ejercicio que presta servicio en entidades de la Administración Pública con nombramiento o contrato de autoridad competente, con las formalidades de Ley, en jornada legal sujeto a retribución remunerativa en periodos regulares.

5.2 Todo los funcionarios y servidores públicos de la Sede del Gobierno Regional Pasco, ejercen la función pública en forma eficiente y eficaz, razón por la cual su responsabilidad y obligación es brindar una atención adecuada a las personas que realizan trámites o gestionan algún servicio público en la entidad.

5.3 El horario establecido para la atención al público es la siguiente ;

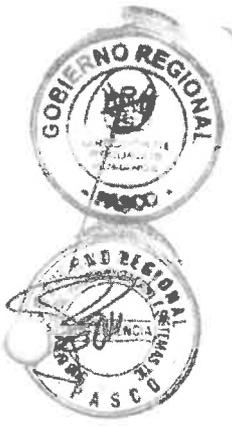
Mañana, de 8.15 a.m. a 1 p.m.

Tarde, de 2.30 p.m. a 5.30 p.m.

5.4 Los Usuarios externos e internos deberán de sujetarse al horario de atención al público establecido por la entidad, fuera de dicho horario se restringe el ingreso a las instalaciones de la Sede del Gobierno Regional Pasco.



## VI. NORMAS ESPECÍFICAS.

- 
- 6.1** La presentación de documentos por parte de los usuarios externos a la Sede del G.R. Pasco, lo realizarán en la Oficina de Trámite Documentario de la Secretaria General del G.R. Pasco a través del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO), en donde en el documento de cargo se consignarán el Nro., de Documento, Nro. de Expediente y fecha de recepción, y mediante la cual el usuario podrá realizar el seguimiento correspondiente a su expediente presentado
- 6.2** Toda persona natural o jurídica o servidor público de otras instituciones públicas que realizan gestiones en las instalaciones de la Sede del Gobierno Regional Pasco por distintos motivos ( presentación de documentos, seguimiento de expediente, reuniones de coordinación con funcionarios, consultas a servidores o funcionarios, etc.) deberán sujetarse a los siguientes procedimientos:
- 6.2.1** Identificación de la(s) persona(s) o visitante(s) a través del responsable de control de vigilancia.
  - 6.2.2** Retención del D.N.I en control de vigilancia por el tiempo que dure la visita del usuario.
  - 6.2.3** Registro del usuario en el sistema de control.
  - 6.2.4** El usuario en forma breve describirá el trámite o gestión a realizar en el G.R. Pasco
  - 6.2.5** Todo ingreso a las instalaciones de la Sede del G.R. Pasco será autorizado mediante una hoja de visita, que será llenado por el vigilante y una vez concluida la visita del usuario, firmado por el funcionario o servidor que fue atendido será entregado a vigilancia, además se entregará al usuario un fotocheck de color, según corresponda por órganos, para su identificación dentro de las instalaciones.
  - 6.2.6** Para realizar trámite documentario, el vigilante autorizará el ingreso al usuario indicando la ubicación de la Oficina de Trámite Documentario y el tiempo de demora no debe de exceder los quince (15) minutos en realizar dicha acción.
  - 6.2.7** Los usuarios que previamente han solicitado alguna reunión con algún funcionario del G.R Pasco, esta será verificado por el vigilante y coordinará vía comunicación interno con el funcionario y una vez autorizado por el

funcionario, se autorizara el ingreso a la entidad. La reunión programada no debe de exceder de treinta (30) minutos.

6.2.8 Los usuarios que tienen que realizar gestiones ante los funcionarios o servidores del G.R. Pasco, previa verificación de la misma el vigilante autorizará a través de la papeleta de visita el ingreso a las instalaciones de la entidad y entrega del fotocheck.

6.2.9 Los usuarios, personas naturales o jurídica o autoridades que quieren entrevistarse con el Presidente, Vicepresidente u otro funcionario, previa coordinación con las secretarías de dichas dependencias, el vigilante autorizará el ingreso a las instalaciones del G.R. Pasco, una vez concluido la visita y/o entrevista, el usuario entregará la papeleta de visitas debidamente firmado por el funcionario correspondiente más el fotocheck a vigilancia. La atención de entrevistas con los funcionarios arriba indicados no debe de exceder de quince (15) minutos, con la finalidad de que se atienda al mayor número de usuarios dentro del horario establecido por la entidad.

#### **VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

- 7.1 Los Aspectos no contemplados en la presente directiva serán consultados a la Secretaría General y Dirección Recursos Humanos y/o resueltos de conformidad con la norma específica para cada caso
- 7.2 El presente Reglamento será sometido a revisión, de acuerdo a la actualización de las normas o disposiciones que contiene.

#### **VIII. DISPOSICIONES FINALES.**

- 8.1 Quedan derogadas las disposiciones que se opongan a la presente directiva.

#### **IX. RESPONSABILIDADES**

- 9.1 El cumplimiento de la presente Directiva es de responsabilidad del servidor y funcionario público de cada uno de los Órganos y Unidades Orgánicas comprendidos en el ítem IV. ALCANCE, de lo dispuesto en la presente Directiva.
- 9.2 Los usuarios internos y externos se sujetaran a las disposiciones establecidas en la presente directiva.
- 9.3 La Oficina de Órgano de Control Interno del Gobierno Regional Pasco velará por el debido cumplimiento y aplicación de la presente Directiva.



9.4 Las responsabilidades que puede acarrear el incumplimiento de la presente Directiva, serán de carácter administrativo, civil o penal según sean las faltas o infracciones cometidas.

9.5 La Secretaría General del G.R. Pasco, es la responsable de su implementación y/o modificación según corresponda.

#### X. VIGENCIA Y DISTRIBUCION

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación mediante acto resolutivo correspondiente y será distribuido a los Órganos y Unidades Orgánicas de la Sede Regional, Direcciones Regionales Sectoriales, Órganos Desconcentrados para su conocimiento, cumplimiento e implementación.

#### XI. ANEXOS.

Los anexos que corresponden a la presente directiva son:

Anexo 01: Hoja de visita.

Anexo 02: Registro de Visitantes al Gobierno Regional Pasco.

Cerro de Pasco, 04 Febrero del 2015.

Anexo 01.  
HOJA DE VISITAS



HOJA DE VISITA

Fecha: .....

Hora de entrada: .....

NOMBRE: .....

EMPRESA: .....

CARGO: .....

DESTINO(Oficina y/o dependencia): .....

MOTIVO DE LA VISITA: .....

.....  
Firma del funcionario o servidor que atendió al usuario



