FORMATO N° 01

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ORGANICA:

GERENCIA SUB REGIONAL

FORMATO N° 01

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

1.- CODIGO Y NOMBRE DE UNIDAD EJECUTORA : 401000 - Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- NOMBRE DE LA UNIDAD ORGÁNICA : Gerencia Sub Regional

3.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : **Acceso a la Información Publica**

4.- CÓDIGO UNIDAD ORGÁNICA Y N° PROCEDIMIENTO : **401000 -01**

5.- FINALIDAD : Proporcionar a los ciudadanos la Información que produce la Gerencia Sub Regional en amparo a la Ley N° 27806.

6.- CLASIFICACIÓN:

6.1 Sustantivo: [x] 6.2 Adjetivo: [ ]

7.- SE INICIA EN:
Tramite Documentario

8.TERMINA EN:
Responsable de entregar la información publica

9.- DURACIÓN:

HORAS	DIAS	MESES
	07	

10.- FRECUENCIA:

DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
				24

11.- CAUSAS QUE ORIGINAN LA DEMORA DEL PROCEDIMIENTO:

- ✓ Inadecuado implementación del archivo institucional
- ✓ Poco conocimiento y sensibilización del personal con el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

12.- BASE LEGAL:

- ✓ Artículo 2°, inciso 5° de la Constitución Política del Perú 1993.
- ✓ Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada el 03-08-2002.
- ✓ Artículos 10° y 11°, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la información Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 043-2003- PCM, publicado el 24-04-2003.
- ✓ Artículos 11°, 12°, 13°, 14° y 15° del Reglamento de la Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 072-2003- PCM, publicado el 07-08-2003.
- ✓ Artículos 20°del Texto Único Ordenado de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 043-2003- PCM, publicado el 24-04-2003.

13.- OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

- ✓ Socializar el procedimiento para atender de manera oportuna las solicitudes de Acceso a la Información Pública.
- ✓ Mejorar las condiciones de equipamiento y capacitación al personal del Archivo Institucional.

14.-FECHA DE ELABORACION:

DIA	MES	AÑO
	09	2016

15.- CARGO DEL RESPONSABLE DE AMPLIAR DATOS
Ing. Rosario Chumacero Cordova.

16. JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CÓRDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO N° 01

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

1.- CODIGO Y NOMBRE DE UNIDAD EJECUTORA : 401000 - Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- NOMBRE DE LA UNIDAD ORGÁNICA : Gerencia Sub Regional

3.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : **Queja por Defecto de Tramitación**

4.- CÓDIGO UNIDAD ORGÁNICA Y N° PROCEDIMIENTO : **401000 -02**

5.- FINALIDAD : Que los ciudadanos formulen queja contra los defectos de tramitación y en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

6.- CLASIFICACIÓN:

6.1 Sustantivo: [x] 6.2 Adjetivo: [ ]

7.- SE INICIA EN:
Tramite Documentario

8.TERMINA EN:
Tramite Documentario

9.- DURACIÓN:

HORAS	DIAS	MESES
	03	

10.- FRECUENCIA:

DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
				01

11.- CAUSAS QUE ORIGINAN LA DEMORA DEL PROCEDIMIENTO:

- ✓ Personal desconoce la normatividad que sustenta sus funciones.
- ✓ Personal desconoce el manual de procedimientos administrativos.

12.- BASE LEGAL:

- ✓ Artículos 44°, numeral 44.3; 157° y 158° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General publicada el 11-04-2001.

13.- OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

- ✓ Personal deberá conocer los documentos de Gestión a fin de evitar errores en la Tramitación de la documentación

14.-FECHA DE ELABORACION:

DIA	MES	AÑO
	09	2016

15.CARGO DEL RESPONSABLE DE AMPLIAR DATOS
Ing. Rosario Chumacero Cordova

16. JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO N° 01

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

1.- CODIGO Y NOMBRE DE UNIDAD EJECUTORA : 401000 - Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- NOMBRE DE LA UNIDAD ORGÁNICA : Gerencia Sub Regional

3.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : **Atención de Reclamos en Libro de Reclamaciones**

4.- CÓDIGO UNIDAD ORGÁNICA Y N° PROCEDIMIENTO : **401000 -03**

5.- FINALIDAD : Establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda en la entidad

6.- CLASIFICACIÓN:

6.1 Sustantivo: [X] 6.2 Adjetivo: [ ]

7.- SE INICIA EN:
Tramite Documentario

8.TERMINA EN:
Responsable de entregar la información publica

9.- DURACIÓN:

HORAS	DIAS	MESES
	15	

10.- FRECUENCIA:

DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
				01

11.- CAUSAS QUE ORIGINAN LA DEMORA DEL PROCEDIMIENTO:

- ✓ Investigación del Procedimiento.

12.- BASE LEGAL:

- ✓ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- ✓ Resolución Gerencial Sub Regional mediante la cual designan al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones de la Gerencia Sub Regional.

13.- OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

- ✓ Sociabilizar la normatividad con los trabajadores de la entidad a fin de cumplir con los plazos establecidos.

14.-FECHA DE ELABORACION:

DIA	MES	AÑO
	09	2016

15.CARGO DEL RESPONSABLE DE AMPLIAR DATOS
Ing. Rosario Chumacero Cordova

16. JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO N° 01

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

1.- CODIGO Y NOMBRE DE UNIDAD EJECUTORA : 401000 - Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- NOMBRE DE LA UNIDAD ORGÁNICA : Gerencia Sub Regional

3.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : **Envió de correspondencia de la Gerencia SubRegional a entidades públicas, privadas o a Personas naturales**

4.- CÓDIGO UNIDAD ORGÁNICA Y N° PROCEDIMIENTO : **401000 -04**

5.- FINALIDAD : Enviar toda la correspondencia dirigida a entidades públicas, privadas o personas naturales en tiempos oportunos.

6.- CLASIFICACIÓN:

6.1 Sustantivo: [x] 6.2 Adjetivo: [ ]

7.- SE INICIA EN:
Tramite Documentario

8.TERMINA EN:
Responsable de entregar la información publica

9.- DURACIÓN:

HORAS	DIAS	MESES
	1	

10.- FRECUENCIA:

DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
				500

11.- CAUSAS QUE ORIGINAN LA DEMORA DEL PROCEDIMIENTO:

- ✓ Personal Técnico registra inadecuadamente los datos del destinatario.

12.- BASE LEGAL:

- ✓ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ✓ Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806.
- ✓ Ley N° 29060, Ley de Silencio Administrativo.
- ✓ Decreto Supremo N° 028-2007-PCM, que dicta las disposiciones a fin de promover la puntualidad como práctica habitual en todas las entidades de la Administración Pública.
- ✓ Directiva N° 08-2012/GRP-410300, Sistema de Gestión Documentaria –SGD – en el Pliego 457 Gobierno Regional Piura.

13.- OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

- ✓ Sociabilizar la normatividad de gestión documentaria con el personal técnico de las unidades orgánicas.

14.-FECHA DE ELABORACION:

DIA	MES	AÑO
	09	2016

15.CARGO DEL RESPONSABLE DE AMPLIAR DATOS
Ing. Rosario Chumacero Cordova

16. JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO N° 01

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

1.- CODIGO Y NOMBRE DE UNIDAD EJECUTORA : 401000 - Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- NOMBRE DE LA UNIDAD ORGÁNICA : Gerencia Sub Regional

3.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : **Recepción de documentación de usuarios internos y externos**

4.- CÓDIGO UNIDAD ORGÁNICA Y N° PROCEDIMIENTO : **401000 -05**

5.- FINALIDAD : Recibir toda la correspondencia dirigida a la Gerencia Sub Regional y derivarla para su atención en tiempos oportunos.

6.- CLASIFICACIÓN:

6.1 Sustantivo: [x] 6.2 Adjetivo: [ ]

7.- SE INICIA EN:
Tramite Documentario

8.TERMINA EN:
Unidades orgánicas de la GSR

9.- DURACIÓN:

HORAS	DIAS	MESES
	1	

10.- FRECUENCIA:

DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
				500

11.- CAUSAS QUE ORIGINAN LA DEMORA DEL PROCEDIMIENTO:
- ✓ Ninguna.

12.- BASE LEGAL:
- ✓ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ✓ Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806.
- ✓ Ley N° 29060, Ley de Silencio Administrativo.
- ✓ Decreto Supremo N° 028-2007-PCM, que dicta las disposiciones a fin de promover la puntualidad como práctica habitual en todas las entidades de la Administración Pública.
- ✓ Directiva N° 08-2012/GRP-410300, Sistema de Gestión Documentaria –SGD – en el Pliego 457 Gobierno Regional Piura.

13.- OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
- ✓ Sociabilizar la normatividad de gestión documentaria con el personal técnico de las unidades orgánicas.

14.-FECHA DE ELABORACION:

DIA	MES	AÑO
	09	2016

15.- CARGO DEL RESPONSABLE DE AMPLIAR DATOS
Ing. Rosario Chumacero Cordova.

16. JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CÓRDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO Nº 01

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

1.- CODIGO Y NOMBRE DE UNIDAD EJECUTORA : 401000 - Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- NOMBRE DE LA UNIDAD ORGÁNICA : Gerencia Sub Regional

3.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : **Actualización del Portal de Transparencia Estándar del Estado Peruano**

4.- CÓDIGO UNIDAD ORGÁNICA Y Nº PROCEDIMIENTO : **401000 -06**

5.- FINALIDAD : Promover el libre acceso de la ciudadanía en tiempo real y oportuno a la información pública generada por la entidad a través del Portal de Transparencia Estándar.

6.- CLASIFICACIÓN:

6.1 Sustantivo: [X] 6.2 Adjetivo: [ ]

7.- SE INICIA EN:
Tramite Documentario

8.TERMINA EN:
Gerencia Sub Regional

9.- DURACIÓN:

HORAS	DIAS	MESES
	6	

10.- FRECUENCIA:

DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
		1		

11.- CAUSAS QUE ORIGINAN LA DEMORA DEL PROCEDIMIENTO:

- ✓ Débil sistematización y organización de la información que produce cada unidad orgánica.

12.- BASE LEGAL:

- ✓ Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ✓ Decreto Supremo Nº 043-2003-PCM, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806.
- ✓ Decreto Supremo Nº 072-2003-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley Nº 27806.
- ✓ Decreto Supremo Nº 063-2010-PCM, aprueba la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública.
- ✓ Resolución Ministerial Nº 200-2010-PCM, aprueba la Directiva Nº 01-2010-PCM/SGP que establece los Lineamientos para la Implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública.

13.- OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

- ✓ Implementar aplicativos informáticos para sistematizar la principal información que producen las unidades orgánicas.

14.-FECHA DE ELABORACION:

DIA	MES	AÑO
	09	2016

15.CARGO DEL RESPONSABLE DE AMPLIAR DATOS
Ing. Rosario Chumacero Cordova.

16. JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

GERENCIA SUB REGIONAL
LUCIANO CASTILLO COLONNA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRATIVOS GSRLCC

FORMATO N° 02

CUADRO CONSOLIDADO INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION SUB REGIONAL DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO

SETIEMBRE 2016

FORMATO N° 02

CUACRO CONSOLIDADO INVENTARIO DE PRPOCEDIMIENTOS

PLIEGO GOBIERNO REGIONAL PIURA **U.E.** GERENCIA SUB REGIONAL LUCIANO CASTILLO COLONNA

NOMBRE DE LA UNIDAD ORGANICA GERENCIA SUB REGIONAL

N°	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (01)	CODIGO Y N° (02)	OBJETIVO (03)	CLASIFICACI		DURACION		FRECUENCIA		RELACIONES EXTERNAS		OBSERV. Y SUGERENCIAS (8)
				SUST. (4.1)	ADJ. (4.2)	MES (5.1)	DIAS (5.2)	TIPO (6.1)	CANTIDAD (6.2)	PROCEO. (7.1)	DESTINO (7.2)	
1	Acceso a la Informacion Publica	401000-01	Proporcionar a los ciudadanos la informacion que produce la Gerencia Sub Regional al amparo de la Ley N° 27806	x			7	anual	24	Tramite documentario	Responsable de Entregar la Informacion Publica	Socializar el procedimiento para atender de manera oportuna las solicitudes de acceso a al informacion publico
2	Queja por defectos de tramitacion	401000-02	Que los ciudadanos formulen queja contra los defectos de tramitacion y en especial los que supongan paralizacion, infraccion de plazos, etc.	x			3	anual	1	Tramite documentario	Tramite documentario	Personal debera conocer los documentos de gestion a fin de evitar errores en la tramitacion de la documentacion
3	Atencion de Reclamos en el Libro de Reclamaciones	401000-03	Establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda en la entidad	x			15	anual	1	Usuario	Responsable del Libro de Reclamaciones	Socializar la Normatividad con los trabajadores de la entidad a fin de cumplir con los plazos establecidos
4	Envio de Correspondencia a Entidades Publicas, Privadas o Personas Naturales	401000-04	Enviar toda la correspondencia dirigida a entidades públicas, privadas o personas naturales en tiempos oportunos.	x			1	anual	500	Usuario Interno	Entidades Publicas, Privadas o personas naturales	Socializar la Normatividad de gestion documentaria con el personal tecnico de las unidades organicas
5	Recepcion de Documentacion de Usuarios internos y externos	401000-05	Recibir toda la correspondencia dirigida a la Gerencia Sub Regional y derivarla para su atención en tiempos oportunos.	x			1	anual	500	Usuario interno o externo	Unidades organicasa de la Gerencia Sub Regional	Socializar la Normatividad de gestion documentaria con el personal tecnico de las unidades organicas
6	Actualizacion del Portal de Transparencia Estandar del Estado Peruano	401000-06	Promover el libre acceso de la ciudadanía en tiempo real y oportuno a la información pública generada por la entidad a través del Portal de Transparencia Estándar.	x			6	Mensual	1	Tramite documentario	Gerencia Sub Regional	Implementar aplicativos informáticos para sistematizar la principal información que producen las unidades orgánicas.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

GERENCIA SUB REGIONAL

LUCIANO CASTILLO

COLONNA

FORMATO N° 03

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

MAPRO

DIRECCION SUB REGIONAL DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO

SETIEMBRE – 2016

UNIDAD ORGANICA

GERENCIA SUB REGIONAL

FORMATO N° 03

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1.- Nombre de la Entidad : Gerencia Sub Regionol Luciono Costillo Colonna

2.- Nombre de la Unidad Orgánica : Gerencia Sub Regional

3.- Nombre del Procedimiento : **Acceso a la Información Publica**

4.- Código de la Unidad Orgánica y N° de Procedimiento : **401000 -01**

5.- Finalidad del Procedimiento : Proporcionar a los ciudadanos la información que produce la Gerencia Sub Regional de acuerdo a la Ley N° 27806.

6.- Clasificación

6.1.- Sustantivo: [X] 6.2 Adjetivo: [ ]

7.- Vigencia

7.1.-Vigente [ ] 7.2.-Propuesto [X]

8.- Tiempo de duración (aprox.)

Días	Semana	Meses
07		

9.-Frecuencia (N° veces que se repite el procedimiento)

Diario	Semanal	Mensual	Anual
			24

10.- REQUISITOS:

a) Solicitud de Acceso a la Información Pública presentada por el Ciudadano

11.- Etapas del Procedimiento

ETAPAS	UNIDAD ORGÁNICA	SECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN	DESCRIPCIÓN
I	**INICIO** Usuario	1	1/2 día	➢ Formula su solicitud de información en el Formulario de Acceso a la Información Pública establecido por la Entidad.
		2		➢ Se toma la siguiente decisión: El formulario es físico o virtual.
II	Trámite Documentario	3		➢ Es VIRTUAL: Recepcionar el Formulario en el Aplicativo Informático.
				➢ Imprimir Formulario de Naturaleza Virtual
		4		➢ Es FISICO Recepcionar Formulario
		5		➢ Ingresar al Sistema de Trámite Documentario e imprimir Hoja de Registro.
		6		➢ Registrar en el Cuaderno de Documentos y Trasladar al Funcionario.
III	Funcionario	7	1/2 día	➢ Recepcionar en el Sistema de Gestión

GOBIERNO REGIONAL PIURA Sub Región Luciano Castillo Colonna GERENCIA

ETAPAS	UNIDAD ORGÁNICA	SECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN	DESCRIPCIÓN
	Responsable de entregar la Información			Documentaria y derivar a la Unidad Orgánica Competente de procesar la información en un plazo determinado.
IV	Unidades Orgánicas Competentes Para Resolver	8	3 días	➢ Recepcionar en el Sistema de Gestión Documentaria.
		9		➢ Tomar conocimiento y ordenar a quién corresponda la reproducción de la información solicitada.
		10		➢ Preparar la información solicitada y proyectar documento.
		11		➢ Revisar información y firmar documento.
		12		➢ Registrar documento en el Sistema de Gestión Documentaria y trasladar la información.
	Funcionario Responsable de entregar la Información	13	1/2 día	➢ Elaborar documento adjuntando la información solicitada, y descargar del Sistema de Gestión Documentaria.
	Trámite Documentario	14	½ día	➢ Notificar al interesado para informarle el costo de reproducción de la información solicitada según corresponda.
V	Tesorería: Caja	15	½ día	➢ Emitir comprobante de pago.
		16		➢ Entregar la información en el formato solicitado por el ciudadano.
	Usuario	17		➢ Recepcionar información en el plazo establecido por la normatividad y firmar cargo.
	Funcionario Responsable de Entregar la Información	18		➢ Archivar cargo.
				TERMINO DE PROCEO

12.-FECHA DE ELABORACION.

DIA	MES	AÑO
	09	2016

13. RESPONSABLE

Ing. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA

14. NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO N° 03

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1.- Nombre de la Entidad : Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- Nombre de la Unidad Orgánica : Gerencia Sub Regional

3.- Nombre del Procedimiento : **Queja por defecto de Tramitación**

4.- Código de la Unidad Orgánica y N° de Procedimiento : **401000 -02**

5.- Finalidad del Procedimiento : Que los ciudadanos formulen queja contra los defectos de tramitación y en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

6.- Clasificación

6.1.- Sustantivo:	6.2 Adjetivo:
X	

7.- Vigencia

7.1.-Vigente	7.2.-Propuesto
	X

8.- Tiempo de duración (aprox.)

Días	Semana	Meses
3		

9.-Frecuencia (N° veces que se repite el procedimiento)

Diario	Semanal	Mensual	Anual
			1

10.- REQUISITOS:

a) Queja por escrita realizada por un ciudadano (a)

11.- Etapas del Procedimiento

ETAPAS	UNIDAD ORGÁNICA	SECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN	DESCRIPCIÓN
I	**INICIO** Tramite Documentario	1	½ día	➢ Registrar en el cuaderno de documentos que ingresan a trámite.
		2		➢ Recepcionar e ingresar al sistema de trámite documentario, e imprimir hoja de registro.
II	Gerencia	3	½ día	➢ Recepcionar en el sistema de gestión documentaria
		4		➢ Tomar conocimiento y derivar a la unidad orgánica competente.
		5		➢ Ingresar al sistema y derivar según proveído
III	Unidad Orgánica Competente	6	1 día	➢ Recepcionar en el sistema de gestión documentaria
		7		➢ Tomar conocimiento y disponer a quien corresponda atender

GOBIERNO REGIONAL PIURA Sub región Luciano Castillo Colonna GERENCIA

ETAPAS	UNIDAD ORGÁNICA	SECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN	DESCRIPCIÓN
		8		➢ Elaborar respuesta y consultar los conflictos normativos con la oficina sub regional de asesoría legal.
		9		➢ Revisar y visar el documento de respuesta.
		10		➢ Ingresar al sistema de gestión documentaria y trasladar la información.
	Gerencia	11	½ día	➢ Recepcionar en el sistema de gestión documentaria y derivar documento.
		12		➢ Revisar y firmar.
		13		➢ ingresar al sistema de gestión documentaria y derivar documento.
	Tramite Documentario	14	½ día	➢ Entregar al interesado
				TERMINO DE PROCESO

12.-FECHA DE ELABORACION.

DIA	MES	AÑO
	09	2016

13. RESPONSABLE

Ing. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA

14. NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CÓRDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO N° 03

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1.- Nombre de la Entidad : Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- Nombre de la Unidad Orgánica : Gerencia Sub Regional

3.- Nombre del Procedimiento : **Atención de Reclamos en Libro de Reclamaciones**

4.- Código de la Unidad Orgánica y N° de Procedimiento : **401000 -03**

5.- Finalidad del Procedimiento : Establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda en la entidad.

6.- Clasificación

6.1.- Sustantivo: [X] 6.2 Adjetivo: [ ]

7.- Vigencia

7.1.-Vigente [ ] 7.2.-Propuesto [X]

8.- Tiempo de duración (aprox.)

Días	Semana	Meses
15		

9.-Frecuencia (N° veces que se repite el procedimiento)

Diario	Semanal	Mensual	Anual
			1

10.- REQUISITOS:

a) Reclamo Formulado en el Libro de Reclamaciones físico o virtual por el ciudadano (a)

11.- Etapas del Procedimiento

ETAPAS	UNIDAD ORGÁNICA	SECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN	DESCRIPCIÓN
I	**INICIO** Usuario	1		➢ Formular Reclamo en Libro de Reclamaciones
II	Responsable de Libro de Reclamaciones	2	½ día	➢ Se toma la siguiente decisión: El formulario es físico o virtual, y en ambos casos se recepciona el formulario.
		3		➢ Si es virtual , se registra en Aplicativo de Libro de Reclamaciones e imprime Hoja de Reclamaciones de Naturaleza Virtual
		4		➢ Si es físico, se recepciona formulario, desglosa copias del Libro de Reclamaciones.
		5		➢ Luego de obtener las Hojas de registro virtual o físico, elaborar informe y adjuntar Formulario (s) de Reclamaciones.
III	Gerente	6	½ día	➢ Recibir Informe y copia del Formulario Físico o Virtual de Reclamaciones.

GOBIERNO REGIONAL PIURA GERENCIA Sub región "Luciano Castillo Colonna"

ETAPAS	UNIDAD ORGÁNICA	SECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN	DESCRIPCIÓN
		7		➢ Solicitar investigación y de acuerdo a los plazos legales dar respuesta.
IV	Unidad Orgánica que Presto el Servicio	8	3 días	➢ Investigar acontecimiento.
		9		➢ Se toma la siguiente decisión: SI Procede ó NO el reclamo
		10	1 día	➢ NO procede el reclamo: Elabora el informe de descargo.
		11	4 días	➢ SI procede el reclamo: Identificar causas y proponer medidas a adoptarse. Elaborar informe.
	Gerente	12	1 día	➢ Si procede el reclamo: Analizar y evaluar respuesta
		13		➢ Se toma la siguiente decisión: SI esta ó NO de acuerdo
		14		➢ Si no está de acuerdo: Solicita las modificaciones del caso
	Unidad Orgánica que Presto el Servicio	15	2 días	➢ Realizar las modificaciones en la propuesta, y lo regresa para que se analice y evalué la propuesta.
	Gerente	16	1 día	➢ Si está de acuerdo: Autoriza implementar propuesta
V	Unidad Orgánica Competente	17	½ día	➢ Implementar respuesta e informa
	Gerente	18	½ día	➢ Resuelto o NO (elaborar el informe de descargo) el reclamo: Revisar y disponer remitir el informe en el plazo establecido.
	Responsable de Libro de Reclamaciones	19	½ día	➢ Recibir Informe y registrar las acciones adoptadas en el Libro de Reclamaciones y el aplicativo informático del Libro.
		20	½ día	➢ Notificar al usuario de las acciones adoptadas
		21		➢ Archivar documentos generados.
				TERMINO DE PROCESO

12.-FECHA DE ELABORACION.

DIA	MES	AÑO
	09	2016

13. RESPONSABLE

Ing. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA

14. NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CÓRDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO N° 03

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1.- Nombre de la Entidad : Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- Nombre de la Unidad Orgánica : Gerencia Sub Regional

3.- Nombre del Procedimiento : **Envió de Correspondencia de la Gerencia Sub Regional a Entidades Públicas, Privadas o a personas naturales.**

4.- Código de la Unidad Orgánica y N° de Procedimiento : **401000 -04**

5.- Finalidad del Procedimiento : Enviar toda la correspondencia dirigida a entidades públicas, privadas o personas naturales en tiempos oportunos.

6.- Clasificación

6.1.- Sustantivo:	6.2 Adjetivo:
X	

7.- Vigencia

7.1.-Vigente	7.2.-Propuesto
	X

8.- Tiempo de duración (aprox.)

Días	Semana	Meses

9.-Frecuencia (N° veces que se repite el procedimiento)

Diario	Semanal	Mensual	Anual
		03	

10.- REQUISITOS:

a) Documentos de las Unidades Orgánicas

11.- Etapas del Procedimiento

ETAPAS	UNIDAD ORGÁNICA	SECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN	DESCRIPCIÓN
I	**INICIO** Unidades Orgánicas Competentes	1	½ día	➢ Foliar documentación y verificar el nombre, cargo, institución y la dirección de la persona a quién se le enviará los documentos, y registrar documentos en el Sistema de Gestión Documentaria.
		2		➢ Registrar en el Libro de Registro de la unidad orgánica.
II	Tramite Documentario	3		➢ Recibir la documentación o el sobre de remisión.
		4		➢ Recepcionar en el Sistema de Trámite Documentario.
		5	½ día	➢ Ordenar la valija y tramitar su envío.
		6		➢ Llevar un control a través del libro de cargos en el que indicará la documentación recibida para su tramitación con el servicio de mensajería, precisando la fecha y hora de la recepción, así como la persona que la entrega.
		7		➢ Devolver los cargos de la documentación remitida a la unidad orgánica remitente,

GOBIERNO REGIONAL PIURA Sub región Luciano Castillo Colonna GERENCIA

				dejando constancia de su recepción en el Libro de Cargos.
	Unidades Orgánicas Competentes	8		➢ Recepcionar cargo de la documentación enviada.
				TERMINO DE PROCESO

12.-FECHA DE ELABORACION.

DIA	MES	AÑO
	09	2016

13. RESPONSABLE

Ing. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA

14. NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO N° 03

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1.- Nombre de la Entidad : Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- Nombre de la Unidad Orgánica : Gerencia Sub Regional

3.- Nombre del Procedimiento : **Recepción de Documentación de Usuarios Internos y Externos**

4.- Código de la Unidad Orgánica y N° de Procedimiento : **401000 -05**

5.- Finalidad del Procedimiento : Recibir toda la correspondencia dirigida a la Gerencia Sub Regional y derivarla para su atención en tiempos oportunos.

6.- Clasificación

6.1.- Sustantivo:	6.2 Adjetivo:
X	

7.- Vigencia

7.1.-Vigente	7.2.-Propuesto
	X

8.- Tiempo de duración (aprox.)

Días	Semana	Meses
01		

9.-Frecuencia (N° veces que se repite el procedimiento)

Diario	Semanal	Mensual	Anual
			500

10.- REQUISITOS:

a) Documentos recepcionados

11.- Etapas del Procedimiento

Etapas	Unidad Orgánica	Secuencia	Tiempo de Duración	Descripción
I	**INICIO** Tramite Documentario	1	½ día	➢ Recibir toda la correspondencia dirigida a la Gerencia Sub Regional, verificando que los escritos o formularios presentados por el administrado cumplan para el caso de los procedimientos administrativos con los requisitos exigidos por el TUPA; y para el caso de otro tipo de documentación, con adjuntar lo que se indica en la misma y sin calificar su contenido, dejando constancia por escrito de los requisitos faltantes
		2		➢ Colocar el sello de recepción en el cargo y en el documento recibido, constatando la fecha, hora de recepción, el lugar donde se recibe, el número de folios que se presentan y el nombre de la persona quién lo recibe, la mención de los documentos acompañados y de la copia presentada.
		3		➢ Ingresar al Sistema de Trámite Documentaria asignándole el número de registro correlativo que corresponda, e imprimir "Hoja de Registro

GOBIERNO REGIONAL PIURA Sub región GERENCIA Luciano Castillo Colonna

Etapas	Unidad Orgánica	Secuencia	Tiempo de Duración	Descripción
				y Control".
		4		➢ Consignar número de hoja de registro y control en el "Libro de Registro"
		5	½ día	➢ Remitir a Secretaria de la Gerencia Sub Regional para la derivación respectiva, salvo cuando se traten de documentos referidos a los procedimientos administrativos, los cuales deberán ser derivados directamente al área responsable, una vez recibidos; dando cuenta a la Gerencia e informando previamente a la remisión del documento, si es que se presentara alguna situación extraordinaria , que lo amerite.
II	Secretaria de Gerencia y/o Unidades Orgánicas competentes en resolver procedimientos administrativos	6		➢ Recepcionar documentación en el Sistema de Gestión Documentaria.
		7		➢ Firmar Libro de Registro.
				TERMINO DE PROCESO

12.-FECHA DE ELABORACION.

DIA	MES	AÑO
	09	2016

13. RESPONSABLE

Ing. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA

14. NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

FORMATO N° 03

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1.- Nombre de la Entidad : Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna

2.- Nombre de la Unidad Orgánica : Gerencia Sub Regional

3.- Nombre del Procedimiento : **Actualización del Portal de Transparencia Estándar del Estado Peruano**

4.- Código de la Unidad Orgánica y N° de Procedimiento : **401000 -06**

5.- Finalidad del Procedimiento : Promover el libre acceso de la ciudadanía en tiempo real y oportuno a la información pública generada por la entidad a través del Portal de Transparencia Estándar.

6.- Clasificación

6.1.- Sustantivo:	6.2 Adjetivo:
X	

7.- Vigencia

7.1.-Vigente	7.2.-Propuesto
	X

8.- Tiempo de duración (aprox.)

Días	Semana	Meses
6		

9.-Frecuencia (N° veces que se repite el procedimiento)

Diario	Semanal	Mensual	Anual
		1	

10.-Requisitos:

a) Información según formatos establecidos.

11.- Etapas del Procedimiento

Etapas	Unidad Orgánica	Secuencia	Tiempo de Duración	Descripción
I	**INICIO** Responsable del Portal de Transparencia	1	½ día	➢ Proyectar documento solicitando información para actualizar el Portal de Transparencia Estándar.
II	Gerencia Sub Regional	2	½ día	➢ Firmar documento y autorizar cumplimiento.
III	Unidad Orgánica	3	½ día	➢ Recepcionar documento y registrarlo.
		4	½ día	➢ Evaluar y disponer cumplimiento
IV	Coordinador de la Unidad Orgánica	5	1 día	➢ Preparar información
		6		Se toma una decisión: ➢ SI cuenta o NO con acceso autorizado para ingresar al módulo de mantenimiento del Portal del Estado Peruano.
		7		SI cuenta con acceso autorizado: ➢ Ingresar al Módulo de Mantenimiento del Portal del Estado Peruano y actualizar información.
		8		➢ Imprimir reportes.

GOBIERNO REGIONAL PIURA Sub región "Luciano Castillo Colonna" GERENCIA

Etapas	Unidad Orgánica	Secuencia	Tiempo de Duración	Descripción
		9		Para ambos casos SI ó NO cuenta con acceso autorizado: ➢ Preparar documento, y adjuntar información en medio físico y digital.
	Unidad Orgánica	10	½ día	➢ Revisar y visar información, y firmar documento.
	Gerencia Sub Regional	11	½ día	➢ Derivar y disponer actualizar el Portal.
	Responsable del Portal de Transparencia	12	½ día	➢ Recepcionar, analizar y verificar la actualización del Portal, e ingresar información al Portal cuando corresponda.
		13	½ día	➢ Preparar informe comunicando la actualización del Portal.
		14	½ día	➢ Firmar informe.
	Gerencia Sub Regional	15	½ día	➢ Verificar y analizar información del Portal.
				TERMINO DE PROCESO

12.-FECHA DE ELABORACION.

DIA	MES	AÑO
	09	2016

13. RESPONSABLE

Ing. ROSARIO CHUMACERO CORDOVA

14. NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Gerencia Sub Regional "Luciano Castillo Colonna"
ING. MSC. ROSARIO CHUMACERO CÓRDOVA
GERENTE SUB REGIONAL

GERENCIA SUB REGIONAL LUCIANO CASTILLO COLONNA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GSRLCC

FORMATO N° 04

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION SUB REGIONAL DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO

SETIEMBRE 2016

FORMATO N° 04

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

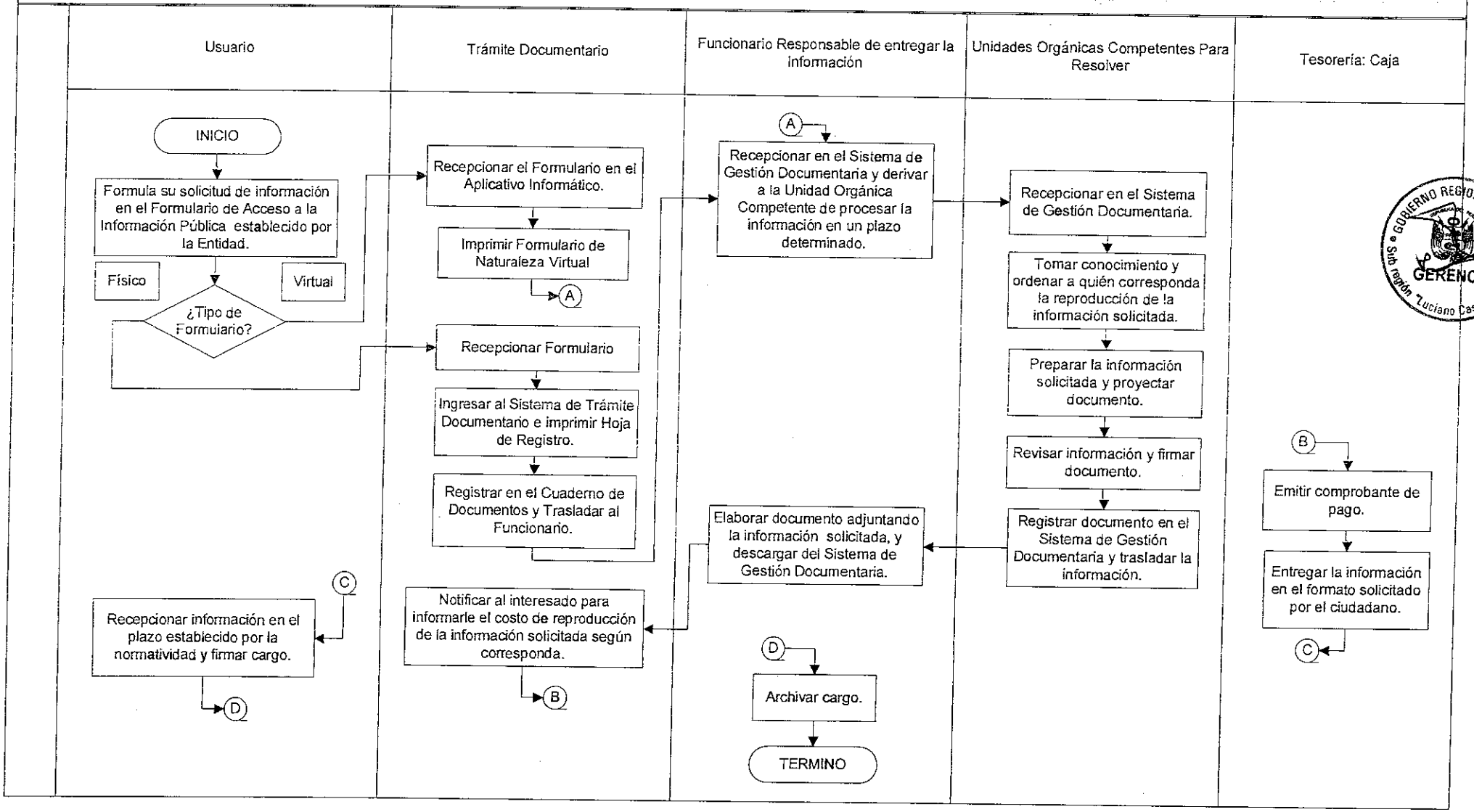
PROCEDIMIENTO N° 401000 -01

Nombre de la Unidad Orgánica : Gerencia Sub Regional
Nombre del Procedimiento : Acceso a la Información Publica
Tiempo de Duración:

Días	Semanas	Meses
07		

Frecuencia (veces que se realiza el procedimiento:

Diario	Semanal	Mensual	Anual
			24



FORMATO N° 01

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

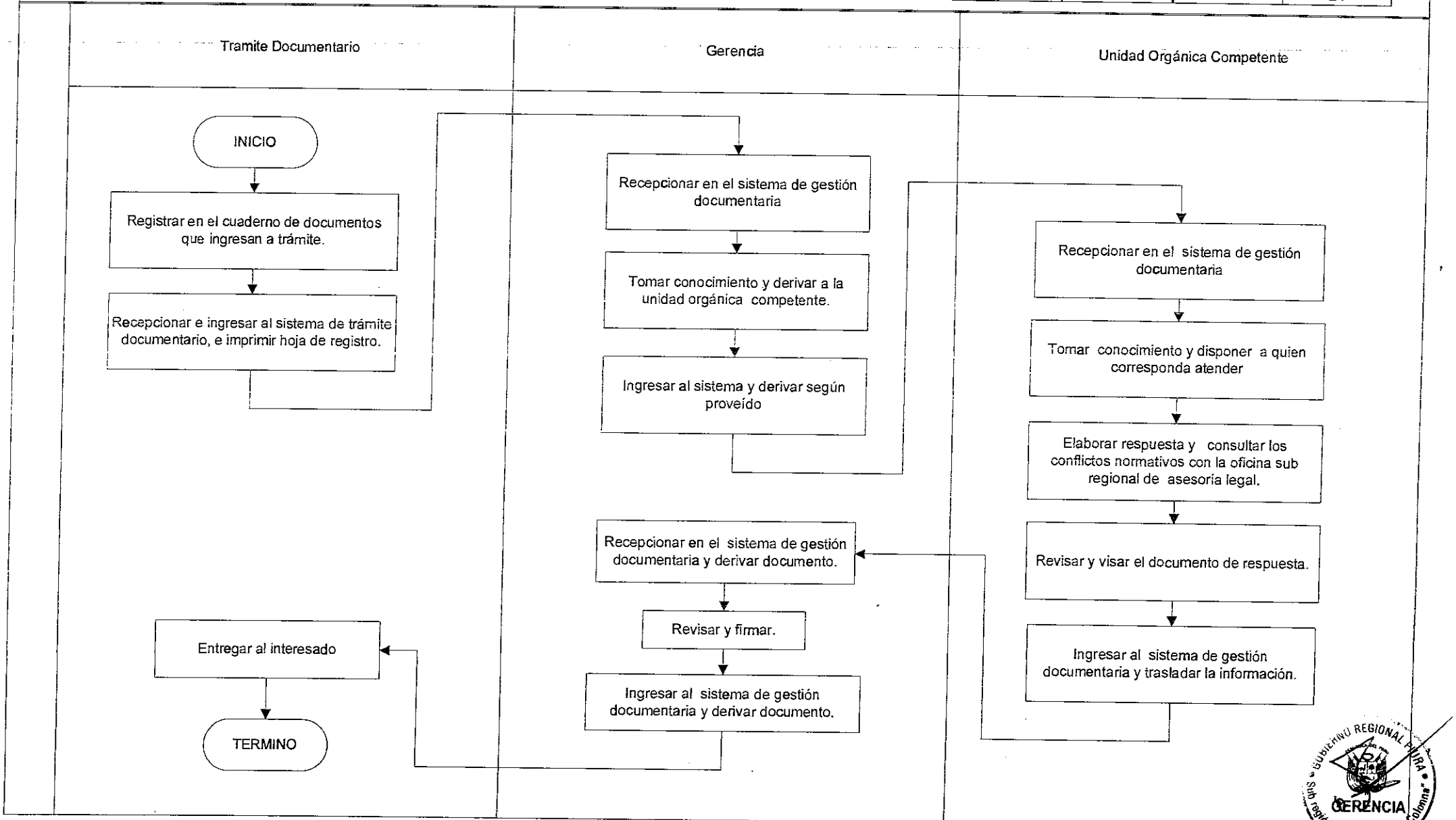
PROCEDIMIENTO N° 401000 -02

Nombre de la Unidad Orgánica : Gerencia Sub Regional
Nombre del Procedimiento : Queja por defecto de Tramitación
Tiempo de Duración:

Días	Semanas	Meses
03		

Frecuencia (veces que se realiza el procedimiento:

Diario	Semanal	Mensual	Anual
			24



GERENCIA

FORMATD N° 04

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO Nº 401000 -03

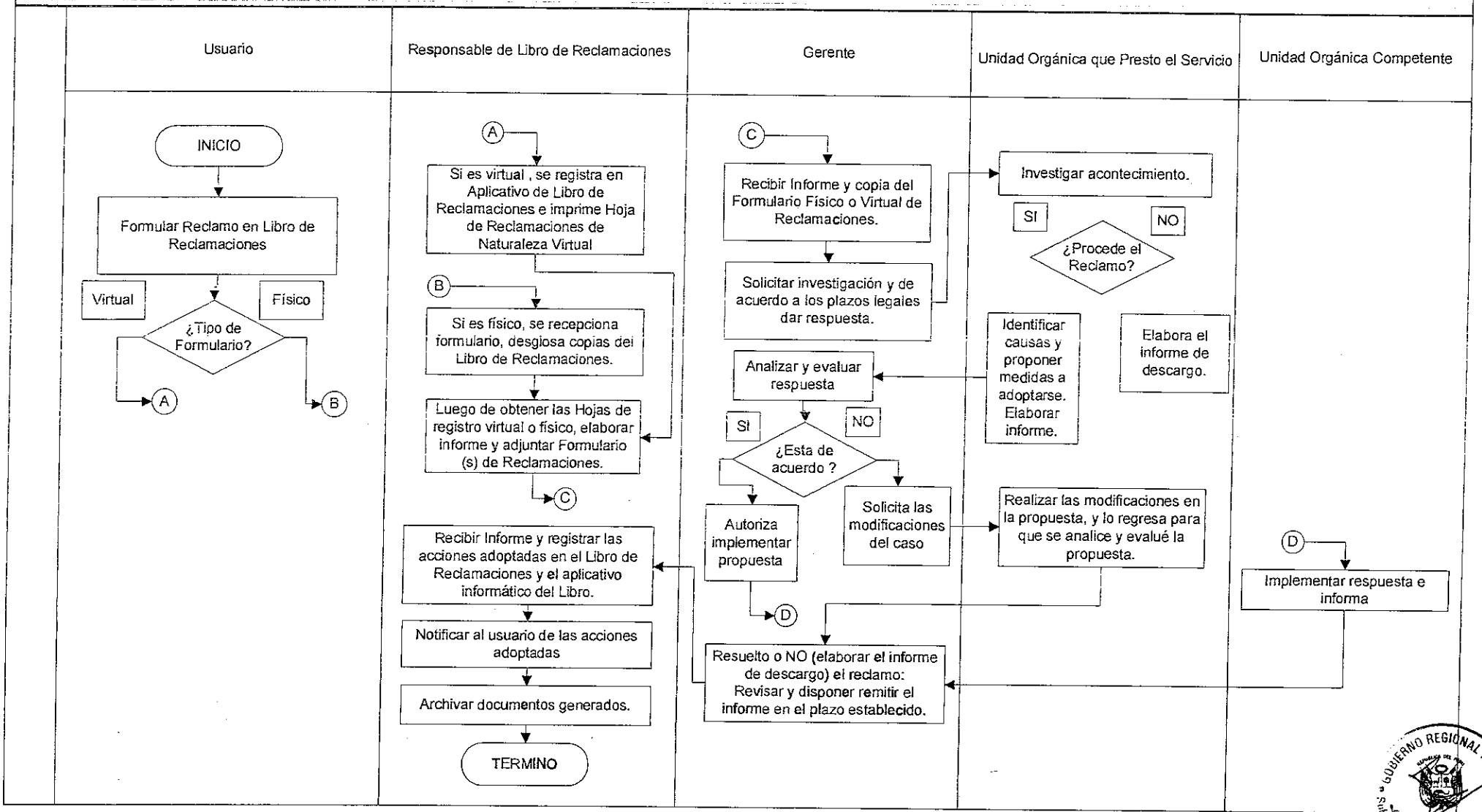
Nombre de la Unidad Orgánica : **Gerencia Sub Regional**
Nombre del Procedimiento : **Atención de Reclamos en Libro de Reclamaciones**

Tiempo de Duración:

Días	Semanas	Meses
15		

Frecuencia (veces que se realiza el procedimiento:

Diario	Semanal	Mensual	Anual
			01



GOBIERNO REGIONAL PIURA
Sub región "Luciano Castillo Colonna"
GERENCIA

Piura REGIÓN

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 401000 -04

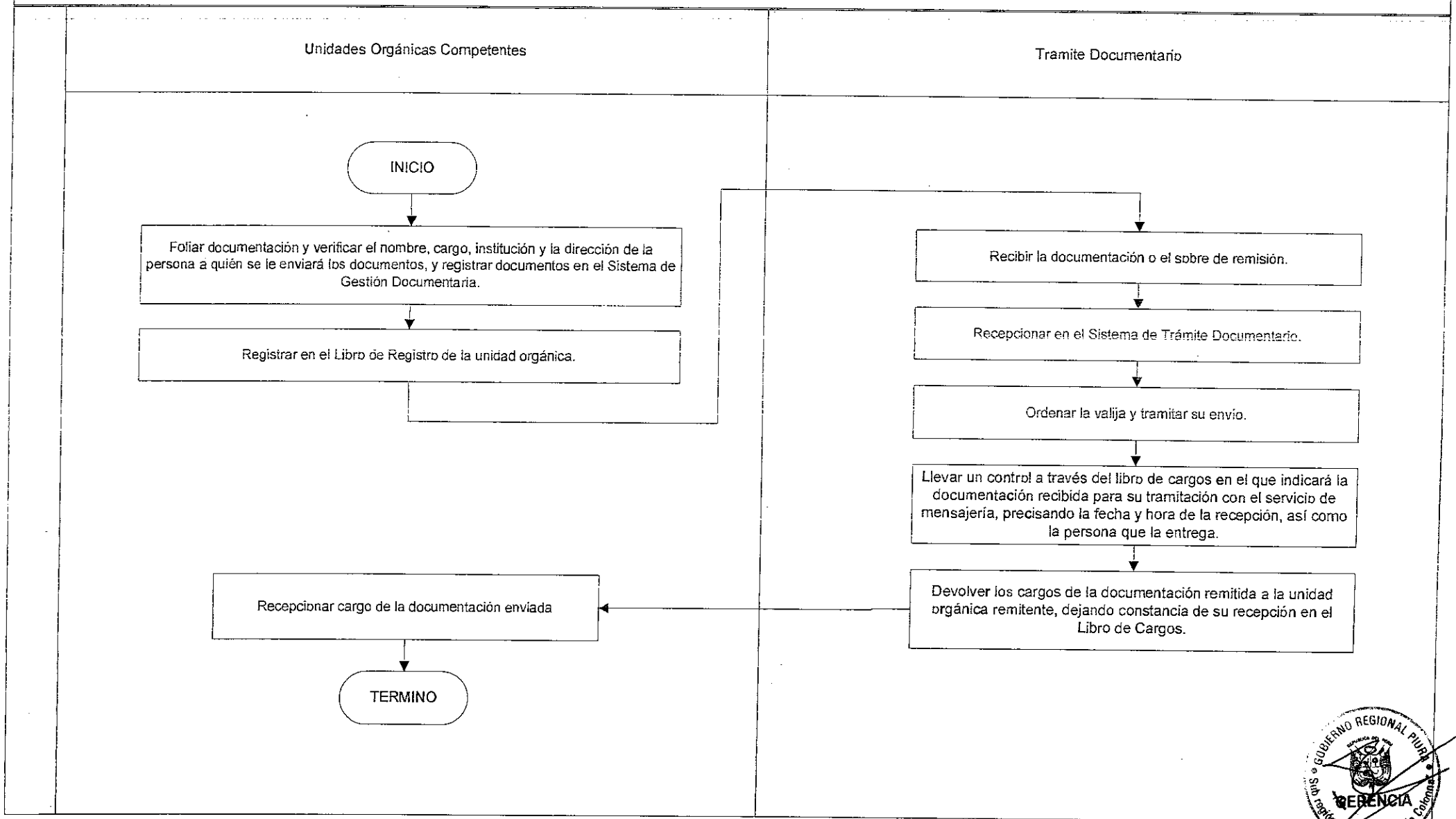
Nombre de la Unidad Orgánica : **Gerencia Sub Regional**
Nombre del Procedimiento : **Envió de Correspondencia de la Gerencia Sub Regional a Entidades Públicas, Privadas o a personas naturales.**

Tiempo de Duración:

Días	Semanas	Meses
01		

Frecuencia (veces que se realiza el procedimiento:

Diario	Semanal	Mensual	Anual
			500



GOBIERNO REGIONAL PIURA
Sub región Luciano Castillo Colonna
GERENCIA

FORMATO N° 04

Piura REGIÓN

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 401000 -05

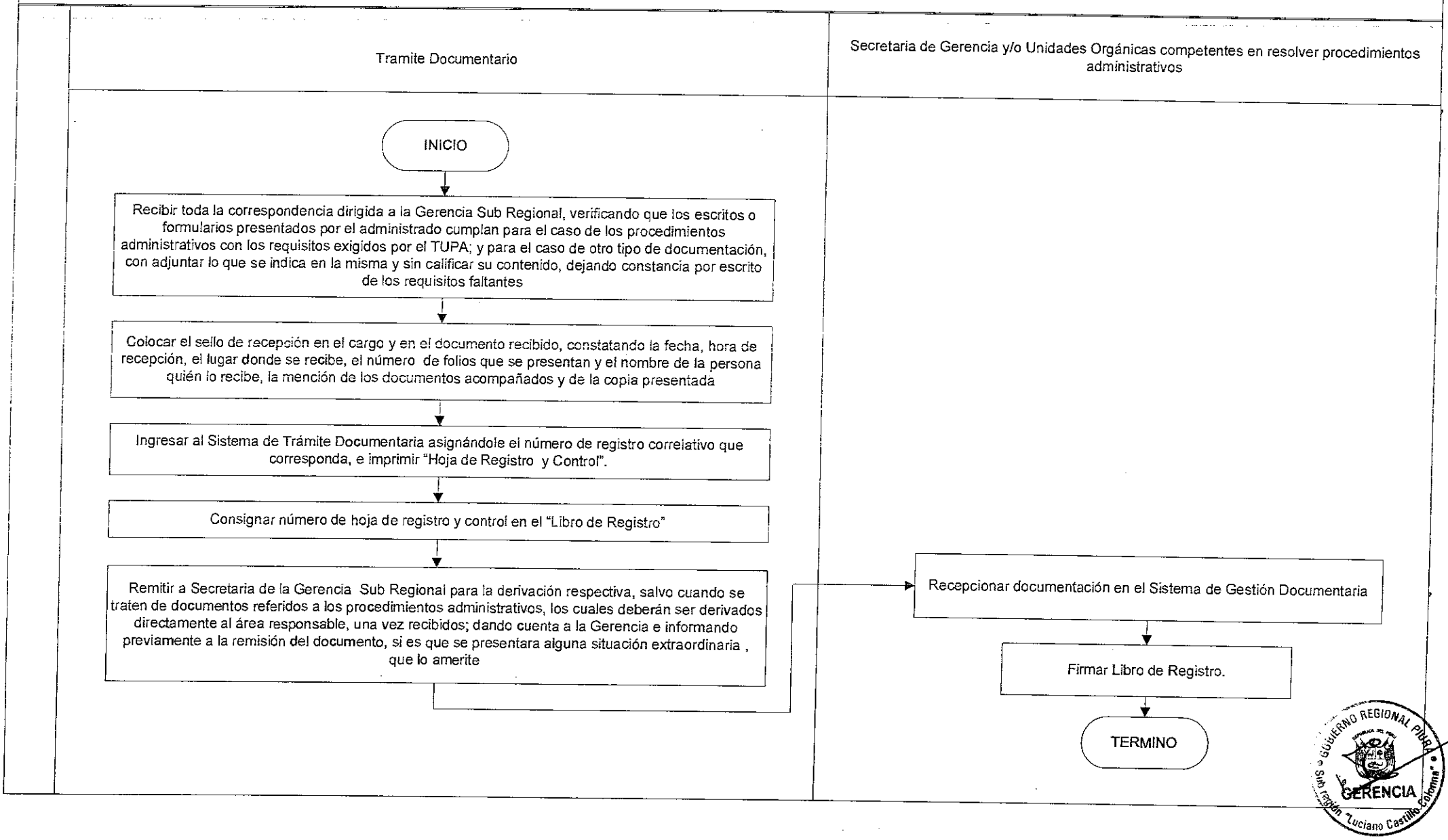
Nombre de la Unidad Orgánica : Gerencia Sub Regional
Nombre del Procedimiento : Recepción de Documentación de Usuarios Internos y Externos

Tiempo de Duración:

Días	Semanas	Meses
01		

Frecuencia (veces que se realiza el procedimiento:

Diario	Semanal	Mensual	Anual
			500



GOBIERNO REGIONAL PIURA
Sub región "Luciano Castillo Colonna"
GERENCIA

Piura REGIÓN

FORMATO N° 04

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO N° 401000 -06

Nombre de la Unidad Orgánica : **Gerencia Sub Regional**

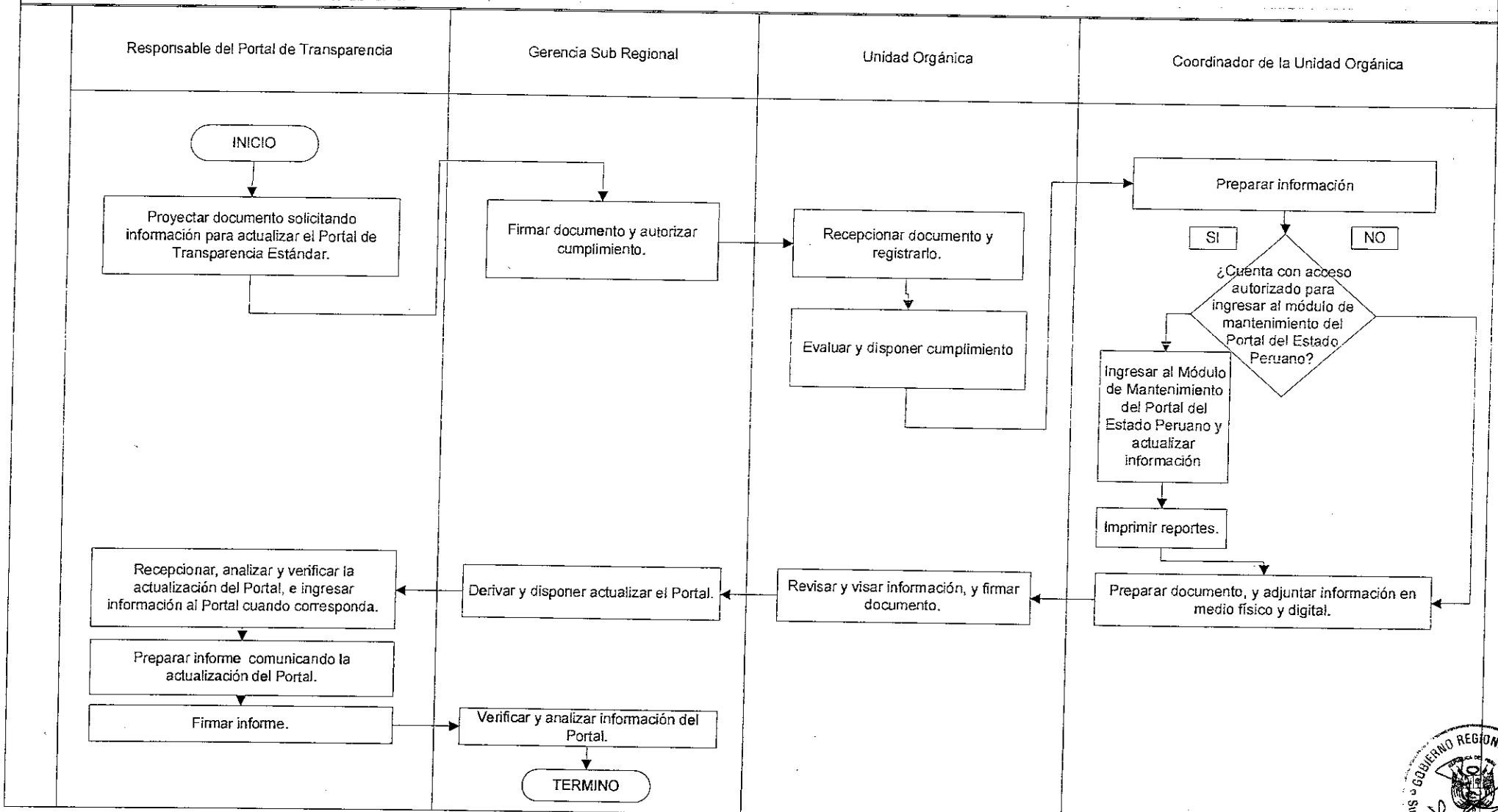
Nombre del Procedimiento : **Actualización del Portal de Transparencia Estándar del Estado Peruano**

Tiempo de Duración:

Días	Semanas	Meses
06		

Frecuencia (veces que se realiza el procedimiento:

Diario	Semanal	Mensual	Anual
		01	



GOBIERNO REGIONAL PIURA Sub Región "Luciano Castillo Colonna" GERENCIA