



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

“AÑO DEL DIALOGO y LA RECONCILIACION NACIONAL”

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL N°00000218 -2018/GOB. REG. TUMBES-GGR

Tumbes, 24 ABR 2018

VISTO:

El Informe N° 238-2018-GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES-GGR-ORAJ, de fecha 06 de Abril del 2018; Informe N° 013-2018/GOBIERNO REGIONAL TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, de fecha 14 de Marzo del 2018; Informe N° 012-2018/GOB.REG.TUMBES-GGR-SGR-SG, de fecha 15 de Enero del 2018; Nota de Coordinación N° 048-2017/GOBIERNO REGIONAL TUMBES-GRPPAT-SGDI-SG, de fecha 03 de Noviembre del 2017; y

CONSIDERANDO:

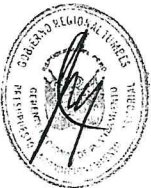
Que, conforme al Art. 191° de la Constitución Política del Perú, los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, la Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27783, se crean los Gobiernos Regionales en cada uno de los Departamentos del país como Personas Jurídicas de Derecho Público con Autonomía Política, Económica y Administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo para su Administración Económica y Financiera un pliego Presupuestal.

Que, mediante Informe N° 013-2018/GOBIERNO REGIONAL TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, de fecha 14 de Marzo del 2018, la Sub Gerente de Desarrollo Institucional Mag. María del Pilar Ladines Romero, recomendaciones:

- 1) Aprobar los procesos identificados de la Oficina de Secretaria General Regional mediante Acto Resolutivo.
- 2) Indicar en la Resolución respectiva que la Oficina de Secretaria General Regional del Gobierno Regional de Tumbes deberá elaborar la propuesta de un Plan de Mejora continua de sus áreas respectivas que tiene a cargo de manera integral: Recurso Humano, Presupuestal, Infraestructura, Soporte informático de acuerdo a los lineamientos emitidos en la Resolución de Secretaria de Gestión Publica N° 001-2015-PCM-SGP, de fecha 27 de Noviembre del 2015.

Que, mediante Informe N° 012-2018/GOB.REG.TUMBES-GGR-SGR-SG, de fecha 15 de Enero del 2018, el Jefe de la Oficina Regional de la Secretaria General Abog. Carlos Wilfredo Jiménez Herrera, opina que se apruebe el **INSTRUCTIVO IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL REGIONAL**, para lograr resultados con eficiencia, eficacia y calidad orientados a obtener mediante indicadores una mejora continua institucionalizada para conseguir estándares óptimos reflejados en la mejora de los servicios y bienes ofrecidos a la personas naturales y jurídicas del ámbito regional con el objetivo de prestar una mejor atención oportuna de parte de los jefes de la Oficina de Secretaria General Regional, Jefe de la Unidad de Tramite Documentario y jefe de la unidad de Archivo, reflejándose esta en transferir la información registrada





GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

“AÑO DEL DIALOGO y LA RECONCILIACION NACIONAL”

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL N° 0000218 -2018/GOB. REG. TUMBES-GGR

Tumbes, 24 ABR 2018

en físico (papel) a formato digital mejorando con esto el acceso a la información pública rápida, oportuna y transparente al ciudadano mediante plataforma presencial, virtual vía página web, soporte magnético y telefónica.

Que, mediante Nota de Coordinación N° 048-2017/GOBIERNO REGIONAL TUMBES-GRPPAT-SGDI-SG, de fecha 03 de Noviembre del 2017; el sub gerente de desarrollo Institucional Mg. María del Pilar Ladines Romero, solicita al Jefe de la Oficina Regional de la Secretaria General Abog. Carlos Wilfredo Jiménez Herrera, la revisión y opinión de los procesos presentados.

Que, con la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en Proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, Entidades, Organización y procedimientos, señalando como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal.

Que, con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, de fecha 09 de Enero del 2013, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión del Estado, estableciendo en el numeral 3. Inciso d) como uno de los componentes de la gestión Pública orientada a resultados: La Gestión por procesos que viene a ser una gestión al servicio del ciudadano.

Que, con Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, de fecha 27 de Noviembre del 2015; se aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la Atención al ciudadano en las Entidades de la Administración Pública y uno de los pasos es contar con Áreas de tramite documentario tanto en la sede como fuera de la sede en zonas alejadas tales como Zarumilla y Contralmirante Villar que son necesarios para la atención del ciudadano y en la sede sus instalaciones para la creación de una plataforma telefónica entre otros.

Que, con Ordenanza Regional N° 008-2014/GOB.REG.TUMBES-CR, de fecha 13 de Agosto del 2014, publicado en el Diario El Peruano el 25 de Octubre del 2014 se aprobó el reglamento de organización y Funciones ROF del Pliego del Gobierno Regional Tumbes.

Que, con Resolución Gerencial General Regional N° 0000343-2016/GOB.REG.TUMBES-GGR, de fecha 18 de Octubre del 2016, se aprueba los cargos estructurales y áreas funcionales para el funcionamiento y operatividad del Sistema de Gestión Documentaria.

Que, en las actividades programadas en el POI 2018, están aprobadas acciones a realizar como de identificación de procesos de las Oficina Regional de Secretaria General y la Oficina de Logística y servicios Auxiliares como parte de un proceso de modernización regional.



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

“AÑO DEL DIALOGO y LA RECONCILIACION NACIONAL”

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL N°00000218 -2018/GOB. REG. TUMBES-GGR

Tumbes, 24 ABR 2018

Que, los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o el servicio), añadiendo un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad, precio, rapidez, facilidades, comodidad, entre otros).

Que, contamos con un marco legal expuesto en los antecedentes del presente informe que otorga lineamientos para prestar una mejor atención al ciudadano, entre ellos está la gestión por procesos de los cuales se han identificado en la Oficina de Secretaria General Regional como un área que presta servicios directos al ciudadano para ello se han proyectado los siguientes procesos y sub procesos:

SISTEMA	MACRO PROCESOS	CODIGO	PROCESOS	SUB PROCESOS
GESTION DOCUMENTARIA	GESTION DOCUMENTARIA	SGR. 01	Tramite Documentario	Atención al Ciudadano
		SGR. 02	Archivo Documentario	Procesamiento en Sistemas Informáticos del Archivo de Documentación.
		SGR. 03	Acceso a la Información Publica	Información al Ciudadano.

Que, el Artículo 4° de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley N° 27658, establece la finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado para la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando el uso de los recursos públicos, concordante con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país, la misma que es de aplicación a las entidades de la administración pública, comprendiéndose a los Gobiernos Regionales.

Que, mediante Informe N° 238-2018-GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES-GGR-ORAJ, de fecha 06 de Abril del 2018; el Jefe de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica, emite opinión legal: que se apruebe el **INSTRUCTIVO IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL REGIONAL**, por contar con los informes técnicos y estar dentro del marco legal vigente antes expuesto. Debiendo emitirse el acto administrativo respectivo.



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

“AÑO DEL DIALOGO y LA RECONCILIACION NACIONAL”

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL N° 0000218 -2018/GOB. REG. TUMBES-GGR

Tumbes, 24 ABR 2018

Que, estando a lo actuado y contando con la visación de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Oficina Regional de Asesoría Jurídica y Secretaría General Regional del Gobierno Regional de Tumbes;

Que, en uso de las facultades otorgadas por la Directiva N° 006-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, denominada "DESCONCENTRACION DE FACULTADES y ATRIBUCIONES DE LAS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES"; aprobada por Resolución Ejecutiva Regional N° 107-2017/GOB.REG.TUMBES-GR, de fecha 26 de Abril del 2017;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, el INSTRUCTIVO IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL REGIONAL, el mismo que se adjunta a la presente resolución; por contar con los informes técnicos y estar dentro del marco legal vigente antes expuesto.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Oficina de Secretaria General Regional del Gobierno Regional de Tumbes, elaborar la propuesta de un Plan de Mejora continua de sus áreas respectivas, que tiene a cargo de manera integral: Recurso Humano, Presupuestal, Infraestructura, Soporte informático de acuerdo a los lineamientos emitidos en la Resolución de Secretaria de Gestión Publica N° 001-2015-PCM-SGP, de fecha 27 de Noviembre del 2015.

ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR; la presente Resolución a las Oficinas competentes de la Sede Central del Gobierno Regional de Tumbes, Unidades Orgánicas y Dependencias del Pliego 461 Gobierno Regional Tumbes, para los fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

GOBIERNO REGIONAL TUMBES GERENCIA GENERAL REGIONAL Lic. Adm. Rolfido Chanduvi Vargas CLAD N° 06247 GERENTE GENERAL



GOBIERNO REGIONAL TUMBES

IDENTIFICACION DE PROCESOS DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL REGIONAL

AÑO : 2018

Copia fiel del Original

INDICE

- I.- ANTECEDENTES
- II.- OBJETIVO
- III.- MARCO LEGAL
- IV.- ALCANCE
- V.- APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
- VI. MATRIZ DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL REGIONAL
- VII.- DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL REGIONAL



I.- INTRODUCCION

En el año 2,012 se presentó una Iniciativa de reforma Institucional en los Gobiernos Regionales en la que participaron los casos de Piura, Tumbes, la Libertad y Lambayeque y entre otros puntos se hizo un diagnóstico de la situación actual del Gobierno Regional de Tumbes.

El Gobierno Regional Tumbes se encuentra constituido sobre una estructura dispuesta por la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (LOGR) que se puede definir como sectorial y funcional antes que territorial.

Su enfoque sectorial limita las decisiones del ejecutivo regional, es decir tiene una estructura que responde a la transferencia de función sectorial y no a la potencialidad del territorial no tiene un enfoque al servicio al ciudadano.

Las recomendaciones a que se arribaron fue: Fortalecer los proceso de modernización del Gobierno Regional de Tumbes mediante la implementación de mapeos de procesos claves , tanto a nivel de soporte como de estrategia , por ejemplo procesos administrativos como la gestión de inversiones, gestión de contrataciones y compras o la gestión documentaria.

Con la Directiva N°002-2017-SERVIR/GDSRH "Normas para la Elaboración del Mapeo de Procesos y el Plan de Mejoras de las Entidades Públicas." aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 087-2017-SERVIR-PE. Se sugiere iniciar con pequeños pilotos, a fin de que los resultados se vean en el mediano plazo, pues si se seleccionan procesos muy complejos los resultados se verán a largo plazo, ya que exigirán requerimientos institucionales importantes para su efectiva optimización.

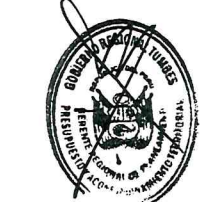
Es importante iniciar, tener en cuenta que no es necesario rediseñar por completo la entidad sino más bien identificar ajustes organizacionales para una mejor entrega de servicio a la ciudadanía en el marco de los procesos trabajados enfocados en el proceso de modernización la gestión Pública.

La Secretaría de Gestión Pública, cumpliendo con el plazo establecido en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, elaboró el Plan Nacional de Simplificación Administrativa en el cual se precisan las acciones necesarias, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables de mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la las entidades públicas.



Copia fiel del Original

Teniendo en cuenta lo expuesto en los párrafos anteriores se ha identificado procesos de soporte en la Oficina de Secretaría General que permita ofrecer un mejor servicio al ciudadano.



II.- OBJETIVO

Identificar los procesos en la Oficina de Secretaria General Regional como pequeños pilotos con la finalidad de lograr resultados con eficiencia, eficacia y calidad orientado a obtener, mediante indicadores, una mejora continua institucionalizada y conseguir estándares óptimos que se reflejen con impacto de los servicios y bienes ofrecidos a las personas naturales y jurídicas del ámbito regional.

III.- MARCO LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica Gobiernos Regionales y Modificatorias.
- Ley N° 27806, Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 091-2011-PCM Crease el Centro el Portal Mejor Atención al Ciudadano.
- Resolución de Secretaria de Gestión Publica N°001-2015-PCM-SGP
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM Manual de Atención al Ciudadano.
- Resolución Gerencial General Regional N° 547-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR que aprueba los Lineamientos de Política Institucionales y Regionales en el Gobierno Regional Tumbes.
- Ley N° 30225 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su Reglamento aprobado con D. S. N° 350-2015-EF.
- D.S N° 040-2014-PCM, Reglamento de la Ley N° 30057 Ley Servicio Civil.
- Ordenanza .R N° 008-2014-GOB.REG.TUMBES-CR, Reglamento de Organización y Funciones-ROF, del Gobierno Regional Tumbes.
- Resolución Gerencial General Regional N°475-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR que aprueba los perfiles de puesto de la Oficina de Secretaría General Regional..
- Resolución Ejecutiva Regional N° 107-2017/GOB.REG.TUMBES-GR, que aprueba la Directiva “Desconcentración de Facultades y Atribuciones de las dependencias del Gobierno Regional Tumbes”.

IV.- ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente Instructivo, son de aplicación obligatoria a la Oficina de Secretaria General Regional.

V. APROBACIÓN Y ACTUALIZACION

El presente Instructivo será aprobado por Resolución Gerencial General Regional de conformidad a la delegación de facultades aprobadas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 107-



2017/GOB.REG.TUMBES-GR, de fecha 26 de abril de 2017 y actualizada de acuerdo a la normatividad legal vigente.

VI.- MATRIZ DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL REGIONAL

Sistema	Macro procesos	Código	Procesos de Soporte	Código
Gestión Documentaria	Gestión Documentaria	SGR.01	Trámite documentario	Atención al Ciudadano
		SGR.02	Archivo documentario	Procesamiento en sistemas informáticos del Archivo de documentación
		SGR.03	Acceso a la Información Publica	Información al Ciudadano



VII.- DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DE LA OFICINA DE SECRETARIA GENERAL REGIONAL

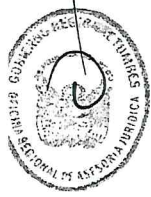
PROCESOS DE SOPORTE:

<p>Proceso : Trámite documentario</p>	<p>Sub Proceso: Atención al Ciudadano Plataforma Presencial Plataforma Telefónica Plataforma Virtual</p>
<p>Descripción: Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.</p> <p>Objetivo: Prestar una atención optima y de calidad al ciudadano</p> <p>Responsables: Jefe de la Oficina de Secretaria General Regional Jefe de la Unidad de Tramite Documentario</p> <p>Base Legal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 27658 Ley ;Marco de la Modernización de la Gestión del Estado • Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Publica • Resolución Ministerial N°186-2015-PCM Se aprueba Manual para Mejora la Atención a la ciudadanía. • Resolución de Secretaria de Gestión Publica N°001-2015-PCM-SGP de fecha 27de noviembre 2015 se aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía o en la entidades de la administración pública aprobada mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM <p>Insumos :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones Estratégicas del POI • Objetivos Estratégicos del PEI • Presupuesto aprobado año fiscal vigente - PIA <p>Producto :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención Optima Eficaz y Eficiente al Ciudadano 	



PROCESOS DE SOPORTE:

Proceso : Archivo documentario	Sub Proceso: Procesamiento en sistemas informáticos del Archivo de Documentación
Descripción : Brindar la atención mediante la entrega de información a través de la página web. Contar con cuentas de correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la entidad.	
Objetivo: <ul style="list-style-type: none">• Prestar una mejor atención oportuna	
Responsables: <ul style="list-style-type: none">• Jefe de la Oficina de Secretaria General Regional• Jefe de la Unidad de Tramite Documentario• Jefe de la Unidad de Archivo	
Base Legal : <ul style="list-style-type: none">• Ley N° 27658 Ley ;Marco de la Modernización de la Gestión del Estado• Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Publica• Resolución Ministerial N°186-2015-PCM Se aprueba Manual para Mejora la Atención a la ciudadanía.• Resolución de Secretaria de Gestión Publica N°001-2015-PCM-SGP de fecha 27de noviembre 2015 se aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía o en la entidades de la administración pública aprobada mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.• Sistema Nacional de Archivos creado con la Ley N° 25323 y reglamentada con el Decreto Supremo N° 008-92/JUS,	
Insumos : <ul style="list-style-type: none">• Acciones Estratégicas del POI• Presupuesto aprobado año fiscal vigente - PIA	
Producto : <ul style="list-style-type: none">• Ubicar la documentación del archivo en forma digital.	



Copia fiel del Original

PROCESOS DE SOPORTE:

Proceso : Acceso a la Información Pública	Sub Proceso: Información al Ciudadano
Descripción : Difundir la información contenida en la Ley N 27806 la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Así como el formato de solicitud de acceso a la información pública que se encuentre disponible en la página web de la entidad. Objetivo: Otorgar la información al ciudadano en forma rápida y oportuna y transparente. Responsables: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Oficina de Secretaria General Regional • Jefe de la Unidad de Tramite Documentario Base Legal : <ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 27658 Ley ;Marco de la Modernización de la Gestión del Estado • Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública • Resolución Ministerial N°186-2015-PCM Se aprueba Manual para Mejora la Atención a la ciudadanía. • Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°001-2015-PCM-SGP de fecha 27de noviembre 2015 se aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía o en la entidades de la administración pública aprobada mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. • Sistema Nacional de Archivos creado con la Ley N° 25323 y reglamentada con el Decreto Supremo N° 008-92/JUS, Insumos : <ul style="list-style-type: none"> • Acciones Estratégicas del POI • Presupuesto aprobado año fiscal vigente - PIA Producto: <ul style="list-style-type: none"> • Prestar un servicio al ciudadano óptimo de calidad. 	

