



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



DIRECTIVA
“NORMAS PARA LA FORMULACIÓN, APROBACIÓN Y
ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
EN EL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO”

GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO,
PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
Sub Gerencia de Desarrollo Institucional

Cusco, agosto del 2005



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO

Presidencia Regional



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

Nº 769 -2005-GR CUSCO/PR

Cusco, 12 OCT. 2005

EL PRESIDENTE REGIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO;

VISTO:

El Informe Nº 123-2005-GR CUSCO/GRPPAT-SGDI de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional del Cusco;

CONSIDERANDO:

Que, la Directiva Nº 002-77-INAP/DNR, "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos", aprobada con la Resolución Jefatural Nº 059-77-INAP/DNR, norma el contenido y el proceso de formulación de los Manuales de Procedimientos en la Administración Pública;

Que, la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, del Gobierno Regional del Cusco, mediante el Informe del Visto, ha propuesto el Proyecto de Directiva "Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de los Manuales de Procedimientos en el Gobierno Regional del Cusco"

Que, las disposiciones contenidas en el Proyecto de Directiva señalada deben permitir la formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos - MAPRO, mediante un proceso uniforme en las diferentes Unidades Órgánicas y Dependencias que conforman el Gobierno Regional del Cusco;

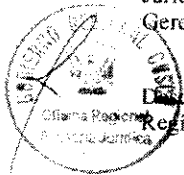
Estando a la propuesta presentada y con las visaciones de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica, de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial y de la Gerencia General Regional del Gobierno Regional del Cusco;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por la Ley Nº 27783 Ley de Bases de la Descentralización, artículos 21º inciso d) y 41º inciso a) de la Ley Nº 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley Nº 27902;

RESUELVE :

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA Nº **008 -2005-GR CUSCO/PR** "Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de los Manuales de Procedimientos en el Gobierno Regional del Cusco", que en nueve (09) folios y cinco (05) anexos con catorce (14) folios, forman parte de la presente Resolución Ejecutiva Regional.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER a la Secretaria General del Gobierno Regional del Cusco la difusión de la Directiva aprobada con la presente Resolución Ejecutiva Regional, a través de la Página Web del Gobierno Regional del Cusco.

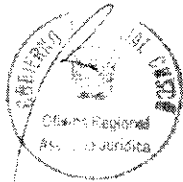


REPÚBLICA DEL PERÚ



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO

Presidencia Regional



ARTÍCULO TERCERO.- TRANSCRIBIR la presente Resolución Ejecutiva Regional a todas las Unidades Orgánicas de la Sede Regional, Direcciones Regionales Sectoriales, Proyectos Especiales Regionales, Oficinas Sub Regionales, Aldeas Infantiles y otras entidades conformantes del Gobierno Regional del Cusco, para su debido cumplimiento.



REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

**CARLOS RICARDO CUARESMA SÁNCHEZ
PRESIDENTE REGIONAL
GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO**



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



DIRECTIVA N° 008 -2005-GR CUSCO/PR

NORMAS PARA LA FORMULACIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS EN EL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO

I. FINALIDAD.-

Asegurar que las Unidades Orgánicas y Dependencias que conforman el Gobierno Regional del Cusco, cuenten con un documento técnico normativo para la formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos – MAPRO.

II. OBJETIVOS.-

- 2.1 Normar el proceso de formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos en los órganos y dependencias del Gobierno Regional del Cusco.
- 2.2 Asegurar que las Unidades Orgánicas y Dependencias del Gobierno Regional del Cusco adopten un contenido y un proceso uniforme en la formulación, aprobación y actualización de sus Manuales de Procedimientos – MAPRO.

III. MARCO LEGAL.-

- Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobierno Regionales, modificada con la Ley N° 27902.
- Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública del Estado.
- Ordenanza Regional N° 002-2003.GRC/CRC, modificada con la Ordenanza Regional N° 013-2004-GRC/CRC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional del Cusco.
- Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR, que aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos".
- Resolución Jefatural N° 182-79-INAP/DNR, que aprueba las Normas Generales del Sistema de Racionalización.

IV. MARCO CONCEPTUAL.-

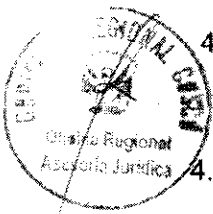
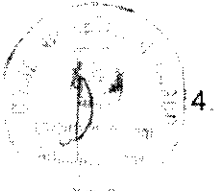
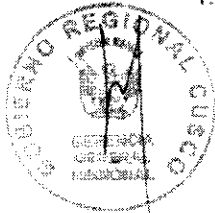
- 4.1 CONCEPTO DE MAPRO.- El Manual de Procedimientos es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos que regulan el funcionamiento de la entidad.
- 4.2 ACTIVIDAD.- Es el conjunto de acciones que permiten ejecutar los programas trazados. Es el conjunto de acciones que se realizan para materializar la función.



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



- 4.3 CODIFICACIÓN.- Es la técnica mediante la cual se asignan cifras y números significativos o grupos o sub grupos de artículos genéricamente iguales, y a cada artículo en particular para identificarlos y diferenciarlos de los demás.
- 4.4 DIAGNOSTICO.- Es el proceso de análisis situacional de un organismo, función, cargo o procedimiento, para los efectos de su diseño, rediseño o racionalización.
- 4.5 DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS.- Consiste en crear una secuencia lógica de operaciones necesarias para el cumplimiento de funciones, que tienden a alcanzar objetivos dentro de una o varias estructuras organizativas.
- 4.6 ETAPA.- Es una parte importante de un procedimiento, dentro de la cual se desarrolla un conjunto de acciones secuenciales y/o paralelas que permiten el desarrollo de un procedimiento.
- 4.7 FLUJO GRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO.- Es la representación gráfica de un procedimiento o rutina, que ilustra la transmisión de información y de todos los documentos que participan. Constituye la representación gráfica que se hace de los procesos de trabajo con referencia a variables que se decida analizar en cada situación específica, tanto de la situación actual como de la propuesta de un procedimiento. El Flujo Grama contiene en forma detallada las acciones que se siguen en la ejecución de los proyectos generados para el cumplimiento de las funciones y deberán guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales, administrativos y/o normativos que regulan el funcionamiento de cada unidad estructural que conforma la entidad.
- 4.8 FUNCION.- Conjunto de actividades o de operaciones centradas en el ejercicio de una o varias técnicas, con el fin de realizar una parte de los objetivos de la entidad. La función es la razón principal de la existencia de una institución. Las funciones se desprenden o derivan de los objetivos que dan origen a una entidad.
- 4.9 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS.- Es la relación de procedimientos identificados en cada órgano y dependencia de la entidad, complementada con los datos básicos que se procesarán en el formulario.
- 4.10 META.- En términos operativos se define como la cuantificación de un objetivo. Las metas expresan con números lo que se quiere decir en los objetivos o con descripciones si se trata de objetivos no cuantificables.
- 4.11 MÉTODO.- Es la forma de ejecución de un trabajo dado poniendo adecuada consideración al objetivo, instalaciones disponibles y al total de gasto de tiempo, dinero y esfuerzo. Es una serie de pasos realizados por un trabajador para realizar un tarea.
- 4.12 OPERACIÓN.- Es la división mínima del trabajo administrativo. Fases del proceso, método o procedimiento.
- 4.13 PROCEDIMIENTO.- Es la secuencia y el modo como se realiza un conjunto de operaciones para el cumplimiento de funciones, que tiende a alcanzar objetivos dentro de una o varias estructuras.

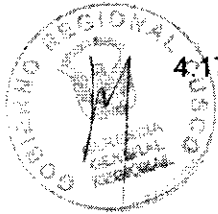




GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



- 4.14 PROCEDIMIENTO ADJETIVO.- Es el procedimiento conducente al logro de funciones de optimización de los servicios de asesoría y apoyo. Los procedimientos adjetivos posibilitan la consecución de los procedimientos sustantivos.
- 4.15 PROCEDIMIENTO SUSTANTIVO.- Es el procedimiento conducente a la realización de funciones específicas e institucionales, o funciones de línea dentro del sistema de gestión.
- 4.16 PROCESO.- Conjunto de fases sucesivas racionalmente establecidas que utilizan técnicas e instrumentos operativos para lograr un cambio de un estado a otro. Conjunto de acciones relacionadas entre sí, que conllevan a lograr un cambio de un estado a otro, utilizando técnicas o instrumentos enmarcados dentro de un lineamiento determinado.



4.17 RACIONALIZACION DE PROCEDIMIENTOS.- La Racionalización de Procedimientos Administrativos, es el proceso a través del cual se identifican, analizan, armonizan y diseñan, la secuencia y modo como se realizan un conjunto de operaciones para el cumplimiento de las actividades y funciones de una entidad, sean de naturaleza sustantiva, adjetiva, técnica o legal. El propósito fundamental de la Racionalización de Procedimientos es dinamizar el aparato administrativo para hacer mas eficiente y eficaz la gestión institucional. Asimismo permite brindar mejores servicios al público o clientela.



4.18 REINGENIERIA DE PROCESOS.- Rediseño radical de un proceso en particular para lograr mejoras dramáticas en velocidad, calidad y servicio.

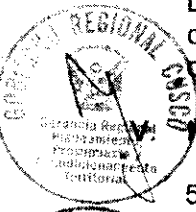
4.19 SIMPLIFICACION.- Es la supresión, eliminación de etapas innecesarias dentro de un procedimiento.



4.20 TRANSPORTE.- Es la acción mediante la cual se desplaza información, expedientes y objetos, incluso a los trabajadores. Abusar de este paso es negativo para la obtención de un proceso económico, tiene relación con tiempo y distancia.

IV. ALCANCE.-

Las normas, procedimientos y disposiciones contenidos en la presente Directiva son de aplicación, observancia y cumplimiento en todos los Órganos y Dependencias que conforman el Gobierno Regional del Cusco.



NORMAS GENERALES.-

- 5.1 El Manual de Procedimientos debe ser utilizado como un instrumento para la sistematización de los flujos de información y documentación.
- 5.2 Los Manuales de Procedimientos deberán tener las siguientes características:
 - a) Es un documento que integra los procedimientos aprobados y que se van enriqueciendo con aquellos que se van aprobando.





GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



- b) Debe contener Información completa, clara, concisa y concreta.
- c) Es de fácil manejo e identificación, permitiendo intercambiar e incluir hoja para su actualización.
- d) Su presentación será en papel bond, con dimensiones uniformes, en papel tamaño oficial A 4.
- e) Cada procedimiento estará contenido en hojas independientes y se codificarán correlativamente.

5.3 En el proceso de formulación de los Manuales de Procedimientos, se realizarán acciones orientadas a interesar, motivar y capacitar al personal que interviene directamente en dichos procesos, a fin de obtener buenos resultados.

5.4 La elaboración propiamente dicha de los Manuales de Procedimientos corresponde a las oficinas responsables de la ejecución del proceso al cual se refiere el procedimiento, contando para ello con la asesoría de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o quien haga sus veces.

5.6 El Manual de Procedimientos MAPRO, tendrá la estructura siguiente:

- CARATULA
- INDICE
- I. INTRODUCCION
- II. OBJETIVO DEL MANUAL
- III. ALCANCE
- IV. BASE LEGAL
- V. DATOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
 - 5.1 Carátula de Identificación de los Procedimientos.
 - 5.2 Nombre del Procedimiento.
 - 5.3 Código del Procedimiento.
 - 5.4 Órgano o Dependencia
 - 5.5 Objeto del Procedimiento.
 - 5.6 Alcance
 - 5.7 Base Legal.
 - 5.8 Clasificación.
 - 5.9 Autoridad competente para resolver.
 - 5.10 Requisitos.
 - 5.11 Descripción o etapas del procedimiento.
 - 5.12 Instrucciones.
 - 5.13 Duración del procedimiento.
 - 5.14 Diagramación o flujograma.
 - 5.15 Formatos y Anexos.
- VI. GLOSARIO DE TERMINOS.

5.6 El contenido de cada una de las partes de la estructura del Manual de Procedimientos, se describe en el Anexo N° 01.

5.7 La diagramación de los procedimientos, se realizará siguiendo las instrucciones contenidas en el Anexo N° 02 sobre Simbología para Diagramar Procedimientos.





GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



VI. NORMAS ESPECIFICAS PARA LA FORMULACION, APROBACION Y ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.-

6.1 NORMAS PARA LA FORMULACION.-

- 6.1.1 El Manual de Procedimientos será formulado por cada Unidad Orgánica estructurada de la Entidad, quién designará a un equipo de trabajo y/o a un personal responsable de elaborar el Inventario de Procedimientos y el Manual de Procedimientos - MAPRO.
- 6.1.2 El contenido de un Manual de Procedimientos estará en relación al ordenamiento que se adopte; sea por dependencias, áreas, sistemas o procesos y contendrá todos los procedimientos que se siguen en cada Unidad Orgánica, en forma individual para cada procedimiento, de acuerdo a la estructura propuesta en el ítem 5.5 de la presente Directiva.
- 6.1.3 El Manual de Procedimientos deberá guardar coherencia con los documentos de gestión existentes, tales como el Reglamento de Organización y Funciones - ROF, el Cuadro para Asignación de Personal - CAP, el Manual de Organización y Funciones - MOF, el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, etc.
- 6.1.4 Para formular el Manual de Procedimientos, los responsables de las Unidades Orgánicas deberán levantar un Inventario de Procedimientos de acuerdo a lo señalado en el Anexo 3 y efectuarán el Análisis del Procedimientos - Anexo 4 y aplicarán la Ficha de Descripción de los Procedimientos Racionalizados - Anexo 5, permitiendo clasificar procedimientos y establecer las prioridades para su racionalización.
- 6.1.5 Para levantar el Inventario de Procedimientos y desarrollar la formulación de los Manuales de Procedimientos, la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o quién haga sus veces en la respectiva Institución, tiene la responsabilidad de conducir, monitorear y asesorar dichos procesos.
- 6.1.6 El Inventario de Procedimientos debe efectuarlo el equipo de trabajo o el personal designado como responsable para elaborar el Manual de Procedimientos, en coordinación con los Jefes de las Unidades Orgánicas y el personal encargado de ejecutar los procedimientos, para tal efecto llenarán la información que se requiere en el Formulario "Inventario de Procedimientos", según las instrucciones del Anexo N° 03. En este proceso la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o quién haga sus veces, tiene la responsabilidad básica en el levantamiento del Inventario de Procedimientos, su priorización y conducción del proceso de formulación de los Manuales, por lo que programará las actividades y establecerá los plazos para la formulación del Manual de Procedimientos, debiendo desarrollar reuniones de trabajo con las Unidades Orgánicas de la entidad, a efecto de darles a conocer las normas legales, directivas e instructivos aprobados; así como, las funciones, competencias y responsabilidades del Órgano donde desarrollan sus funciones, que les permitan lograr los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de los procedimientos.
- 6.1.7 En base al Inventario de Procedimientos los Jefes de las Unidades Orgánicas, conjuntamente con los responsables de los procesos, deberán efectuar lo siguiente:





GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



- Analizar la situación actual de cada uno de los procedimientos inventariados, efectuando un análisis técnico basado en cifras, gráficos, cuadros, volúmenes, tiempo, costos, así como de funciones, sistemas, normatividad, recursos humanos, etc. haciendo resaltar que los datos sean los adecuados y verídicos, que permitan establecer conclusiones valederas y correctas, debiendo estar basados en documentos normativos o legales.

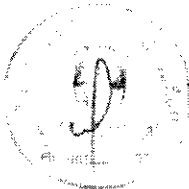
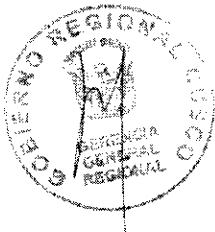
Tomando en cuenta la información obtenida, se describirán los pasos y actividades que en forma secuencial se realizan en las diferentes dependencias que participan en el desarrollo de un procedimiento, así como su tiempo de duración desde el inicio hasta su conclusión; para lo cual se utilizará el Formulario "Análisis del Procedimiento" – Anexo 4 según las instrucciones señaladas en el mismo, aplicando la simbología de Elaboración de Flujogramas.

El personal que intervenga en la labor de acopio de información debe estar adecuadamente capacitado en el uso de los formatos para el recojo de la información.

Del análisis de la situación actual se puede deducir la necesidad de combinar, simplificar o eliminar pasos y requisitos innecesarios, sin afectar las disposiciones legales en vigencia, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Deben eliminarse acciones realizadas por dependencias cuya participación no es significativa en la decisión, debiendo tan solo corresponderle estar informada de la respectiva decisión.
 - b) Podrán fusionarse los procedimientos de naturaleza similar y que tienen el mismo tratamiento; así como, eliminarse las acciones duplicadas.
 - c) Deben estudiarse los expedientes concluidos, obtenerse opiniones de personas enteradas de la situación actual y de problemas existentes.
- En base al resultado del análisis de los procedimientos, se debe desarrollar la propuesta de mejora o simplificación de procedimientos, eliminando las actividades o pasos que representan desperdicio, reduciendo requisitos e instancias innecesarias, plazos y costos excesivos, incluyendo pasos no considerados, reemplazando procedimientos manuales por automatizados y otras mejoras continuas de calidad en el proceso, que ahorren tiempo, costos y recursos, eliminando los pasos que no agregan valor.

En el proceso de análisis, se puede aplicar el Formulario de Análisis de Procedimiento, cuantas veces sea necesario, así como los procedimientos simplificados.





GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



6.1.8. Realizado el análisis de cada procedimientos e identificados los procedimientos simplificados, el siguiente paso será realizar el consolidado de procedimientos para luego describir los procedimientos mejorados o simplificados, utilizando el formato "Ficha de Descripción de Procedimiento" y el correspondiente instructivo del Anexo N° 05, presentándolo impreso y en medio magnético a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o quién haga sus veces, acompañado del formulario "Análisis del Procedimiento" para verificar su mejoramiento.

6.2 NORMAS PARA LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.-



6.2.1. La responsabilidad de la revisión de los proyectos del Manual de Procedimientos recae en primera instancia en el Jefe del Órgano Responsable, quién adoptará el mecanismo más apropiado para estudiar el Manual e introducir y sustentar los cambios o modificaciones pertinentes, previo a la remisión a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial o quién haga sus veces.



6.2.2. La aprobación del Manual de Procedimientos estará supeditada al Informe Técnico favorable de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, quien coordinará la revisión final del proyecto del Manual de Procedimientos con el órgano respectivo y lo elevará a la autoridad competente para su aprobación.

6.2.3 El Manual de Procedimientos será aprobado por Resolución Ejecutiva Regional para la Sede Regional, por Resolución Directoral Regional para las Direcciones Regionales Sectoriales, por Resolución Directoral para los Proyectos Especiales Regionales o equivalente para el resto de entidades.



6.3 NORMAS PARA LA MODIFICACION Y ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.-

6.3.1 Los Jefes de los Órganos y Dependencias del Gobierno Regional del Cusco son responsables de evaluar su Manual de Procedimientos, en forma periódica. En caso se requiera su modificación y/o actualización se deberá seguir las normas y procedimientos que han sido establecidos para su formulación y aprobación.



6.3.2 Las modificaciones del Manual de Procedimientos proceden en los siguientes casos:

- a) Por cambios en las normas vigentes que afecten directa o indirectamente el desarrollo de los procedimientos establecidos.
- b) Por la modificación o creación de nuevos procedimientos como producto de cambios en las funciones y estructura orgánica de la entidad.



La modificación y actualización del Manual de Procedimientos deber contar con la opinión técnica favorable de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o la Oficina que haga sus veces.



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



- 6.3.3 Las hojas complementarias que se agreguen al Manual, llevarán la misma numeración de la hoja a la cual se incorporarán, seguida por un guión y un dígito para no alterar la numeración correlativa.
- 6.3.4 Cuando haya que excluir hojas de los Manuales, en su lugar se colocará una que contenga el mismo número de las hojas de las páginas retiradas e información sobre el motivo de la exclusión.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS.-

7.1 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.-

- 7.1.1 La descripción de cada procedimiento deberá iniciarse en una hoja independiente, las páginas se foliarán correlativamente.
- 7.1.2 Las hojas complementarias que se agreguen al Manual, llevarán las mismas numeraciones de la hoja a la cual se incorporarán, seguidas por guión y dígito, para no alterar la numeración correlativa.
- 7.1.3 El Inventario de Procedimientos por su naturaleza deben actualizarse anualmente.
- 7.1.4 La Gerencia General Regional, a fin de obtener resultados óptimos en el proceso de elaboración del Inventario de Procedimientos, antes de su ejecución deberá disponer la capacitación y adiestramiento del personal involucrado en dichos procesos, mediante talleres, charlas, seminarios, cursos, etc., de esta manera ampliarán sus conocimientos, habilidades y aptitudes, asumiendo un compromiso.

7.2 DISPOSICIONES TRANSITORIAS.-

- 7.2.1 Todos los Órganos y Dependencias deberán formular los procedimientos sustantivos y adjetivos, cumpliendo las normas establecidas en la presente Directiva.
- 7.2.2 Los Órganos y Dependencias que en la fecha cuenten con Manuales de Procedimientos aprobados o en proceso de aprobación, en un plazo de 60 días deberán adecuarlos a las normas establecidas en la presente Directiva; para tal efecto deberán contar con los demás documentos de gestión actualizados, caso contrario, formularán dicho documento una vez actualizados y aprobados los demás documentos de gestión.

VIII RESPONSABILIDAD.-

- 8.1 Los Jefes de los Órganos y Dependencias del Gobierno Regional del Cusco, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 8.2. La Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o quien haga sus veces es la responsable de asesorar en las normas técnicas de organización y de evaluar su aplicación.

Cusco, agosto del 2005.

CARLOS RICARDO CUARESMA SÁNCHEZ
PRESIDENTE REGIONAL
GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



ANEXO N° 01

ORIENTACIONES PARA DESARROLLAR EL CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CARATULA DE IDENTIFICACION DEL MANUAL.-

Deberá contener el nombre de la entidad, el título del documento, el lugar, fecha de presentación, etc.

INDICE.-

Se especificará las secciones, títulos y capítulos del contenido del documento, indicando su respectiva ubicación por el número de páginas.

I. INTRODUCCION.-

Se anotará algunas características generales de los procedimientos administrativos que se describen en el documento, haciendo referencia a la Entidad que brinda el servicio, igualmente su relación con otros documentos de gestión, resaltando la importancia del Manual y la metodología que se emplea para su formulación, aprobación y actualización.

II. OBJETIVO DEL MANUAL.-

Se debe precisar los propósitos o beneficios que se pretende lograr en la aprobación y puesta en ejecución del Manual de Procedimientos.

III. ALCANCE.-

Se debe indicar el ámbito de aplicación del Manual de Procedimientos, deben considerarse todas las Unidades Orgánicas que están obligadas a cumplir con los procedimientos administrativos establecidos en el Manual.

IV. BASE LEGAL.-

Se señalan los dispositivos legales o administrativos que aprueban los documentos de gestión referidos a la Organización.

V. DATOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.-

Es el cuerpo del Manual, en el que describen y diagraman cada uno de los procedimientos adjetivos o sustantivos.

Los datos de cada procedimiento deben ser descritos en hojas independientes en el formato "Ficha de Descripción del Procedimiento" y deberán estar ordenados.

5.1. CARÁTULA DE IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.-

En la carátula se deberá colocar el nombre del procedimiento administrativo, así como el lugar y fecha de aprobación. También se podrá incluir la fecha de actualización cuando lo requiera el caso.



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



5.2 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.-

Se señalará en forma clara y precisa el Título del Procedimiento, el cual deberá reflejar concretamente el propósito u objetivo del trámite a que se refiere, con el fin de que tanto los trabajadores como el público usuario puedan identificarlos con facilidad. Ejemplo: Elaboración del Presupuesto Institucional del Gobierno Regional del Cusco.

5.3 CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO.-

Se deberá colocar la expresión numérica que identifica al procedimiento. La codificación estará en concordancia a la nomenclatura oficial de la Entidad. Se anotará la serie del procedimiento seguido de un guión, luego el año de aprobación, seguido de un guión, las siglas de la Entidad seguido de un guión, las siglas de la Unidad Orgánica a la que pertenece el procedimiento.

5.4 ÓRGANO O DEPENDENCIA.-

Se consignará el nombre del Órgano y de la Dependencia relacionada con el procedimiento.

5.5 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.-

Describir objetivamente el resultado final o logro a alcanzar del Procedimiento Administrativo. Ejem.: Gestionar la asignación de recursos para la Entidad.

5.6 ALCANCE.-

Se deberá colocar la denominación de las unidades orgánicas a las cuales comprende el ámbito del procedimiento. Ejem.: Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, Oficina Regional de Administración.

5.7 BASE LEGAL .-

Se indicará aquellos dispositivos legales y/o normas administrativas sobre las cuales se sustenta al procedimiento a desarrollar. Ejem. La Ley de Gestión Presupuestaria, Ley de Presupuestos, etc.

5.8 CLASIFICACIÓN.-

Podrá ser bajo dos modalidades: Sustantivo o Adjetivo.

5.9 AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER.-

Identificar al funcionario que ejerce autoridad de línea en la Unidad Orgánica, responsable de tramitar el expediente. Es el Jefe competente para tomar decisión o aprobar o denegar la solicitud del interesado, autorizar el acto administrativo y posterior ejecución del trámite.



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



5.10 REQUISITOS.-

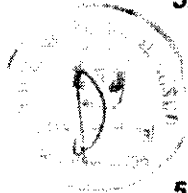
Describir en forma detallada y específica la totalidad de documentos, exigencias u otras formalidades que deben cumplir las personas naturales o jurídicas para dar inicio al procedimiento, En caso de presentarse diferentes modalidades para el mismo procedimiento, deberá especificarse los requisitos para cada una de ellas. Los documentos que se encuentren en poder de la entidad no podrán ser exigidos como requisitos a los usuarios.

5.11 DESCRIPCIÓN O ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.-



Se presentará de manera secuencial cada una de las etapas, fases, pasos y operaciones en que se descompone el procedimiento, señalando a los responsables de realizarla y los órganos y dependencias que interviene. Al momento de describirlas deberá precisarse en qué consiste cada fase y/o operación con identificación del resultado a que se llegue; el término o plazo, tiempo real de cada actividad o paso, el lugar y distancia en que se deben realizar cada una de las acciones.

5.12 INSTRUCCIONES.-



Describir aquellas instrucciones consideradas como indispensables para realizar de modo eficiente el procedimiento. Estas instrucciones no se describen en el texto ni en el Diagrama de Flujo.

5.13 DURACIÓN.-

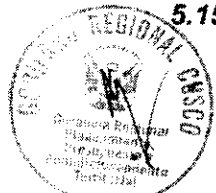
Se indicará el tiempo total estimado para el desarrollo del Procedimiento.



5.14 DIAGRAMACIÓN.-

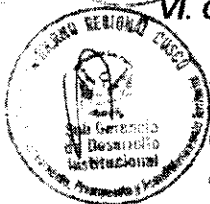
Es la representación gráfica de la descripción literal del procedimiento administrativo, se presenta mediante el Diagrama de Flujo, en el cual se utilizarán símbolos de fácil identificación para representar el tipo de operación o acción a desarrollar, se empleará la simbología señalada en el Anexo 02.

5.15 FORMATOS Y ANEXOS.-



Incluir al final de cada procedimiento administrativo, formatos y anexos empleados en la ejecución de los procedimientos, en la cual deben especificarse las instrucciones correspondientes para su correcto uso o empleo.

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS.-



Podrá incluirse opcionalmente este rubro, cuando se crea necesario aclarar ciertos términos técnicos que se utilizan en la descripción de los procedimientos y con los cuales no está familiarizado el trabajador y el público usuario, debiendo ser presentado en orden alfabético.



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO

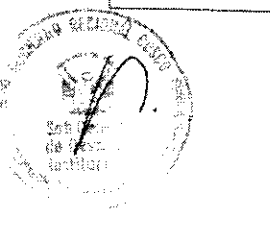
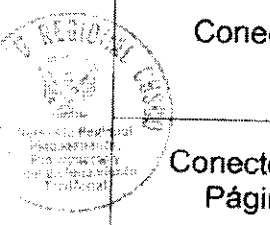
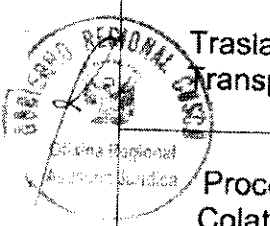
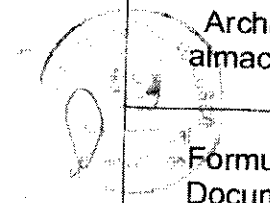
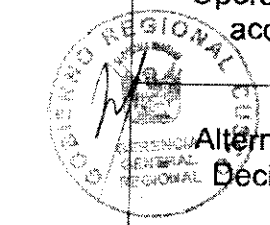


ANEXO N° 02

SIMBOLOGIA PARA DIAGRAMAR PROCEDIMIENTOS

I. PRINCIPALES SIMBOLOS Y SU SIGNIFICADO.

SIGNIFICADO	SIMBOLOGIA	DEFINICION
Inicio y fin del procedimiento		Se utiliza al inicio y fin de todo flujograma, permite determinar los límites del procedimiento
Operación o acción		Se utiliza para representar cada una de las operaciones y acciones que forman parte del procedimiento
Alternativa/ Decisión		Representa una alternativa o condición que indica una decisión y que genera dos cursos de acción. Se grafica considerando una entrada y dos salidas, y colocando dentro del rombo una pregunta (sí, no)
Archivo o almacenaje		Representa el almacenamiento o archivamiento definitivo de un documento
Formulario/ Documento		Representa la elaboración de un formato o documento
Traslado o transporte		Se utiliza para representar el sentido del circuito administrativo, es la acción de trasladar el expediente de un lugar a otro, es el movimiento físico de un documento.
Proceso Colateral		Representa la coordinación entre las áreas que enmarca el procedimiento
Conector		Se utiliza para conectar dos acciones en una misma página para evitar el exceso de líneas que se encuentren. Siempre deberá colocarse un número que será el mismo en la acción previa como en la anterior.
Conector de Página		Se utiliza para representar una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo





GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO

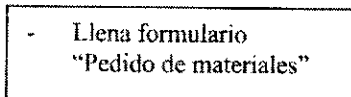


II. REPRESENTACION DE ALGUNOS SIMBOLOS.-

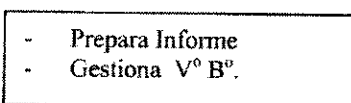
1.1 De operación o acción.-

Para representar una acción se graficará un rectángulo dentro del cual se le describirá en forma breve.

Ejemplo:



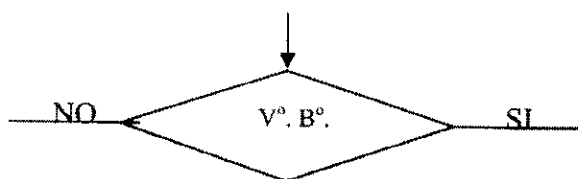
Si considera conveniente, en cada rectángulo se puede indicar 2 ó más acciones



2.2. Alternativa/Decisión.-

Para representar una acción de decisión se graficará un rombo y dentro de éste se describirá la acción y en los ángulos se colocará las alternativas a decidirse.

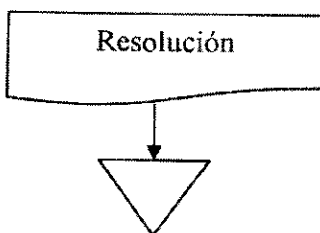
Ejemplo:



2.3. Del Archivo

Para representar el almacenamiento o archivamiento de un documento se graficará un triángulo.

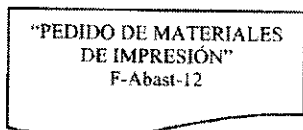
Ejemplo:



Formulario/Documento

Para representar formularios o cualquier otro tipo de documentación, se graficará un rectángulo con su base cortada por una curva semi sinusoidal, anotando en su interior el tipo de documento que se trate o su código.

Ejemplo:

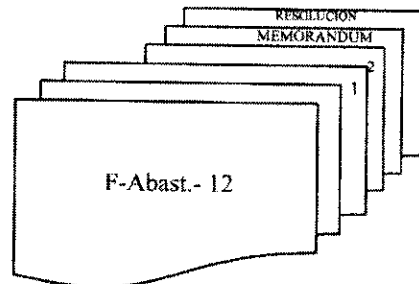




GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



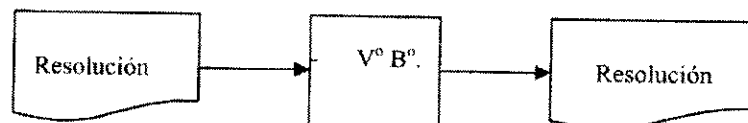
Quando se dé el caso de representar distintos documentos y formularios con sus respectivas copias en un mismo gráfico, se dibujará de la forma siguiente



2.5 Traslado o Transporte

Se utiliza para representar el sentido del circuito administrativo, el traslado de información o el movimiento físico de un documento, se graficará una flecha.

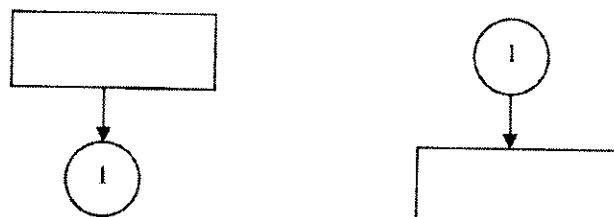
Ejemplo:



2.6 Del Conector

Se utiliza para conectar dos acciones en una misma página, se graficará círculos pequeños, colocando dentro de ellos un número de referencia que indique donde continúa el gráfico.

Ejemplo:



Modelo de Flujograma

El gráfico se divide en columnas, representando cada una de ellas una oportunidad funcional, que puede ser una Gerencia, oficina, dirección, equipo y cargos, dependiendo del nivel de desagregación del análisis.

La diagramación deberá efectuarse en sentido descendente.





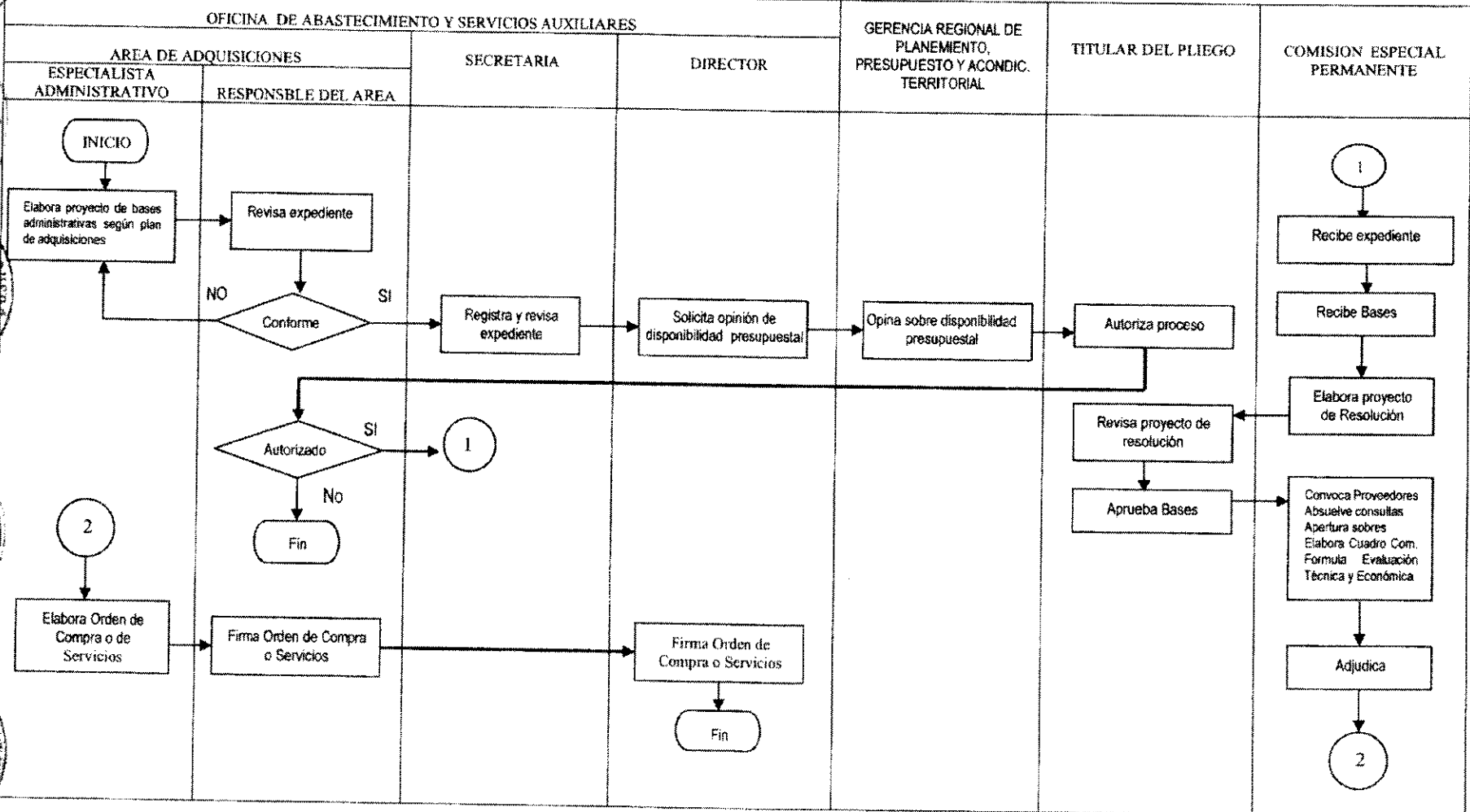
GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



EJEMPLO DE FLUJOGRAMA

ENTIDAD : SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
 GERENCIA/DIRECCION/OFCINA: OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACION
 UNIDAD ORGANICA : OFICINA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES
 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : **ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS POR ADJUDICACION DIRECTA**

CODIGO: 001-2005-GR CUSCO/ORAD-OASA





GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



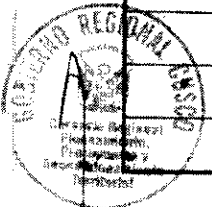
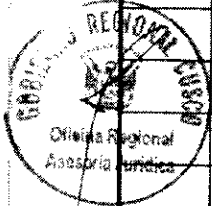
ANEXO N° 03

FORMULARIO "INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS"



- (1) ENTIDAD
- (2) GERENCIA/DIRECCION/OFCINA :
- (3) UNIDAD ORGANICA
- (4) AÑO

Nº ORDEN (5)	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (6)	REQUISITOS (7)	OBJETIVO (8)	ETAPAS (Unidad. Orgánicas por donde transcurre el Procedimiento) (9)	BASE LEGAL (10)	DERECHOS (11)	OBSERVACIONES (12)



Cusco,

.....
Firma y sello



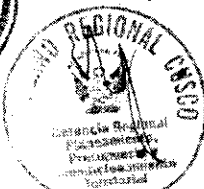
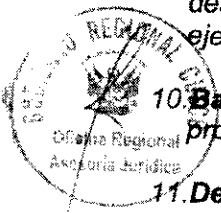
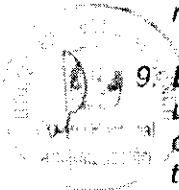
GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO "INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS"

1. **Entidad.-** Anotar el nombre de la Entidad a la que pertenece. Ejemplo: Dirección Regional de Salud, Proyecto Especial Regional IMA, Sede del Gobierno Regional.
2. **Gerencia/Dirección/Oficina.-** Anotar el nombre que corresponda. Ejemplo: Gerencia de Desarrollo Económico, Oficina Regional de Administración, Dirección de Turismo.
3. **Unidad Orgánica.-** Anotar el nombre de la Unidad Orgánica. Ejemplo: Sub Gerencia de Presupuesto, Oficina de Personal.
4. **Año.-** Se deberá anotar el año en que se realiza el Inventario de Procedimientos.
5. **Número de Orden.-** Se deberá anotar el número correlativo de los procedimientos inventariados.
6. **Denominación del Procedimiento.-** Se deberá anotar de manera clara y precisa el nombre del procedimiento recién identificado, se podrá colocar una denominación preliminar, hasta que se tenga claramente definido el procedimiento y se coloque un nombre apropiado.
7. **Requisitos.-** Relacionar los requisitos y condiciones que en la actualidad se están exigiendo a los interesados al presenta la solicitud o durante la tramitación del expediente, cuando corresponda.
8. **Objetivo.-** Definir las razones por las que se desarrolla el procedimiento y los resultados finales que se pretende alcanzar.
9. **Etapas (Unidades Orgánicas que transcurre).-** Describir de modo secuencial cada una las etapas que se realizan, de escritorio a escritorio (indicando el cargo correspondiente) en cada una de las unidades orgánicas por las que transcurre el trámite. Al momento de describir los pasos, precisar el tiempo promedio que usualmente demora la realización de cada uno de ellos, así como el plazo promedio calculado en días calendario para la expedición de la respuesta. Si fuera el caso, describir los pasos que realizan las entidades externas en el caso de intervenir en su ejecución. No describir los pasos, sólo las etapas.
10. **Base Legal.-** Se deberá anotar los dispositivos legales que sustentan el procedimiento.
11. **Derechos.-** Se detallarán, cuando corresponda, las exigencias económicas que debe abonar el usuario por la recepción de la solicitud y trámite del expediente. Asimismo, anotar otras tasas distintas que debe abonar el usuario, ya sea al momento de la presentación de la solicitud, durante el trámite o antes de notificar la respuesta, en ambos casos anotar la fuente legal que autorice el cobro del derecho.

12. **Observaciones.-** Indicar factores o causas que afectan la realización eficiente de los pasos o etapas del proceso e impiden que la respuesta sea notificada con oportunidad.





GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO "ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO"

1. **Entidad.-** Anotar el nombre de la Entidad a la que pertenece. Ejemplo: Dirección Regional de Salud, Proyecto Especial Regional IMA, Sede del Gobierno Regional.
2. **Gerencia/Dirección/Oficina.-** Anotar el nombre que corresponda. Ejemplo: Gerencia de Desarrollo Económico, Oficina Regional de Administración, Dirección de Turismo.
3. **Unidad Orgánica.-** Anotar el nombre de la Unidad Orgánica. Ejemplo: Sub Gerencia de Presupuesto, Oficina de Personal.

4. **N° de página.-** Anotar el número correlativo de las hojas usadas para levantar la información de cada proceso.

5. **Denominación del Procedimiento.-** Se deberá anotar el nombre del procedimiento identificado. Ejemplo: Recurso de Reconsideración, Formulación de la Planilla Única de Pago de Remuneraciones.

6. **Base Legal.-** Se deberá anotar las normas jurídicas o administrativas que regulen el procedimiento.

7. **Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento (horas, días, meses).-** Se deberá anotar el tiempo total (promedio o estimado) que transcurre desde que se inicia el procedimiento, hasta que termina.

8. **Inicio del Procedimiento.-** Es la persona natural o jurídica externa u órgano interno en el que es iniciado el proceso. Para los pasos sustantivos, la unidad de inicio es aquella a la que Trámite Documentario remite el expediente luego de su recepción. Para los procesos adjetivos, la unidad de inicio es aquella en que realmente es iniciado.

9. **Termino del Procedimiento.-** Entidad o Unidad Orgánica donde termina el procedimiento; Es la persona natural o jurídica externa u órgano interno que recibe el resultado o producto obtenido de la ejecución del procedimiento.

El tipo de usuario.- Interno: Personal de Oficinas o Direcciones usuarias y Externo: Público objetivo o personal de otras dependencias.

10. **Objetivo del procedimiento.-** Se deberá indicar el logro esperado en la ejecución del procedimiento, que debe ser cuantificable y cuya unidad de medida podrá ser en porcentaje, de tiempo, de cantidad, etc.

11. **Derechos:** Se refiere a la cantidad de dinero que actualmente está cancelando el usuario. Se detallarán las exigencias económicas que abona el usuario para la recepción de la solicitud y trámite del expediente.

12. **Otras tasas.-** Anotar las tasas que adicionalmente al derecho cancela el usuario. Anotar otras tasas distintas que abona el usuario, ya sea en el momento de la presentación de la solicitud, durante el trámite o antes de notificar la respuesta. Anotar la fuente legal que autoriza el cobro de la tasa.



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO



13. **Calificación.-** Anotar la que tiene al momento de recoger la información del proceso. Puede ser automático, evaluación previa con silencio administrativo positivo o negativo.
14. **Clasificación.-** Puede ser Sustantivo o Adjetivo.
15. **Fecha.-** Anotar la fecha del llenado del formato.
16. **Número.-** Anotar el número correlativo que le corresponde al paso que se describe.
17. **Responsable.-** Apellidos y nombres del trabajador que llena el formato.
18. **Descripción de la actividad o paso del procedimiento.-** Se deberá describir la ejecución de cada paso que realiza el trabajador en relación al procedimiento, por ejemplo:
 - 1.- Registrar los documentos que ingresan a la oficina.
 - 2.- Verificar que los datos del documento estén correctamente consignados.
19. **Tiempo.-** Anotar el tiempo promedio expresado en minutos que el trabajador demora para realizar la actividad. Puede realizar la técnica del muestreo y de observación directa.
20. **Plazo.-** Anotar la cantidad de días ponderado en que el trabajador debe realizar la actividad o paso de su responsabilidad y luego trasladar el expediente hacia el responsable del siguiente paso o actividad.
21. **Flujo.-** Dibujar el símbolo correspondiente al paso.
22. **Símbolos de la Gráfica.-** Se debe anotar un punto más o menos notorio al centro del recuadro, según el símbolo que le corresponde en el flujo. Al concluir el levantamiento de la información del proceso, unir los puntos en el orden que le corresponde a cada punto con una línea continua. Al final tendremos una línea quebrada que explicará gráficamente la secuencia del proceso.



