



RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL

Nº 168 -2007-GRC/GGR

Callao, 13 0 MAR 2007

VISTO:

El Informe Nº 147-2007 – Región Callao/GGR/OSIE, de fecha 20 de Marzo de 2007; el Informe Nº 415-2007-Región Callao/GRPPAT/OPT, de fecha 29 de Marzo de 2007, y el Memorandum Nº 439-2007-REGION CALLAO/GRPPAT, de fecha 30 de marzo de 2007 de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Informe Nº 147-2007 - Región Callao/GGR/OSIE de fecha 20 de Marzo de 2007, la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística solicito a la Gerencia General Regional la autorización para la ejecución de la Actividad: **“PROCESO DE CERTIFICACION ISO 9001 - REDISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO”**, con la cobertura presupuestal ascendente a S/. 46 800,00 (Cuarenta y seis mil ochocientos con 00/100 Nuevos Soles), con un plazo de ejecución de nueve (9) meses naturales, solicitud que cuenta con la respectiva aprobación y autorización de dicha instancia superior;

Que, mediante el Memorandum Nº 439-2007-REGION CALLAO/GRPPAT, de fecha 30 de marzo de 2007, la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, otorga la Cobertura Presupuestal señalando la estructura funcional programática, la misma que asciende a la suma de S/. 46 800,00 (Cuarenta y seis mil ochocientos con 00/100 Nuevos Soles), según el Informe Nº 415-2007-Región Callao/GRPPAT-OPT, de fecha 29 de Marzo de 2007, emitido por la Oficina de Presupuesto y Tributación de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial;

Que, debe tenerse en consideración que la Actividad: **“PROCESO DE CERTIFICACION ISO 9001 - REDISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO”**, se encuentra conforme con los objetivos y metas Institucionales, cumpliendo con los requisitos necesarios para su aprobación y con la respectiva cobertura presupuestal asignada por la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial;



Que, al contar con la cobertura presupuestal correspondiente, debe ejecutarse dentro de las Disposiciones de Austeridad y Disciplina Presupuestaria prevista en la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2007 y en la Ley de Racionalización de Gastos Públicos;

Que, de conformidad a las facultades delegadas en la Resolución Ejecutiva Regional Nº 072-2007-Gobierno Regional del Callao-PR de fecha 26 de Enero de 2007, y de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del Gobierno Regional, aprobado por Ordenanza Regional Nº 004-2006-REGION CALLAO-CR, de fecha 29 de Marzo de 2006;

SE RESUELVE:

ARTICULO UNICO.- Aprobar el Expediente Técnico de la Actividad: "PROCESO DE CERTIFICACION ISO 9001 - REDISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO", con un valor referencial ascendente a S/. 46 800,00 (Cuarenta y seis mil ochocientos con 00/100 Nuevos Soles), incluido los impuestos de ley, con precios al mes de Marzo, con un plazo de ejecución de nueve (9) meses naturales, mediante cobertura presupuestal, según el detalle del Anexo Nº 01 que forma parte integrante de la presente Resolución;

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Arq. FERNANDO E. GORDILLO TORDOYA
GERENTE GENERAL REGIONAL



COPIA DEL PRESENTE DOCUMENTO ES
DEPOSITADA EN EL ARCHIVO GENERAL DE
LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION
DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ BERNANDEZ
Jefe de Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



ANEXO Nº 01

Actividad:

"PROCESO DE CERTIFICACION ISO 9001 - REDISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO"

NEMO: 001

CIS: 006 "Proceso de certificación ISO 9001 – Rediseño y mejora de los procesos en el sistema de atención al usuario"

Fte. de Financiamiento : 1.05 – Recursos Determinados

Cadena Institucional		CADENA FUNCIONAL PROGRAMATICA							CADENA DE GASTO					
PLIEGO	U.E.	FU	PRO	SPRO	Actividad	COMP	META	CIS	GG	GGG	MA	EG	RUBRO	PRESUPUESTO
464	001	03	003	0006	1.000267	3.000693	00001	006	5	3	11	33	18	46 800
TOTAL														46 800



COPIA DEL PRESENTE DOCUMENTO ES
 ORIGINAL QUE OBRARÁ EN LA OFICINA
 GENERAL DE GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
 Jefe de la Oficina de Trabajo Documentario y Archivo
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

**1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:
PROCESO DE CERTIFICACION ISO 9001 - REDISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO.**

2. INFORMACION GENERAL:

2.1. Unidad Orgánica:
Gerencia General Regional -Oficina de Sistemas, Informática y Estadística

2.2. Jefe de la Unidad Orgánica:
Ing. Christian Enrico Buleje Pun

2.3. Nombre del profesional responsable de la actividad:
Ing. Christian Enrico Buleje Pun

2.4. Lugar donde se desarrolla la actividad:
Sede institucional del Gobierno Regional del Callao

2.5. Duración:
09 meses

2.6. Beneficiarios:
La población de la Provincia Constitucional del Callao y el Gobierno Regional del Callao con la optimización del sistema de atención al público, enmarcado en la modernización de la gestión del estado.

2.7. Presupuesto:
S/. 46,800.00 nuevos soles

2.8. Financiamiento:
Participación en rentas de aduanas

COPIA DEL PRESENTE DOCUMENTO
DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTHONY FERNANDEZ BERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

3. DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN ANUAL:

3.1. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANUAL 2007:
Fortalecer la capacidad de planeamiento, gestión de proyectos, gestión administrativa, y territorial y capacitación del personal.

3.2. OBJETIVO PARCIAL DEL PLAN ANUAL 2007
Desarrollar las acciones permanentes de carácter administrativo, orientadas a garantizar el apoyo necesario para la gestión institucional.

3.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PLAN ANUAL 2007
3.3.1. Reforzar la gestión institucional para brindar servicios eficientes y de calidad sujeta al control y supervisión.
3.3.2. Desarrollar los Sistemas Informáticos Institucionales.

4. DE LOS OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD

4.1. OBJETIVO GENERAL DE LA ACTIVIDAD:
Rediseñar e implementar el nuevo sistema automatizado para atención al público, estableciendo filtros de prioridad y procedimientos de atención



por las unidades orgánicas del Gobierno Regional del Callao, y lograr la obtención de la Certificación ISO 9001 en la actividad "Atención al Público".

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA ACTIVIDAD:

- 4.2.1. Optimizar los procesos existentes utilizando las tecnologías de Información disponibles que permitan facilitar la atención al usuario con oportunidad y eficiencia.
- 4.2.2. Capacitar al personal de las áreas involucradas en los nuevos conceptos de la atención al público usuario tomando la visión del Gobierno Regional de un Gobierno participativo.

5. INDICADOR:

100% de los manuales de diseño del sistema de implementación para la atención al público.

6. MARCO LEGAL:

- 6.1. Ley 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 6.2. Resolución Ministerial 274-2006 – PCM – Aprueban la estrategia nacional de gobierno electrónico.
- 6.3. ORDENANZA REGIONAL N° 004-2006- REGION CALLAO-CR.- Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao de fecha 21 de Marzo del 2006.
- 6.4. Resolución Ministerial N° 224-2004-PCM que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799:2004 Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.

7. JUSTIFICACION:

En el Gobierno Regional del Callao como entidad pública acuden a sus instalaciones gran cantidad de público por diferentes motivos que requiere de su atención inmediata, pero debido a la falta de la sistematización, personal capacitado y ambientes adecuados es que se origina la mala atención en pérdida de tiempo, respuestas no oportunas a los documentos, deficiente clasificación de documentos, derivación inadecuada de los documentos. Es por ello que se requiere implementar mediante sistemas administrativos eficientes y plataformas adecuadas de seguridad, óptima respuesta, eficientes y eficaces que permitan el aprovechamiento adecuado de los recursos, actividades y proyectos para la atención a la población de la Provincia Constitucional del Callao.

8. META:

La Actividad propuesta "PROCESO DE CERTIFICACION ISO 9001-REDISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO."

Tiene las siguientes metas:



COPIA DEL PRESENTE DOCUMENTO ES
DIFUSIVA Y DE USO GENERAL QUE OBRAN EN EL ARCHIVO
DIFUSIVO DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTHONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de Oficina de Transparencia Documental y Acceso a la
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Nº	ITEM	NUMERO DE ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD
1	Diagnostico Situacional Oficina de Imagen Institucional y Protocolo	1	Documento	1
2	Diseño de nuevo Flujograma para la oficina Imagen Institucional y Protocolo	2, 3, 4, 5	Diseño	4
3	Diseño de Nueva Ubicación de Oficinas de Imagen Institucional y Protocolo	6, 7	Diseño	4
4	Diseño de Sistema Automatizado para la atención al Publico Usuario	8, 9	Diseño	2
5	Obtención del Certificado ISO 9001 en la actividad de Atención al Publico	10	Documento	1

9. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

La Actividad "PROCESO DE CERTIFICACION ISO 9001- REDISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO.", a ser desarrollado por la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística comprende lo siguiente:

1. Elaboración de Diagnostico Situacional de Oficina de Imagen Institucional y de Protocolo
 - Levantamiento de información referente a su estructura orgánica, y de procesos administrativos existentes en el ROF y MOF.
 - Se procederá a realizar la verificación in sito de la actividad diaria del sistema actual de atención al público determinando sus fortalezas y debilidades.
 - Se procederá a emitir el documento respectivo
2. Elaboración de manual de procedimientos para la atención al público.
 - De acuerdo a la información recabada del análisis situacional se procederá a redactar el manual de procedimientos.
3. Elaboración de Formatos para la sistematización de la atención al publico
 - Realizada la identificación del proceso de atención al usuario se procederá a realizar el diseño de los formatos respectivos para el uso de la oficina de Imagen Institucional y protocolo
4. Codificación de oficinas a las que los usuarios asisten a la región para determinar prioridad en su atención.
 - Se realiza la codificación de las diversas oficinas para así determinar el flujo de afluencia y establecer los parámetros de control para el mejor atención.
5. Rediseño físico de la oficina de Imagen Institucional para la mejorar la atención al usuario.



- Realización de Diseño para la mejor atención del publico usuario con la posible ubicación de las ventanillas de atención
- 6. Diseño de nuevos ambientes para la atención al publico
 - Verificación de las instalaciones de los nuevos ambientes para la atención al usuario.
- 7. Capacitación del Personal en el área de Protocolos
 - Capacitación al personal del área de atención en las nuevas herramientas para la atención al usuario.
- 8. Diseño de Sistema de calidad para la obtención de ISO 9001.
 - El Sistema de Calidad para la obtención de la certificación ISO 9001 comprende los siguientes pasos:

Documentación del Sistema de Calidad

1. Introducción

Es una herramienta para generar un servicio correctamente a través del establecimiento de una política de objetivos y determinando actividades coordinadas, para dirigir la organización.

2. Manual de Calidad

En el presente documento se detallan todos los procedimientos que se incluirán en el proceso de atención al usuario así como las actividades que realizan las unidades involucradas en el sistema de calidad.

3. Procedimientos

Se detalla en todos los procesos que se efectúan dentro del sistema de calidad.

4. Base Documental

Relación de todos los formatos que se utilizaran en el presente sistema.

9. Desarrollo, capacitación, implementación y pruebas de sistema mecanizado de atención al usuario

- Desarrollo de Modelo de sistema de atención al usuario
- Capacitación al personal que manejara el, presente
- Implementación del mismo dentro de la oficina de Imagen Institucional y Protocolo.

10. Proceso de Certificación ISO 9001. En Actividad Atención al publico realizado por empresa certificadora.

- Comprende los siguientes pasos:
 - i. Determinación de fechas
 - ii. Determinación de auditores a realizar la auditoria
 - iii. Logística de la auditoria
 - iv. Auditoria inicial
 - v. Emisión y entrega del Certificado
 - vi. Auditorias de Seguimiento
- Se auditan 2 aspectos del sistema de calidad
 - i. Documentación.-
Manual de procedimientos
 - ii. Procesos.-
auditoria en el sitio por empresa certificadora.

ESTE DOCUMENTO ES
 PROPIEDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 Y DEBE SER DEVUELTO AL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 ANTONY FERNANDEZ BERNANDEZ
 de la Oficina de Gestión Documental y Control
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



[Handwritten signature]
 2

10. CRONOGRAMA DE LA ACTIVIDAD

N	DENOMINACION	UNIDAD	CANT	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
1	Elaboración de Diagnostico Situacional de la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo	Documento	01									
2	Elaboración de manual de procedimientos para la atención al público.	Manual	01									
3	Elaboración de Formatos para la sistematización de la atención al público	Documento	01									
4	Codificación de las oficinas a los que los usuarios asisten a la región para determinar prioridad en su atención.	Documento	01									
5	Reestructuración de la Oficina de Imagen Institucional y protocolo para la mayor fluidez en la atención al público	Documento	01									
6	Diseño de nuevos ambientes para la atención al público	Diseño	01									
7	Capacitación del Personal de la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo.	Capacitación	03									
8	Diseño de Sistema de calidad para la obtención de ISO 9001.	Diseño	01									
9	Desarrollo, Capacitación, implementación y pruebas de sistema mecanizado de atención al usuario	Documento	01									
10	Proceso de Certificación ISO 9001 - En Actividad Atención al público	Certificado	01									

11.- PRESUPUESTO A NIVEL DE ESPECÍFICA DE GASTOS

El costo total de la actividad ascenderá a S/. 46,800.00 Nuevos Soles, a precios del mes de Marzo.

Especifica de Gasto	Unidad de Medida	Cant	Precio Unit.	Total
5.3.11.33 – Contrato de un Especialista	Mes	9	S/.5 200	S/. 46,800
TOTAL				S/. 46,800

12. CRONOGRAMA MENSUALIZADO DEL GASTO

El pago será mensual, a la entrega de los trabajos que comprende cada ítem de la actividad, con la conformidad de la Jefatura de la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística.

S/.46 800,00 nuevos soles por mes, durante los 09 meses.

Cadena de Gasto	Descripción	Mes	Total
5.3.11.33	Serv. De Consultoría	Abril	S/. 5 200,00
5.3.11.33	Serv. De Consultoría	Mayo	S/. 5 200,00
5.3.11.33	Serv. De Consultoría	Junio	S/. 5 200,00



COPIA DEL PRESENTE DOCUMENTO ES ORIGINAL DEL QUE ORDA EN EL AÑO 2009. EL PRESIDENTE REGIONAL DEL CALLAO

ANTHONY FERNANDEZ BERNANDEZ
 de la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística

[Handwritten signature]

5.3.11.33	Serv. De Consultoría	Julio	S/. 5 200,00
5.3.11.33	Serv. De Consultoría	Agosto	S/. 5 200,00
5.3.11.33	Serv. De Consultoría	Setiembre	S/. 5 200,00
5.3.11.33	Serv. De Consultoría	Octubre	S/. 5 200,00
5.3.11.33	Serv. De Consultoría	Noviembre	S/. 5 200,00
5.3.11.33	Serv. De Consultoría	Diciembre	S/. 5 200,00
	TOTAL		S/. 46,800,00

13. TERMINOS DE REFERENCIA DEL PROFESIONAL

- Profesional Licenciado en Administración, con experiencia mínima de tres años en temas de Organización y Métodos en Empresas Privadas y Públicas.
- Especialización en Informática y Sistemas
- Cursos, seminarios, talleres de capacitación o actualización complementaria vinculados a Rediseño de Sistemas Administrativos y Sistemas de Información o Análisis de Riesgos.
- Más de 5 años como Profesional Colegiado.
- Experiencia mínima de un año en Rediseño de Sistemas Administrativos, evaluación y análisis de sistemas de información.

ESTE TEXTO (EL PRESENTE DOCUMENTO) ES
 UN ORIGINAL QUE OPERA EN EL AÑO 2011
 DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTHONY FERNANDEZ BERNANDEZ
 Jefe de la Oficina Técnica Documentación y Control
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

