



PERU

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Provias Nacional

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  
AREA DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

Fecha de vigencia:

Página 1 de 30

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

# GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

## PVN-MAPRO-S02.05

Versión 1.0

(APROBADO CON R.D. N° -2021-MTC/20)

Aprobado por:	Revisado por:	Elaborado por:
 CPC JACQUELINE GARCÍA OLAVARRÍA JEFA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN PROVIAS NACIONAL  <b>JACQUELINE M. GARCÍA OLAVARRÍA</b> Jefe de la Oficina de Administración	 APCO "C" EDGARD GELACIO GARCIA NIETO JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PROVIAS NACIONAL  <b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	 APCO "C" EDGARD GELACIO GARCIA NIETO JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PROVIAS NACIONAL  <b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
	 NERY ROMERO ESPINOZA JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  <b>NERY ROMERO ESPINOZA</b> Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	 CPC. MARIELA LA VERA VALDEZ JEFA DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - OPP PROVIAS NACIONAL  <b>MARIELA PATRICIA LA VERA VALDEZ</b> Jefe del Área de Modernización Institucional

## INDICE

1.	OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS - MAPRO.....	3
2.	ALCANCE DEL PROCESO .....	3
3.	TERMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4.	BASE LEGAL.....	3
5.	DIAGRAMA DE BLOQUE DEL PROCESO .....	5
6.	INVENTARIO DEL PROCESO .....	6
7.	FICHAS TÉCNICAS Y DIAGRAMAS DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS.....	7-30
7.1	S02.05 Gestión de Trámite Documentario	7-9
7.2	S 02.05.01 Atención de documentación interna.	10-12
7.3	S 02.05.02 Gestión de trámite documentario interno.	13-18
7.4	S 02.05.03 Gestión de trámite documentario externo.	19-21
7.5	S 02.05.04 Atención de solicitudes de acceso a la información de transparencia.	22-26
7.6	S 02.05.05 Atención y registro de visitas.	27-29



## 1. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS - MAPRO

El presente Manual de Procesos y Procedimientos - MAPRO, es un documento técnico normativo de gestión interna, que contiene los procedimientos del proceso PVN-MAPRO-S02.05 "Gestión de Trámite Documentario" perteneciente al Proceso PVN-MAPRO-S02 Gestión Administrativa; el cual tiene por objetivo describir las actividades y tareas, así como determinar los responsables del desarrollo de cada uno de los procedimientos vinculados al proceso en mención, a fin de dinamizar el aparato administrativo para la eficiencia y eficacia en la gestión institucional de PROVIAS NACIONAL.

## 2. ALCANCE DEL MANUAL

El MAPRO comprende los procedimientos relacionados a las actividades de atención, recepción, distribución y notificación de la documentación, interna o externa; así como también, la atención y el registro de visitas, a cargo de PROVIAS NACIONAL.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

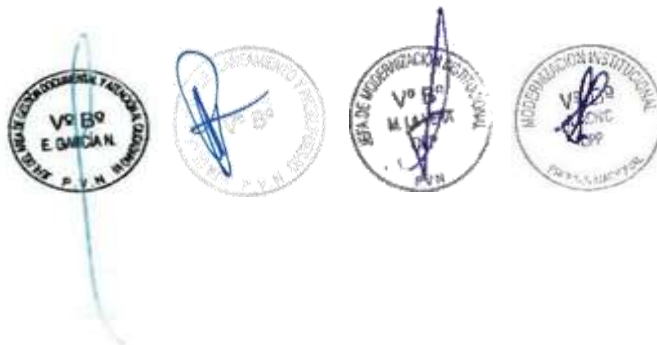
- **DOCUMENTO:** Se entenderá por documento a toda información registrada en cualquier soporte, sea texto, cartográfico, audiovisual, automatizado, magnético, táctil y otros de naturaleza análoga.
- **A.LOG:** Área de Logística.
- **AGDAC:** Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
- **MTC:** Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- **OAD:** Oficina de Administración.
- **SUB UF:** Sub Unidad Funcional (Área Usuaria).
- **TDOC:** Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
- **UF:** Unidad Funcional (Área Usuaria).

## 4. BASE LEGAL

- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.
- Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y su Texto Único Ordenado (TUO), aprobado por Decreto Supremo N° 304-2012-EF.
- Ley Anual del Presupuesto del Sector Público.
- Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- Texto único Ordenado de la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N°082-2019-EF y publicado el 13 de Marzo de 2019.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.

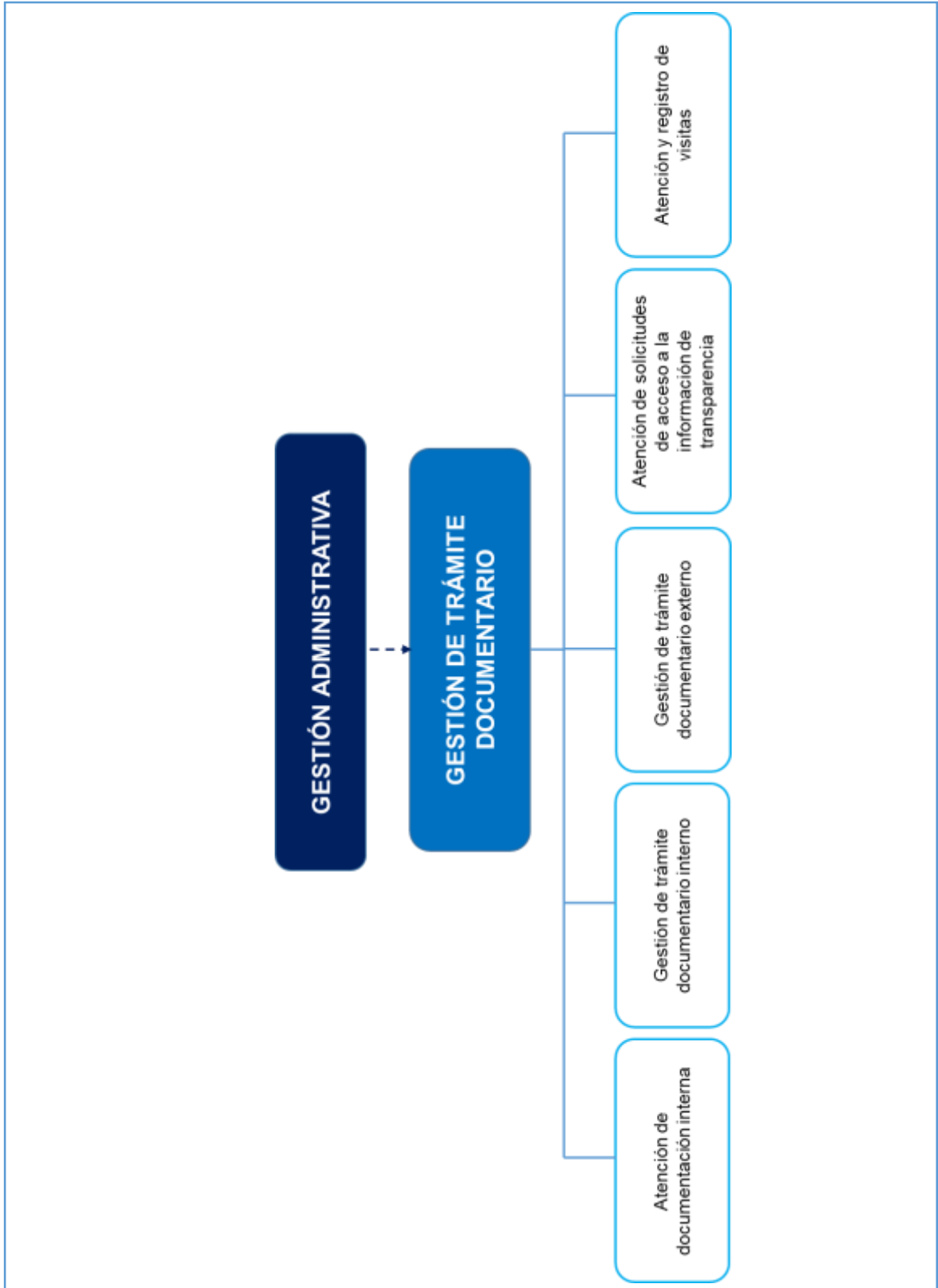


- Ley N°27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de República.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa y su modificatoria
- Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa y su modificatoria
- Decreto Legislativo N°1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N°092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- Decreto Supremo N° 033-2002-MTC, que crea el Proyecto Especial de Infraestructura en Transporte Nacional – PROVIAS NACIONAL, publicado el 12 de julio de 2002 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 098-2021-PCM Decreto Supremo que aprueba la calificación y relación de los Programas y Proyectos Especiales del Poder Ejecutivo
- Resolución Ministerial N° 828-2020-MTC/01.02, que aprueba el Manual de Operaciones de PROVIAS NACIONAL.
- Resolución Ministerial N° 959-2019-MTC/01, aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones
- Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG, que aprueba la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado, publicada el 14 de mayo de 2016.
- Resolución de Contraloría N°004-2017-CG, que aprueba la “Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.
- Resolución Ministerial N° 764-2018-MTC/01, que aprueba la “Guía para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Transporte y Comunicaciones”.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.





### 5. DIAGRAMA DE BLOQUE DEL PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO



## 6. INVENTARIO DEL PROCESO

CODIGO NIVEL 0 NUEVO	PROCESO NIVEL 0	CODIGO NIVEL 1 NUEVO	PROCESO NIVEL 1	CODIGO NIVEL 2 NUEVO	PROCEDIMIENTO NIVEL 2	DUEÑO DEL PROCESO
S 02	Gestión Administrativa	S 02.05	Gestión de Trámite Documentario	S 02.05.01	Atención de documentación interna.	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
				S 02.05.02	Gestión de trámite documentario interno.	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
				S 02.05.03	Gestión de trámite documentario externo.	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
				S 02.05.04	Atención de solicitudes de acceso a la información de transparencia.	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
				S 02.05.05	Atención y registro de visitas.	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración





Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Proviás Nacional

## FICHA TÉCNICA DE PROCESO

<b>VERSIÓN</b>	V.1
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	
<b>DOCUMENTO DE APROBACIÓN</b>	R.D. N° -2021-MTC/20

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de Trámite Documentario	<b>CODIGO</b>	S 02.05	<b>CLASIFICACIÓN</b>	Soporte
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Oficina de Administración				
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Atender de manera oportuna las solicitudes de información formuladas por las Entidades del Estado, Personas Civil y Jurídica, así como atender las sugerencias, quejas y reclamos de la ciudadanía.				
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Oficina de Administración				

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL INFERIOR		SALIDA	CLIENTES
Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional	Documento / Expediente remitido por las Unidades Funcionales - Sub Unidades Funcionales	S 02.05.01	Atención de documentación interna.	Documentación distribuido a las Unidades Funcionales - Sub Unidades Funcionales	Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional
Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional	Documentación recepcionadas por PVN	S 02.05.02	Gestión de trámite documentario interno.	Documentación entregada a las Unidades Funcionales - Sub Unidades Funcionales	Usuarios externos
Usuarios externos	Documentación emitida por PVN	S 02.05.03	Gestión de trámite documentario externo.	Notificación de documentos emitidos por PVN	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
Usuarios externos Archivo Central	Solicitud de información relacionada a transparencia	S 02.05.04	Atención de solicitudes de acceso a la información de transparencia.	Información relacionada a transparencia emitida por PVN	Usuarios externos
Usuario Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración	Registro de ingreso de visitas	S 02.05.05	Atención y registro de visitas.	Voucher de visita firmado	Usuario Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración

### INDICADORES DEL PROCESO

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN
Gestión de distribución de documentos	Eficiencia	$(\text{Número de documentos distribuidos en el mes} / \text{Total de documentos recibidos en el mes}) \times 100$	Mensual
Gestión de distribución interna de documentos	Eficiencia	$(\text{Número de documentos internos distribuidos en el mes actual} / \text{Número de documentos internos distribuidos en el mes anterior}) \times 100$	Mensual





Gestión de distribución externa de documentos	Eficiencia	(Número de documentos externos distribuidos en el mes actual / Número de documentos externos distribuidos en el mes anterior) x 100	Mensual
Cumplimiento con los sistemas de información	Eficiencia	(N° de días en preparar la información solicitada / N° de días establecidos por Ley) x 100	Trimestral
Gestión de atención de visitas	Eficiencia	(Número de visitantes registrados y atendidos en el mes actual / Número de visitantes registrados y atendidos en el mes anterior) x 100	Mensual

**DIAGRAMA DEL PROCESO NIVEL 1**

**Diagrama de interacción de los procesos nivel 1**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 <p><b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano</p>	 <p><b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano</p>	 <p><b>JACQUELINE M. GARCÍA OLAVARRÍA</b> Jefe de la Oficina de Administración</p>
 <p><b>CPC. MARIELA LA VERA VALDEZ</b> Jefa de Modernización Institucional OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - OPP PROVIAS NACIONAL</p> <p><b>MARIELA PATRICIA LA VERA VALDEZ</b> Jefe del Área de Modernización Institucional</p>	 <p><b>NERY ROMERO ESPINOZA</b> Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>	







Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Proviás Nacional

VERSIÓN

V.1

FECHA DE APROBACIÓN

DOCUMENTO DE APROBACIÓN

R.D. N°

-2021-MTC/20

# DIAGRAMA DE BLOQUES DE NIVEL 1

NOMBRE

Gestión de Trámite Documentario

CODIGO

S 02.05

NIVEL 1 PROCESO	Gestión de Trámite Documentario	Tipo	Pág.
NIVEL	DIAGRAMA DE BLOQUES	SOPORTE	1/1
NIVEL 1 PROCESO	<pre> graph TD     A[Gestión de Trámite Documentario] --&gt; B[Atención de documentación interna]     A --&gt; C[Gestión de trámite documentario interno]     A --&gt; D[Gestión de trámite documentario externo]     A --&gt; E[Atención de solicitudes de acceso a la información de transparencia]     A --&gt; F[Atención y registro de visitas]           </pre>		
NIVEL 2 PROCESO			
RESPONSABLE	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN		





PERU Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Provias Nacional

VERSIÓN V.1

FECHA DE APROBACIÓN

DOCUMENTO DE APROBACIÓN

R.D. N° - 2021-MTC/20

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Atención de documentación interna	<b>CODIGO</b>	S 02.05.01	<b>CLASIFICACIÓN</b>	Soporte
<b>RESPONSABLE</b>	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano				
<b>OBJETIVO</b>	Establecer las actividades del trámite documentario para la recepción, registro, distribución, foliación, seguimiento y control de la documentación interna de PROVIAS Nacional.				
<b>ALCANCE</b>	Oficina de Administración				
<b>BASE LEGAL</b>	- Decreto Supremo N° 033-2002-MTC - Creación del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional - PROVIAS NACIONAL y sus modificatorias - Normas externas y del sector relacionado al Sistema de Trámite Documentario vigentes				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDA</b>		<b>CLIENTES</b>	
Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional	Documento / Expediente remitido por las Unidades Funcionales - Sub Unidades Funcionales	Documentación distribuido a las Unidades Funcionales - Sub Unidades Funcionales		Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>		<b>ÓRGANO / UNIDAD FUNCIONAL</b>	
	Iniciar con el procedimiento de "Atención de documentación interna (TDOC - OAD)"	Apoyo Administrativo			
1	Clasificar documentación externa ingresada por trámite documentario. Ir a la siguiente condicional. ¿La documentación es urgente? Si: Ir a la siguiente actividad. No: Ir a la actividad 3.	Apoyo Administrativo		Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración	
2	Ingresar al STD e imprimir el reporte, listado y hoja de trámite. Ir a la actividad 4.	Apoyo Administrativo		Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración	
3	Ingresar al STD e imprimir los reportes, listados y hoja de trámite	Apoyo Administrativo		Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración	
4	Verificar y contar documentos a entregar comparando con el reporte impreso	Apoyo Administrativo		Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración	
5	Distribuir documentación, adjuntando hoja de trámite, a las áreas correspondientes	Apoyo Administrativo		Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración	
6	Verificar listado y documentación contra el sistema	Secretaria / Asistente Administrativo		Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional	
7	Entregar listado de documentos firmado	Secretaria / Asistente Administrativo		Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional	





8	Recibir listado de documentos firmado y archivar cargo Fin del procedimiento.	Apoyo Administrativo	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
---	---	----------------------	--

**INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO**

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN
Gestión de distribución de documentos	Eficiencia	(Número de documentos distribuidos en el mes / Total de documentos recibidos en el mes) x 100	Mensual

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

Diagrama de desarrollo de actividades del procedimiento

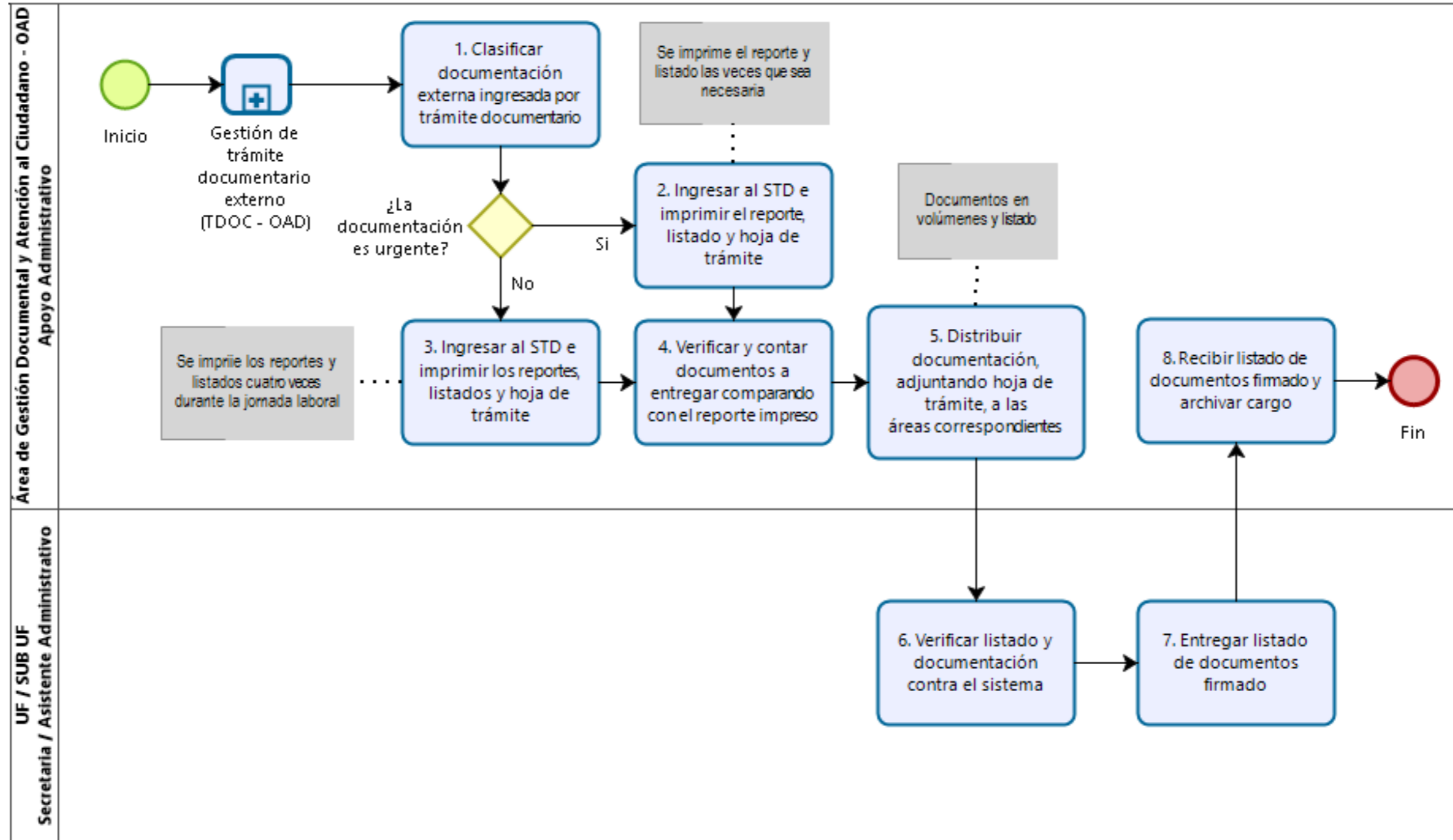
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 <p><b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano</p>	 <p><b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano</p>	 <p><b>JACQUELINE M. GARCÍA OLAVARRÍA</b> Jefe de la Oficina de Administración</p>
 <p><b>CPC. MARIELA LA VERA VALDEZ</b> Jefa de Modernización Institucional OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - OPP PROVIAS NACIONAL</p> <p><b>MARIELA PATRICIA LA VERA VALDEZ</b> Jefe del Área de Modernización Institucional</p>	 <p><b>NERY ROMERO ESPINOZA</b> Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>	





# DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

VERSIÓN	V.1	
FECHA DE APROBACIÓN		
DOCUMENTO DE APROBACIÓN	R.D. N°	-2021-MTC/20
NOMBRE	Atención de documentación interna	
CODIGO	S 02.05.01	



AGDAC: ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 OAD: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
 STD: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO  
 TDOC: TRÁMITE DOCUMENTARIO  
 UF: UNIDAD FUNCIONAL  
 SUB UF: SUB UNIDAD FUNCIONAL



 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Viceministerio de Transportes Proviás Nacional				<b>VERSIÓN</b>	V.1
<b>FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO</b>				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	
				<b>DOCUMENTO DE APROBACIÓN</b>	R.D. N° - 2021-MTC/20
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de trámite documentario interno	<b>CODIGO</b>	S 02.05.02	<b>CLASIFICACIÓN</b>	Soporte
<b>RESPONSABLE</b>	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano				
<b>OBJETIVO</b>	Realizar las actividades, normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo interno de documentos de todo tipo en PROVIAS Nacional.				
<b>ALCANCE</b>	Dirección Ejecutiva / Oficina de Administración				
<b>BASE LEGAL</b>	- Decreto Supremo N° 033-2002-MTC - Creación del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional - PROVIAS NACIONAL y sus modificatorias - Normas externas y del sector relacionado al Sistema de Trámite Documentario vigentes				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDA</b>		<b>CLIENTES</b>	
Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional	Documentación recepcionadas por PVN	Documentación entregada a las Unidades Funcionales - Sub Unidades Funcionales		Usuarios externos	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ÓRGANO / UNIDAD FUNCIONAL</b>		
1	Inicio 1 Derivar documentación a entregar a través del STD	Secretaria / Asistente Administrativo	Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional		
2	Recibir documentación, generar y firmar cargo	Asistente en Gestión de Mensajería	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración		
3	Revisar y separar documentación entre urgente y normal	Asistente en Gestión de Mensajería	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración		
4	Registrar documentación separada en el STD para su envío. Ir a la siguiente condicional. ¿El documento es urgente? Si: Ir a la siguiente actividad. No: Ir a la actividad 8.	Asistente en Gestión de Mensajería	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración		
5	Entregar formato y documentación al personal motorizado del Courier para su entrega en el día	Asistente en Gestión de Mensajería	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración		
6	Revisar documentación urgente, sellar orden de entrega y devolver copia	Courier	Courier		
7	Distribuir documentación urgente y presentar cargos de entrega. Ir a la actividad 12.	Courier	Courier		



8	Entregar formato y documentación al personal del Courier para su notificación	Asistente en Gestión de Mensajería	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
9	Revisar documentación, sellar orden de entrega y devolver copia	Courier	Courier
10	Distribuir documentación	Courier	Courier
11	Presentar cargos de entrega firmados	Courier	Courier
12	Recibir y verificar cargos	Asistente en Gestión de Mensajería	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
13	Registrar la recepción de cargos en el STD	Asistente en Gestión de Mensajería	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
14	Generar e imprimir listado por área	Asistente en Gestión de Mensajería	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
15	Entregar cargos a la Unidad / Sub Unidad Funcional	Asistente en Gestión de Mensajería	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
16	Recepcionar listado, verificar los cargos y firmar Fin del procedimiento.	Secretaria / Asistente Administrativo	Unidad Funcional / Sub Unidad Funcional
17	Inicio 2 Solicitar la distribución de la documentación generada	Dirección Ejecutiva	Dirección Ejecutiva
18	Recibir documentación a notificar Ir a la siguiente condicional. ¿Es Resolución o Convenio? Convenio: Ir a la siguiente actividad. Resolución: Ir a la actividad 22.	Técnico en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
19	Registrar en el STD y generar número de convenio	Técnico en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
20	Proyectar oficio de remisión del convenio a la autoridad competente	Técnico en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
21	Revisar, firmar oficio y generar constancia de notificación. Ir a la actividad 29.	Especialista en Trámite Documentario	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
22	Registrar en el STD y generar número de resolución Ir a la siguiente condicional. ¿Se notificará con cédula? Si: Ir a la siguiente condicional. No: Ir a la actividad 24. ¿Se remitirá antecedentes de la Resolución? No: Ir a la actividad 23. Si: Ir a la actividad 30.	Técnico en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración





23	Derivar copia de Resolución y antecedentes a la UF / SUB UF correspondiente Fin del procedimiento.	Técnico en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
24	Generar número de constancia de notificación. Ir a la siguiente condicional. ¿Se notificará por correo electrónico? Si: Ir a la siguiente actividad. No: Ir a la actividad 27.	Técnico en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
25	Elaborar constancia de notificación electrónica y generar archivo digital	Auxiliar en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
26	Enviar correo de notificación de resolución y documentación de sustento. Fin del procedimiento.	Auxiliar en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
27	Imprimir la constancia de notificación	Técnico en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
28	Fotocopiar y fedatear la documentación adjuntando constancia de notificación	Técnico en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
29	Clasificar la documentación por destino para su notificación	Técnico en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
30	Escanear documentación y cargos en la base de datos	Auxiliar en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
31	Comunicar por correo al personal interesado de la entidad la resolución	Auxiliar en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
32	Coordinar la publicación en la página web	Auxiliar en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
33	Realizar el archivamiento de la documentación Fin del procedimiento.	Auxiliar en Notificaciones	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración

**INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO**

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN
Gestión de distribución interna de documentos	Eficacia	$(\text{Número de documentos internos distribuidos en el mes actual} / \text{Número de documentos internos distribuidos en el mes anterior}) \times 100$	Mensual

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

**Diagrama de desarrollo de actividades del procedimiento**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
----------------------	---------------------	---------------------

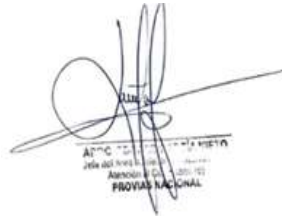






APTO. "C" ..... NIETO  
Jefe del Área de Gestión Documental y  
Atención al Ciudadano  
PROVIAS NACIONAL

**EDGARD GELACIO GARCIA NIETO**  
Jefe del Área de Gestión Documental y  
Atención al Ciudadano



APTO. "C" ..... NIETO  
Jefe del Área de Gestión Documental y  
Atención al Ciudadano  
PROVIAS NACIONAL

**EDGARD GELACIO GARCIA NIETO**  
Jefe del Área de Gestión Documental y  
Atención al Ciudadano



CPC. JACQUELINE GARCIA OLAVARRIA  
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
PROVIAS NACIONAL

**JACQUELINE M. GARCÍA  
OLAVARRÍA**  
Jefe de la Oficina de Administración



CPC. MARIELA LA VERA VALDEZ  
Jefa de Modernización Institucional  
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - OPP  
PROVIAS NACIONAL

**MARIELA PATRICIA LA VERA VALDEZ**  
Jefe del Área de Modernización  
Institucional



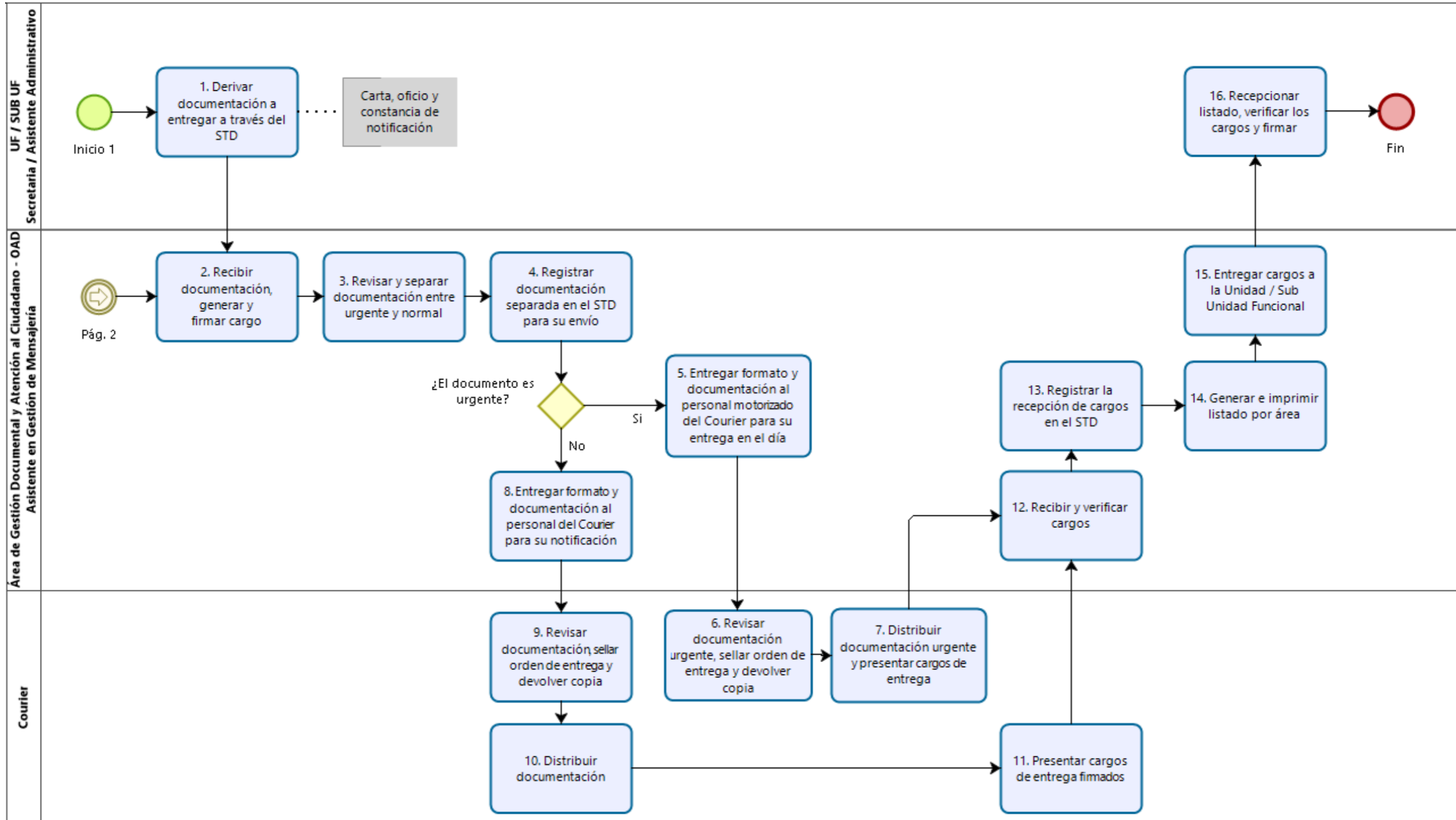
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - OPP  
PROVIAS NACIONAL

**NERY ROMERO ESPINOZA**  
Jefe de la Oficina de Planeamiento y  
Presupuesto



# DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

VERSIÓN	V.1
FECHA DE APROBACIÓN	
DOCUMENTO DE APROBACIÓN	R.D. N° -2021-MTC/20
NOMBRE	Gestión de trámite documentario interno
CODIGO	S 02.05.02



MTC: MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES  
 AGDAC: ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 OAD: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
 STD: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO  
 TDOC: TRÁMITE DOCUMENTARIO  
 UF / SUB UF: UNIDAD / SUB UNIDAD FUNCIONAL (ÁREA USUARIA)





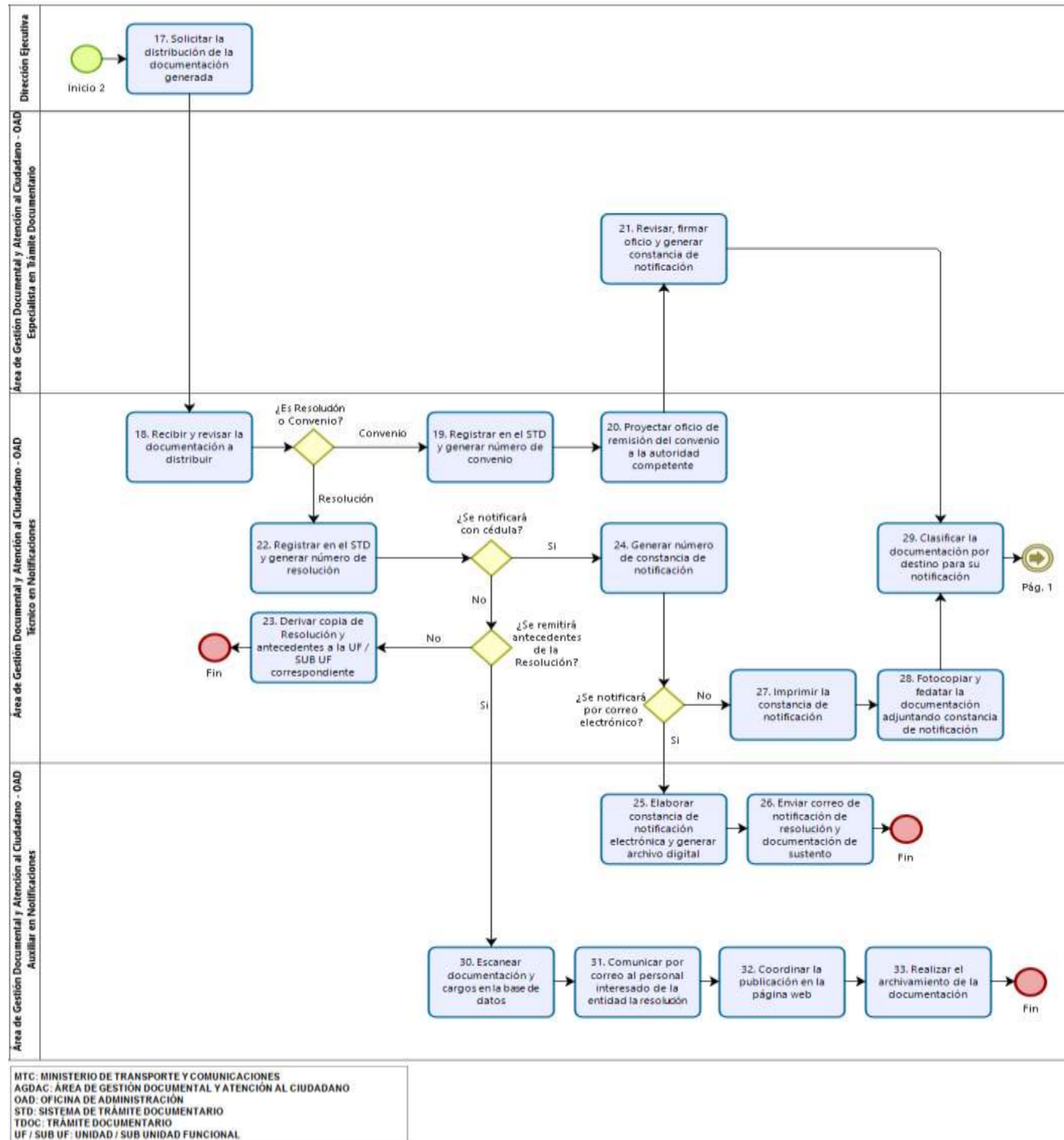
PERÚ  
Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Provias Nacional

# DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

VERSIÓN	V.1	
FECHA DE APROBACIÓN		
DOCUMENTO DE APROBACIÓN	R.D. N°	-2021-MTC/20
NOMBRE	Gestión de trámite documentario interno	
CODIGO	S 02.05.02	





PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Provias Nacional

### FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

<b>VERSIÓN</b>	V.1
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	
<b>DOCUMENTO DE APROBACIÓN</b>	R.D. N° - 2021-MTC/20

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de trámite documentario externo	<b>CODIGO</b>	S 02.05.03	<b>CLASIFICACIÓN</b>	Soporte
<b>RESPONSABLE</b>	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano				
<b>OBJETIVO</b>	Realizar las actividades, normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo externo de documentos de todo tipo en PROVÍAS Nacional.				
<b>ALCANCE</b>	Oficina de Administración				
<b>BASE LEGAL</b>	- Decreto Supremo N° 033-2002-MTC - Creación del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional - PROVÍAS NACIONAL y sus modificatorias - Normas externas y del sector relacionado al Sistema de Trámite Documentario vigentes				

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDA	CLIENTES
Usuarios externos	Documentación emitida por PVN	Notificación de documentos emitidos por PVN	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÓRGANO / UNIDAD FUNCIONAL
1	Dirigirse al módulo de atención. Ir a la siguiente condicional. ¿Amerita atención preferencial? Si: Ir a la siguiente actividad. No: Ir a la actividad 3.	Usuario	Usuario
2	Obtener ticket de atención preferencial. Ir a la actividad 4.	Usuario	Usuario
3	Obtener ticket de atención normal	Usuario	Usuario
4	Esperar turno de atención para entregar la documentación y el cargo	Usuario	Usuario
5	Llamar ticket de atención y recibir documentación para verificar a quién está dirigido. Ir a la siguiente condicional. ¿Es competencia de Provias Nacional? No: Ir a la siguiente actividad. Si: Ir a la actividad 7.	Técnico en Trámite Documentario / Auxiliar en Trámite Documentario	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
6	Orientar al usuario y devolver documento. Fin del procedimiento.	Técnico en Trámite Documentario / Auxiliar en Trámite Documentario	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
7	Verificar según lo indicado en la documentación. Ir a la siguiente condicional. ¿El documento está completo? Si: Ir a la actividad 9. No: Ir a la siguiente condicional. ¿Se devuelve la documentación? No: Ir a la actividad 8. Si: Ir a la actividad 6.	Técnico en Trámite Documentario / Auxiliar en Trámite Documentario	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
8	Registrar documentación parcial en el sistema STD y añadir observaciones, Ir a la actividad 10.	Técnico en Trámite Documentario / Auxiliar en Trámite Documentario	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración



9	Registrar documentación en el sistema STD	Técnico en Trámite Documentario / Auxiliar en Trámite Documentario	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
10	Derivar documentación por el sistema STD e imprimir hoja de trámite	Técnico en Trámite Documentario / Auxiliar en Trámite Documentario	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
11	Sellar cargo, documentos y entregar al usuario	Técnico en Trámite Documentario / Auxiliar en Trámite Documentario	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
12	Apilar documentación según orden de llegada. Ejecutar el procedimiento "Atención de documentación interna (Trámite Documentario - Oficina de Administración)" Fin del procedimiento.	Técnico en Trámite Documentario / Auxiliar en Trámite Documentario	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración

**INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO**

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN
Gestión de distribución externa de documentos	Eficacia	(Número de documentos externos distribuidos en el mes actual / Número de documentos externos distribuidos en el mes anterior) x 100	Mensual

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

Diagrama de desarrollo de actividades del procedimiento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 <b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	 <b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	 <b>JACQUELINE M. GARCÍA OLAVARRÍA</b> Jefe de la Oficina de Administración
 <b>CPC. MARIELA LA VERA VALDEZ</b> Jefa de Modernización Institucional OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - OPP PROVIAS NACIONAL <b>MARIELA PATRICIA LA VERA VALDEZ</b> Jefe del Área de Modernización Institucional	 <b>NERY ROMERO ESPINOZA</b> Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	

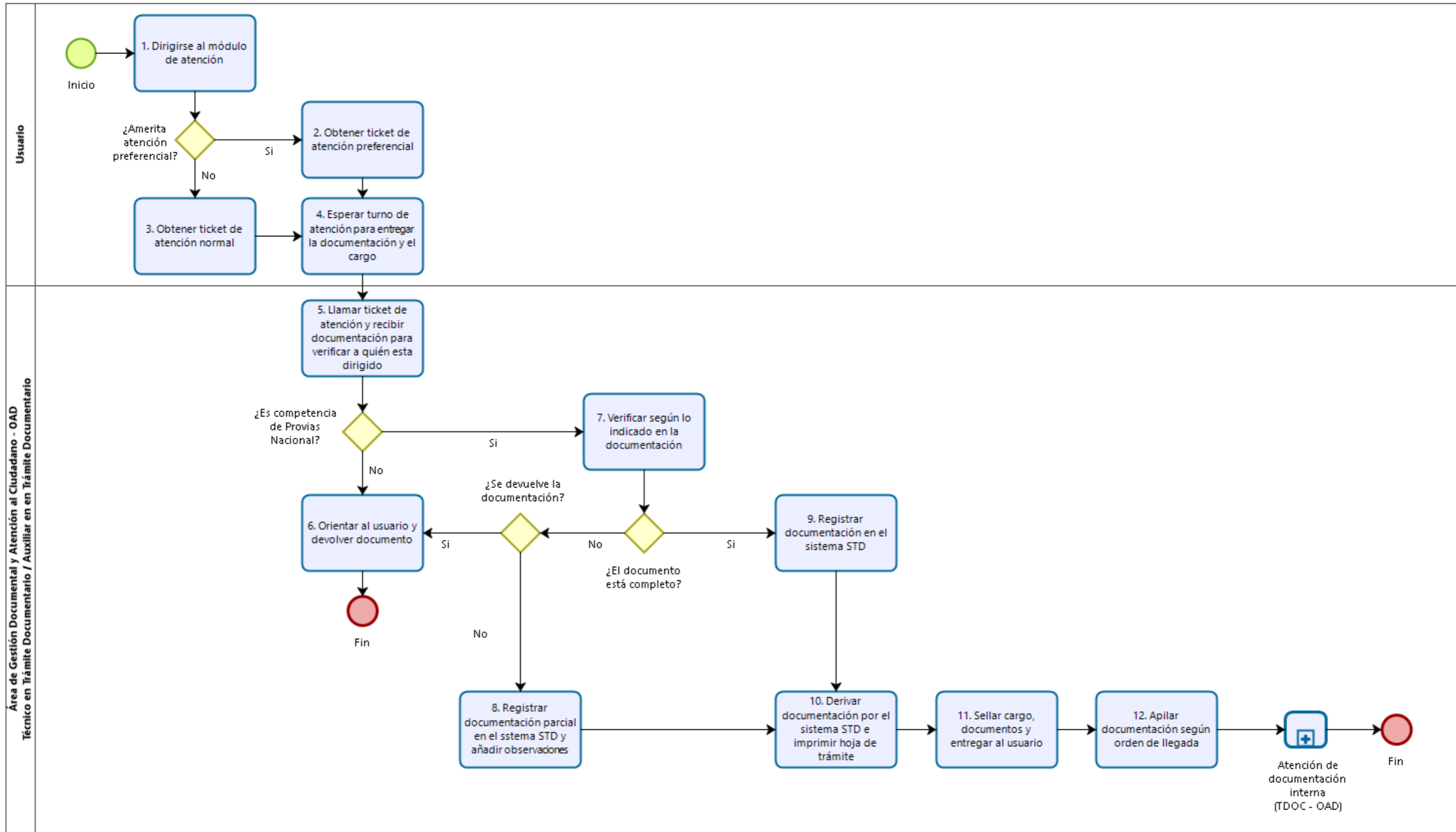




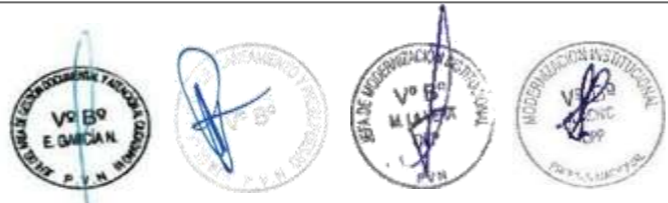






# DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

VERSIÓN	V.1	
FECHA DE APROBACIÓN		
DOCUMENTO DE APROBACIÓN	R.D. N°	-2021-MTC/20
NOMBRE	Gestión de trámite documentario externo	
CODIGO	S 02.05.03	



MTC: MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES  
 AGDAC: ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 OAD: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
 STD: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO  
 TDOC: TRÁMITE DOCUMENTARIO



   				<b>VERSIÓN</b>	V.1
<b>FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO</b>				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	
				<b>DOCUMENTO DE APROBACIÓN</b>	R.D. N° - 2021-MTC/20
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Atención de solicitudes de acceso a la información de transparencia	<b>CODIGO</b>	S 02.05.04	<b>CLASIFICACIÓN</b>	Soporte
<b>RESPONSABLE</b>	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano				
<b>OBJETIVO</b>	Realizar las actividades correspondientes para atender oportunamente las solicitudes de información, por parte de los usuarios internos y externos, relacionadas con el acceso a la información de transparencia de la gestión por los servicios que brinda PROVIÁS Nacional.				
<b>ALCANCE</b>	Oficina de Administración				
<b>BASE LEGAL</b>	- Decreto Supremo N° 033-2002-MTC - Creación del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional - PROVIAS NACIONAL y sus modificatorias - Normas externas y del sector relacionado al Sistema de Trámite Documentario vigentes				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDA</b>		<b>CLIENTES</b>	
Usuarios externos Archivo Central	Solicitud de información relacionada a transparencia	Información relacionada a transparencia emitida por PVN		Usuarios externos	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ÓRGANO / UNIDAD FUNCIONAL</b>		
	Iniciar con la condicional ¿Presenta solicitud de manera física o virtual? Física: Ir a la actividad 2. Virtual: Ir a la actividad 1.	Usuario	Usuario		
1	Registrar y enviar solicitud de información a través del Portal de Transparencia PVN Ir a la actividad 3.	Usuario	Usuario		
2	Registrar y presentar formulario a través de mesa de partes PVN. Ejecutar el procedimiento "Gestión de trámite documentario externo (TDOC - OAD)"	Usuario	Usuario		
3	Recibir y revisar solicitud / formulario remitida por el Usuario. Ir a la siguiente condicional. ¿Solicitud es clara y entendible? No: Ir a la condicional siguiente. Si: Ir a la condicional sub siguiente ¿Se cuenta con email del Usuario? No: Ir a la actividad 5. Si: Ir a la actividad 4. ¿Remite solicitud al AU mediante email o STD? STD: Ir a la actividad 8. Email: Ir a la actividad 7.	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración		
4	Requerir aclaración de la solicitud al Usuario mediante email. Ir a la actividad 6.	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración		
5	Requerir aclaración de la solicitud al Usuario mediante oficio.	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración		





	Ejecutar el procedimiento "Gestión de trámite documentario interno (TDOC - OAD)"		
6	Recibir email / oficio y aclarar solicitud. Ir a la actividad 3.	Usuario	Usuario
7	Requerir información solicitada al Área Usuaría mediante correo. Ir a la actividad 9.	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
8	Requerir información solicitada al Área Usuaría mediante memorando	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
9	Recibir y revisar solicitud de información. Ir a la siguiente condicional. ¿Solicitud es clara y entendible? No: Ir a la siguiente actividad. Si: Ir a la actividad 11.	Unidad / Sub Unidad Funcional	Unidad / Sub Unidad Funcional
10	Requerir aclaración de la solicitud a Responsable de Transp. Admin. Ir a la actividad 5.	Unidad / Sub Unidad Funcional	Unidad / Sub Unidad Funcional
11	Evaluar si la información requerida es confidencial, clasificada o reservada. Ir a la siguiente condicional. ¿Inf. es confidencial, clasificada o reservada? Si: Ir a la siguiente actividad. No: Ir a la siguiente condicional. ¿Cuenta con la información disponible? No: Ir a la actividad 16. Si: Ir a la sub siguiente condicional. ¿Remite inf. mediante email o STD? Email: Ir a la actividad 21. STD: Ir a la actividad 22.	Unidad / Sub Unidad Funcional	Unidad / Sub Unidad Funcional
12	Denegar solicitud de información y remitir memorando al Responsable de Transp. Admin. Ejecutar el procedimiento "Atención de documentación interna (TDOC - OAD)"	Unidad / Sub Unidad Funcional	Unidad / Sub Unidad Funcional
13	Responder al Usuario indicando denegación a la solicitud. Ejecutar el procedimiento "Gestión de trámite documentario interno (TDOC - OAD)"	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
14	Recibir respuesta del Responsable de Transp. Admin. de PVN. Ir a la siguiente condicional. ¿Acepta respuesta? No: Ir a la siguiente actividad. Si: Fin del procedimiento.	Usuario	Usuario
15	Presentar recurso de apelación por denegatoria del acceso a la información. Fin del procedimiento.	Usuario	Usuario
16	Señalar que la información se encuentra en el archivo	Unidad / Sub Unidad Funcional	Unidad / Sub Unidad Funcional
17	Coordinar con el Archivo Central para la búsqueda de la información	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
18	Buscar información solicitada y consolidar. Ir a la siguiente condicional. ¿Inf. es voluminosa? No: Ir a la siguiente actividad. Si: Ir a la actividad 20.	Responsable de Archivo Central	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración



19	Digitalizar información y remitir al Responsable de Transp. Admin. mediante correo. Ir a la actividad 24.	Responsable de Archivo Central	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
20	Indicar el volumen total al Responsable de Transp. Admin. mediante correo. Ir a la actividad 26.	Responsable de Archivo Central	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
21	Consolidar información y remitir al Resp. de Transp. Admin. mediante correo. Ir a la actividad 23.	Unidad / Sub Unidad Funcional	Unidad / Sub Unidad Funcional
22	Consolidar información y remitir al Responsable de Transp. Admin. mediante memo	Unidad / Sub Unidad Funcional	Unidad / Sub Unidad Funcional
23	Revisar la información enviada por el AU. Ir a la siguiente condicional. ¿Inf. es voluminosa? Si: Ir a la actividad 26. No: Ir a la siguiente condicional. ¿Usuario solicitó remisión de inf. a su email? Si: Ir a la actividad 24. No: Ir a la actividad 26.	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
24	Remitir información solicitada al Usuario mediante email	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
25	Recibir información solicitada. Fin del procedimiento.	Usuario	Usuario
26	Elaborar presupuesto de copias / quemado de CD y remitir al email del Usuario	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
27	Recibir correo y evaluar el pago por copias / quemado de CD. Ir a la siguiente condicional. ¿Acepta pagar por las copias / quemado de CD? Si: Ir a la siguiente actividad. No: Fin del procedimiento.	Usuario	Usuario
28	Realizar pago por caja a Tesorería PVN y entregar voucher al Responsable de Transp. Admin.	Usuario	Usuario
29	Recibir voucher de pago, verificar y coordinar fotocopiado de la inf. / quemado de CD	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
30	Realizar la impresión de toda la información solicitada / quemado de CD	Equipo de Impresiones	Área de Logística - Oficina de Administración
31	Entregar copias / CD con información solicitada al Responsable de Transp. Admin.	Equipo de Impresiones	Área de Logística - Oficina de Administración
32	Remitir información solicitada al Usuario mediante oficio. Ejecutar el procedimiento "Gestión de trámite documentario interno (TDOC - OAD)"	Responsable de Transparencia Administrativa	Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración
33	Recibir información solicitada Fin del procedimiento	Usuario	Usuario
<b>INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>PERIODO DE MEDICIÓN</b>
		<b>FORMULA</b>	



Cumplimiento con los sistemas de información	Eficiencia	(N° de días en preparar la información solicitada / N° de días establecidos por Ley) x 100	Trimestral
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO</b>			
Diagrama de desarrollo de actividades del procedimiento			
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	
 <b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	 <b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	 <b>JACQUELINE M. GARCÍA OLAVARRÍA</b> Jefe de la Oficina de Administración	
 <b>CPC. MARIELA LA VERA VALDEZ</b> Jefa de Modernización Institucional OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - OPP <b>PROVIAS NACIONAL</b> <b>MARIELA PATRICIA LA VERA VALDEZ</b> Jefe del Área de Modernización Institucional	 <b>NERY ROMERO ESPINOZA</b> Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		





PERÚ  
Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Provias Nacional

# DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

VERSIÓN

V.1

FECHA DE APROBACIÓN

DOCUMENTO DE APROBACIÓN

R.D. N°

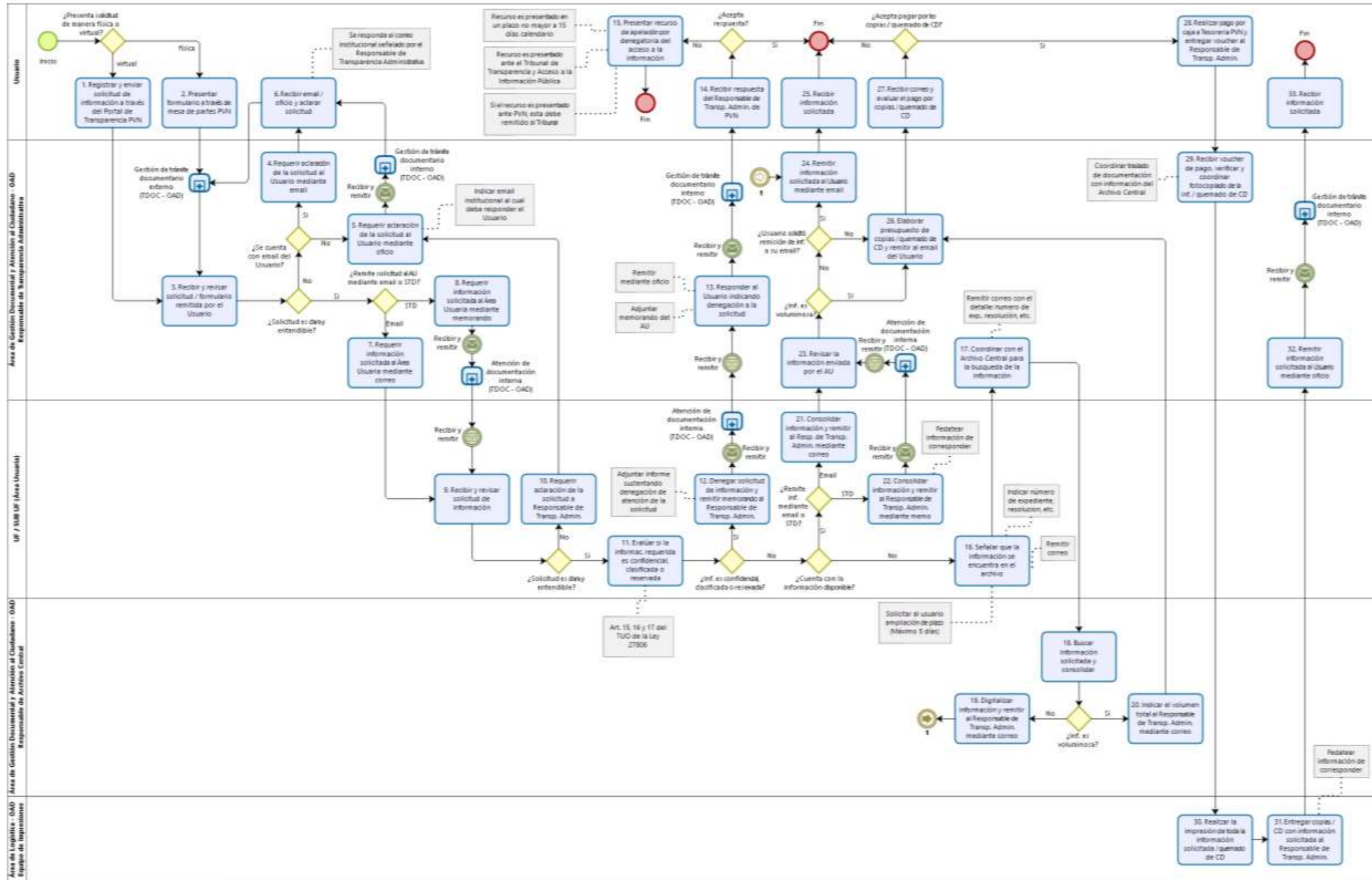
-2021-MTC/20

NOMBRE

Atención de solicitudes de acceso a la información de transparencia

CODIGO

S 02.05.04



GAD: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
AGDAC: ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ALOG: ÁREA DE LOGÍSTICA  
STD: SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO





PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Proviás Nacional

VERSIÓN

V.1

FECHA DE APROBACIÓN

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

DOCUMENTO DE APROBACIÓN

R.D. N° - 2021-MTC/20

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Atención y registro de visitas	<b>CODIGO</b>	S 02.05.05	<b>CLASIFICACIÓN</b>	Soporte
<b>RESPONSABLE</b>	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano				
<b>OBJETIVO</b>	Realizar las actividades correspondientes para atender y registrar al personal visitante; utilizando una comunicación, técnicas y actitudes apropiadas de atención y orientación para su ingreso a la entidad.				
<b>ALCANCE</b>	Oficina de Administración				
<b>BASE LEGAL</b>	- Decreto Supremo N° 033-2002-MTC - Creación del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional - PROVIAS NACIONAL y sus modificatorias - Normas externas y del sector relacionado al Sistema de Trámite Documentario vigentes				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDA		CLIENTES	
Usuario Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración	Registro de ingreso de visitas	Voucher de visita firmado / Registro de visitas actualizado		Usuario Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Oficina de Administración	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÓRGANO / UNIDAD FUNCIONAL		
1	Acercarse al módulo de Atención de Visitas de Proviás Nacional y preguntar por el servidor civil a visitar	Visitante	Visitante		
2	Solicitar documento de identidad del visitante	Asistente en Registro de Visitas	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		
3	Coordinar por teléfono con el servidor civil para autorizar el ingreso del visitante. Ir a la siguiente condicional. ¿El servidor civil responde la llamada? No: Ir a la siguiente actividad. Si: Ir a la actividad 7.	Asistente en Registro de Visitas	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		
4	Solicitar al usuario que espere la autorización de ingreso. Ir a la siguiente condicional. ¿El servidor civil responde la llamada? No: Ir a la siguiente actividad. Si: Ir a la actividad 7.	Asistente en Registro de Visitas	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		
5	Comunicar al visitante que el servidor civil no responde a la llamada telefónica, devolver documento de identidad y solicitar se comunique directamente con el servidor civil que buscaba	Asistente en Registro de Visitas	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		
6	Tomar conocimiento. Fin del procedimiento.	Visitante	Visitante		
7	Comunicar al servidor civil que tiene una visita. Ir a la siguiente condicional. ¿Se autoriza el ingreso? No: Ir a la siguiente actividad. Si: Ir a la actividad 10.	Asistente en Registro de Visitas	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		
8	Comunicar al visitante que no pueden atenderlo y solicitar se comunique posteriormente con el servidor civil	Asistente en Registro de Visitas	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		
9	Tomar conocimiento. Fin del conocimiento.	Visitante	Visitante		



10	Generar voucher de visita y entregar al visitante; y registrar en el sistema de registro de visitas	Asistente en Registro de Visitas	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
11	Dirigirse al área de visita colocándose el pase en un lugar visible	Visitante	Visitante
12	Solicitar al servidor civil que lo atendió la firma en el voucher de ingreso	Visitante	Visitante
13	Acercarse al módulo de Registro de Visitas de Provias Nacional y entregar pase y voucher de visita firmado y sellado	Visitante	Visitante
14	Recibir pase y voucher de visita y devolver documento de identidad Fin del procedimiento.	Asistente en Registro de Visitas	Oficina de Administración - Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

**INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO**

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN
Gestión de atención de visitas	Eficiencia	$(\text{Número de visitantes registrados y atendidos en el mes actual} / \text{Número de visitantes registrados y atendidos en el mes anterior}) \times 100$	Mensual

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

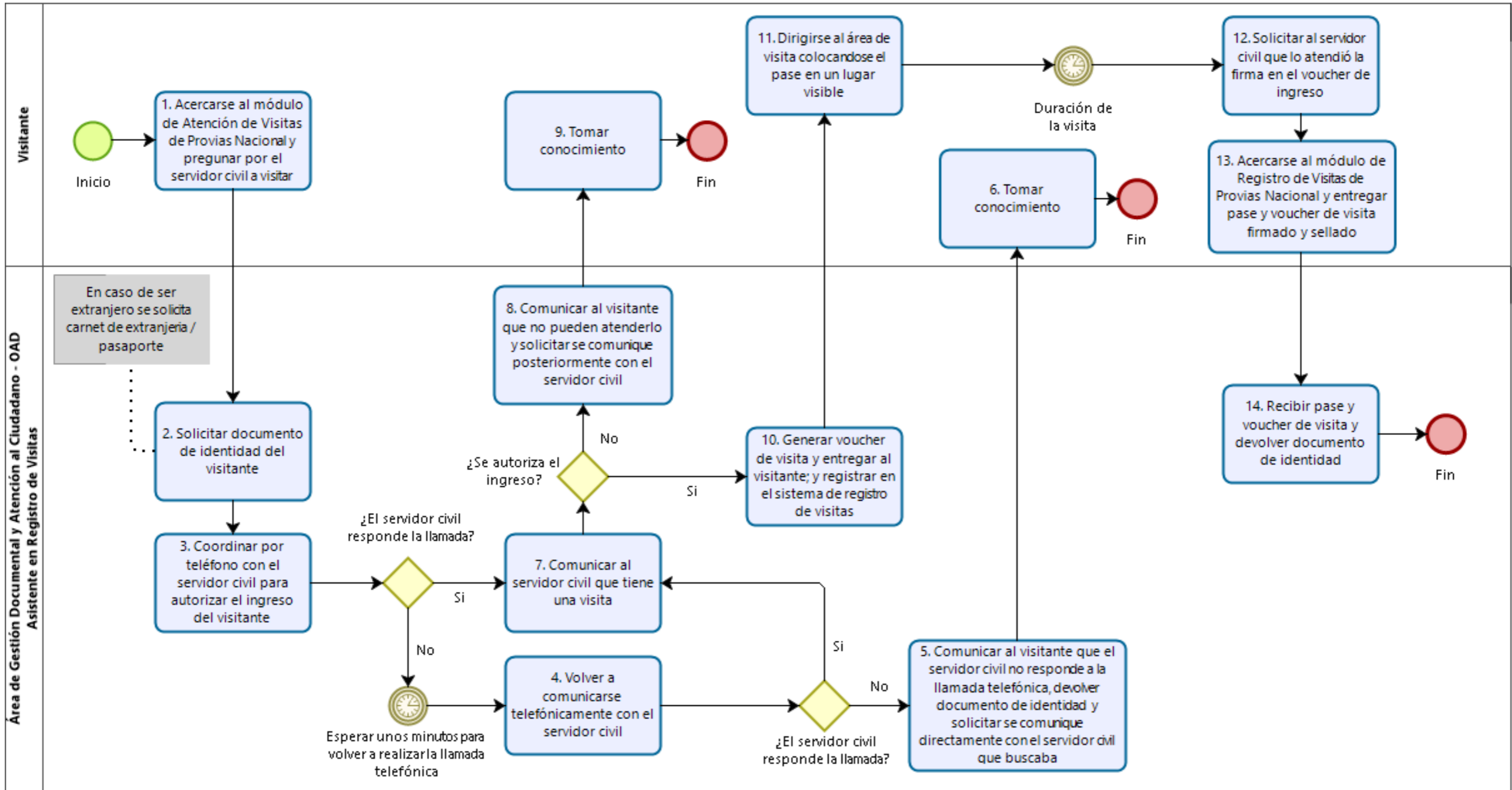
**Diagrama de desarrollo de actividades del procedimiento**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 <b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	 <b>EDGARD GELACIO GARCIA NIETO</b> Jefe del Área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	 <b>JACQUELINE M. GARCÍA OLAVARRÍA</b> Jefe de la Oficina de Administración
 <b>MARIELA PATRICIA LA VERA VALDEZ</b> Jefe del Área de Modernización Institucional	 <b>NERY ROMERO ESPINOZA</b> Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	



# DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

VERSIÓN	V.1
FECHA DE APROBACIÓN	
DOCUMENTO DE APROBACIÓN	R.D. N° -2021-MTC/20
NOMBRE	Atención y registro de visitas
CODIGO	S 02.05.05



AGDAC: ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 OAD: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
 DNI: DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN

