






**GOBERNACIONES DEPARTAMENTALES
MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

 Manual de Procedimientos Gobernaciones Departamentales	Página: 1- 3 Fecha revisión: 21/07/08 No. de Actividades: 13
Procedimiento: Servicios de información y consultas varias	Inicia: Encargado (a) Recepción Finaliza: Encargado (a) de Archivo
Responsable: Gobernador (a) Departamental y personal de la Gobernación	
Descripción: Personas individuales y/o colectivas solicitan información y consultan diferentes temas al Gobernador o al personal que labora en la Gobernación Departamental, verbalmente o por escrito.	
Objetivo: <ul style="list-style-type: none">• Brindar al público en general, información verdadera acerca de diversos temas, como procedimientos en los trámites que se efectúan en la Gobernación Departamental, ubicación y servicios que prestan instituciones estatales, entidades no gubernamentales, empresas, lugares turísticos y otros.• Servir de guía a la población que lo solicita, para realizar gestiones ante diversas instituciones estatales o entidades privadas y de servicios.• Atender y resolver el derecho de petición de los habitantes del departamento.	
Fundamento Legal: <ul style="list-style-type: none">• Derecho de petición: en la Constitución de la República se establece que todas las personas tienen derecho a dirigir individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y resolverlas de conformidad con la ley.	
Normas del Procedimiento: <ul style="list-style-type: none">• Que el interesado/a sea informado pronta y eficientemente acerca de las consultas que realiza.• Que el interesado/a quede satisfecho del servicio que se le brinda.	
Usuarios y Clientes: <ul style="list-style-type: none">• Los habitantes del departamento que solicitan información o realizan consultas diversas.• Los habitantes de otros departamentos de la República y del extranjero que requieren diversas informaciones y consultas.	
Documentos Relacionados Anexos: <ul style="list-style-type: none">• Solicitud escrita presentada por el interesado/a.• Respuesta a la solicitud presentada.	
Indicadores: <ol style="list-style-type: none">1. Informaciones y consultas realizadas verbalmente.2. Informaciones y consultas verbales resueltas.3. Informaciones y consultas realizadas por escrito4. Informaciones y consultas por escrito resueltas	
SIMBOLOGÍA DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	
Operación  Inspección  Transporte  Demora  Archivo 