



Resolución de Gerencia Municipal N° 058

Ate, 0-9 NOV. 2020

VISTO; el Informe N° 083-2020-MDA/GPE-SGMI de la Sub Gerencia de Modernización Institucional; el Memorandum N° 01106-2020-MDA/GPE de la Gerencia de Planificación Estratégica; el Informe N° 685-2020-MDA/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Proveído N° 376-2020-MDA/GM de la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que: "los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las Municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico";

Que, mediante Ordenanza N° 491-MDA, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones – ROF, y la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Ate, que en su artículo 19° inciso r) establece que es función de la Gerencia Municipal "Emitir Resoluciones en el ámbito de su competencia, así como aquellos asuntos delegados por el Alcalde y aquellos que aprueben Directivas y Manuales de Procedimientos Administrativos";

Que, la acotada norma, establece en su artículo 92°, inciso f, que es función de la Sub Gerencia de Modernización Institucional entre otras; "Proponer proyectos de normas y directivas relacionadas con el desarrollo de la organización municipal y de gestión de la calidad total, así como brindar opinión técnica de acuerdo a su competencia a directivas y procedimientos formulados por las demás unidades orgánicas de la Municipalidad";

Que, mediante Informe N° 083-2020-MDA/GPE-SGMI, la Sub Gerencia de Modernización Institucional remite el proyecto de Directiva "Lineamientos que Regulan el Procedimiento de la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad Distrital de Ate", la misma que contiene la consolidación respecto a las modificaciones y aportes remitidos por las unidades orgánicas competentes e involucradas en la materia; asimismo, el presente proyecto se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional 2018 al 2020 de la Corporación Municipal, concluyendo que el proyecto ha sido elaborado conforme al marco legal vigente y de acuerdo a las funciones establecidas en el ROF vigente de la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, emitiendo su opinión favorable para su aprobación, por cuanto se implementa y se pone en funcionamiento un canal virtual de atención al ciudadano, el mismo que dinamiza la presentación de expedientes y documentos por parte de los administrados respecto a los procedimientos administrativos y/o servicios exclusivos que la Entidad brinda a la ciudadanía o respecto a solicitudes de diversas índoles de interés de los ciudadanos, regulando el funcionamiento de la mesa de partes virtual que contribuye a las medidas de prevención y control sanitario frente al brote de la pandemia del COVID-19, evitando la propagación del virus que produce dicha pandemia;

Que, la Ley N° 27658; Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificado por la Ley N° 30039 y el Decreto Legislativo N° 1446, declara al Estado Peruano en Proceso de Modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir al fortalecimiento de un estado moderno, descentralizado y con mayor participación del ciudadano por lo que resulta necesario mejorar la gestión pública a través del uso de nuevas tecnologías que permitan brindar mejores servicios a los ciudadanos; asimismo, esta Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, entre las acciones que realizan las entidades del estado en sus tres niveles de gobierno se encuentra: artículo 5°, Principales acciones, el proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta fundamentalmente en la siguientes acciones: (...), f) Institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica de cuentas y la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se establecen disposiciones referidas a la recepción documental o Mesa de Partes de la entidad, reglas para la celeridad en la recepción, así como la recepción por transmisión de datos a distancia, abriendo la posibilidad de contar con mecanismos alternativos de recepción de documentos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 11.03.2020, se declaró el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de 90 días calendario, por la existencia del COVID 19; la misma





que ha sido prorrogada por Decreto Supremo N° 020-2020-SA, hasta el 07.11.2020; asimismo, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, y modificatorias, se declara el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y se dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, la misma que se ha ampliado con modificatorias posteriores. En ese sentido, estando a que la Municipalidad de Ate, no puede dejar de recepcionar los requerimientos que formulen los administrados y evitar el abarrotamiento en sus instalaciones cuando se levante el Estado de Emergencia; y, que el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto que aprueba la Ley del Gobierno Digital, en el numeral 18.5 del artículo 18°, establece que las Entidades de la Administración Pública de manera progresiva y cuando corresponda deben garantizar a las personas el establecimiento y la prestación de los servicios digitales, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley, entre ellas el de "implementar servicios digitales haciendo un análisis de la arquitectura digital y rediseño funcional"; se ha procedido a elaborar la presente Directiva;

Que, mediante Informe N° 685-2020-MDA/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala respecto al proyecto de Directiva adjunto, que el mismo permitirá establecer una mayor agilidad en la recepción documentaria y mantener los servicios que brinda la Corporación Municipal, haciendo más viable que los ciudadanos permanezcan en sus domicilios y presenten el cumplimiento responsable y oportuno de las disposiciones legales vigentes el cumplimiento responsable y oportuno de las disposiciones legales vigentes, fortaleciendo el correcto ejercicio administrativo, la transparencia institucional y la probidad de los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ate; por lo que opina, que es procedente la aprobación de la Directiva "Lineamientos que Regulan el Procedimiento de la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad Distrital de Ate", la cual deberá efectuarse mediante Resolución de Gerencia Municipal;

Que, mediante Proveído N° 376-2020-MDA/GM, la Gerencia Municipal indica se proyecte la Resolución correspondiente;

ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS EXPUESTOS EN LA PARTE CONSIDERATIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN, Y EN VIRTUD A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 19°, INCISO R) DE LA ORDENANZA N° 491-MDA, QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF) Y LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR; la Directiva N° 009-2020/MDA, "LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"; el mismo que como **Anexo** forma parte integrante de la presente Resolución; en merito a las consideraciones antes expuestas.

Artículo 2°.- ENCARGAR; el cumplimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Tecnologías de la Información, Secretaría General, Secretaría de Imagen Institucional y Comunicaciones, Gerencia de Administración Tributaria; Gerencia de Desarrollo Económico; Gerencia de Administración y Finanzas; Sub Gerencia de Recursos Humanos, y demás Unidades Orgánicas pertinentes de la Corporación Municipal.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

 LEONARDO E. VILCHEZ FERNANDEZ
 Gerente Municipal



DIRECTIVA N° 009-2020-MDA

“LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE”

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones que regulen la atención al ciudadano en la Mesa de Partes Virtual y el procedimiento respecto del trámite documentario que se brinda a los documentos y expedientes que los administrados ingresan por Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad Distrital de Ate.

II. FINALIDAD

Dotar a la Corporación Municipal de un instrumento normativo que regule y optimice la gestión administrativa del trámite documentario en la interfaz de Mesa de Partes Virtual y que establezca los parámetros de atención al administrado de manera virtual.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3 Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 3.4 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.5 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.6 Ordenanza N° 491-MDA, aprueba el Nuevo Reglamento de Organización y Funciones – ROF, y la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Ate.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate, independientemente del cargo que ejercen y del régimen laboral al que pertenecen, especialmente aquellos que tienen funciones y responsabilidad de atender la tramitación de expedientes o documentos simples y cuentan con acceso a la Mesa de Partes Virtual.

V. DEFINICIONES

- 5.1 **Administrado:** Persona natural o jurídica que realiza algún trámite ante la Municipalidad Distrital de Ate.

5.2 Atención Presencial: Consiste en la atención en las ventanillas ubicadas en los locales de la Municipalidad Distrital de Ate específicamente implementados para la orientación respecto a trámites de los procedimientos administrativos o presentación de solicitudes de interés de los administrados.



5.3 Código QR: Es un código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar datos codificados, que sirve para demostrar la autenticidad de un documento digital.

5.4 Credencial de Acceso Administrados: Es el usuario y contraseña que permitirá acceder al administrado a la Mesa de Partes Virtual. Se genera cuando el administrado se registra, por única vez, según sea persona natural o jurídica, accediendo al enlace de Mesa de Partes Virtual en el Portal Web Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate (www.muni.ate.gob.pe).



5.5 Credencial de Acceso MDA: Es el usuario y contraseña asignado por la Gerencia de Tecnologías de la Información a los funcionarios de las unidades orgánicas competentes, así como a los servidores designados por los mismos, que les permite acceder a la Mesa de Partes Virtual.

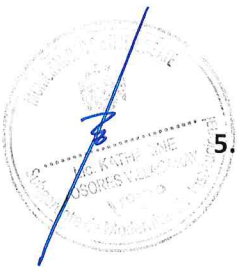


5.6 Documento: Un documento es un testimonio material de un hecho o acto, sea información o solicitud de cualquier tipo o fecha, producido o recibido, en cumplimiento de funciones, procedimientos, actividades o tareas por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información determinada (físico o digital).



5.7 Expediente: Es un conjunto de documentos que forman parte de algún asunto relacionado con una persona o entidad, ya sea pública o privada. Mediante este se solicita y se da cumplimiento a los requisitos para un determinado procedimiento administrativo acorde con el interés del administrado. El expediente mantiene esta información de una forma ordenada de manera tal que sea fácil de ubicar y consultar.

5.8 Documento Simple: A efectos de la presente Directiva, la denominación documento simple hace referencia a solicitudes en general no referidas a los procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad como oficios, cartas, declaraciones juradas, memoriales, invitaciones, y otros análogos o similares.

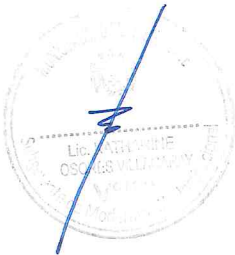


5.9 Estado de un Documento: A efectos de la presente Directiva, toda documentación presentada por el administrado ante la Municipalidad puede encontrarse en los siguientes estados:

- **Pendiente,** cuando el administrado ha cargado su expediente o documento simple a través de la Mesa de Partes Virtual, pero aún no ha sido procesado por el operador de Mesa de Partes Virtual;



- **Observado**, cuando el operador de Mesa de Partes Virtual detecte que la documentación tiene inconsistencias o no cuenta con alguno de los requisitos de ley.
- **Admitido**, cuando el operador de Mesa de Partes Virtual le consigna un número de registro (número de expediente o número de documento simple), previa validación o conformidad de toda la documentación y que el administrado haya realizado el pago por derecho de trámite, de ser el caso;
- **No Admitido**, cuando la documentación ingresada por el administrado presenta inconsistencias o carece de algún requisito de ley y que habiendo sido observada por el operador de Mesa de Partes Virtual, el administrado no cumple con regularizarla al término del plazo otorgado. Este estado determina que la documentación presentada queda sin efecto.
- **En trámite**, cuando el expediente o documento simple presentado por el administrado ha sido derivado por el operador de Mesa de Partes Virtual a la unidad orgánica competente de brindar la respectiva atención administrativa;
- **Finalizado**, cuando la unidad orgánica competente otorga la respuesta definitiva mediante acto administrativo u otro al trámite solicitado por el administrado y se ha efectuado la correspondiente notificación.



5.10 Firma Digital: Mecanismo tecnológico que sirve para demostrar la autenticidad de un documento digital y a la vez, dota al mismo de validez y eficacia jurídica. Da al destinatario seguridad de que el mensaje fue creado por el remitente, y que no fue alterado durante la transmisión.

5.11 Unidad Orgánica Competente: Es la unidad orgánica especializada y responsable de brindar atención, así como dar respuesta administrativa acorde a sus funciones respecto a los expedientes relacionados a los procedimientos administrativos consignados en el TUPA de la Municipalidad Distrital de Ate, u otros documentos o solicitudes que según sus intereses son presentadas por los administrados.

5.12 Mesa de Partes Virtual: Plataforma virtual enlazada en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate (www.muniate.gob.pe) que permite al administrado presentar ante la entidad expedientes y/o documentos, respetando los requisitos generales establecidos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General vigente y la normativa vigente sobre la materia que se trate.

5.13 Procedimiento Administrativo: Conjunto de actos y diligencias tramitados en la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

5.14 Operador de Mesa de Partes Virtual: Personal de la entidad, capacitados para brindar orientación virtual al ciudadano, recepcionar virtualmente los expedientes y/o documentos presentados por los administrados y derivarlos a las unidades orgánicas competentes. Los operadores de Mesa de Partes Virtual pertenecen a la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano SGGDAC,



complementándose con operadores de otras unidades orgánicas especializadas tales como la Sub Gerencia de Promoción y Formalización Empresarial y Turismo SGPJET, Sub Gerencia de Gestión del Riesgo de Desastres SGGDR, la Sub Gerencia de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones SGHUE, la Sub Gerencia de Planificación Urbana y Catastro SGPUC y la Sub Gerencia de Registro y Orientación Tributaria SGROT.



DISPOSICIONES GENERALES

6.1 A través de la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad Distrital de Ate, los administrados podrán ingresar sus expedientes y/o documentos.



6.2 La Mesa de Partes Virtual estará habilitada de lunes a domingo las 24 horas del día.

6.3 Para el ingreso a Mesa de Partes Virtual el administrado deberá hacer uso de su credencial de acceso de administrado (usuario y contraseña).

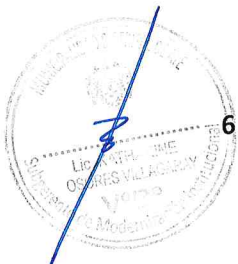


6.4 En la Plataforma de Mesa de Partes Virtual se pone a disposición del administrado los siguientes servicios:

- a) **Ingreso virtual de expediente o documentos simples:** Relacionados a los procedimientos administrativos que brinda la Municipalidad Distrital de Ate o solicitudes de diversa índole de interés de los administrados.
- b) **Consulta del estado de trámite del expediente o documento:** El administrado podrá verificar si su documentación se encuentra en estado “Pendiente”, “Observado”, “Admitido”, “No Admitido”, “En Trámite” o “Finalizado”. Asimismo, podrá verificar las observaciones consignadas por el personal de Mesa de Partes Virtual y/o el funcionario responsable de la unidad orgánica competente.



6.5 El Administrado podrá ingresar expedientes y/o documentos a través de la Mesa de Partes Virtual sin restricción de horarios. Sin embargo, el respectivo procesamiento y recepción se efectúa de lunes a viernes en horario de 08:00 a.m. a 04:45 p.m. Pasado este horario, la documentación podrá ser ingresada, pero su proceso para la recepción del documento o expediente se efectúa a partir del día hábil siguiente¹.



6.6 La Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad Distrital de Ate, está a cargo de la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano SGGDAC, y complementariamente de otras unidades orgánicas competentes según la materia que se trate, como la Sub Gerencia de Promoción y Formalización Empresarial y Turismo SGPJET, Sub Gerencia de Gestión del Riesgo de Desastres SGGDR, la Sub Gerencia de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones SGHUE, la Sub Gerencia de Planificación Urbana y Catastro SGPUC, y la Sub Gerencia de Registro y Orientación Tributaria SGROT.




¹ Acorde a la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del D. Leg. N.º 1497


- 6.7 La Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad Distrital de Ate recibe expedientes o documentos de procedencia externa en soporte digital, tales como solicitudes, cartas, oficios, declaraciones juradas u otros, los que deben cumplir con los requisitos establecidos en la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA vigente de la Municipalidad Distrital de Ate y supletoriamente en las normas vigentes sobre la materia que se trate.

 VII. **DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

 7.1 **DE LA ORIENTACIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO**


La orientación respecto a la presentación virtual y tramitación de expedientes o documentos simples en general referidos a procedimientos administrativos, servicios exclusivos u otros asuntos de interés de la ciudadanía se brinda a través de la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano (SGGDAC) mediante los siguientes canales de información:

-  7.1.1 **Vía telefónica.** A través de la Central Telefónica de la Municipalidad Distrital de Ate y/o los números de los anexos de la SGGDAC; el personal de la Central Telefónica de la Municipalidad Distrital de Ate absuelven las respectivas consultas de carácter administrativo de los ciudadanos, de ser pertinente derivan la llamada al operador de Mesa de Partes Virtual de la unidad orgánica competente o al número de anexo de sus oficinas a fin de brindar la atención procedimental.


-  7.1.2 **Vía correo electrónico.** La ciudadanía también podrá presentar sus consultas previas a la presentación virtual de expedientes o documentos a través del siguiente correo electrónico:
mesadepartesvirtual@muniate.gob.pe

- 7.1.3 **Vía aplicaciones de mensajería instantánea.** Los ciudadanos podrán realizar consulta a través del uso de las redes sociales.

 7.2 **DEL PAGO DE DERECHO DE TRÁMITACIÓN EN LA MESA DE PARTES VIRTUAL**

-  7.2.1 El pago por concepto del derecho de trámite es requisito de algunos de los procedimientos administrativos o servicios exclusivos establecidos en el TUPA y TUSNE de la Municipalidad Distrital de Ate.

- 7.2.2 La Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano en coordinación con la Sub Gerencia de Tesorería, indicaran el número de cuenta bancaria, para que los administrados efectúen el pago respectivo.

-  7.2.3 El pago lo realiza el administrado a través de los diversos canales de pagos, indicados en la página web de la Municipalidad Distrital de Ate: Internet, bancos, agencias autorizadas y/o cajas de la MDA, el comprobante de pago

deberá ser adjuntado a la Mesa de Partes Virtual, en caso el procedimiento administrativo o servicio exclusivo solicitado tenga derecho de trámite.

7.3 INGRESO DE EXPEDIENTES O DOCUMENTOS SIMPLES EN LA MESA DE PARTES VIRTUAL



7.3.1 El procedimiento se inicia cuando el administrado haciendo uso de su credencial de acceso de administrado, según lo definido en el numeral 5.4 de la presente Directiva, ingresa su expediente o documento simple a través de la Mesa de Partes Virtual.



7.3.2 Ingresado su expediente o documento simple en la Mesa de Partes Virtual, se genera automáticamente un número de ingreso y se genera el estado pendiente, acreditando el ingreso satisfactorio del documento, que posteriormente será verificado y validado por el operador de Mesa de Partes Virtual.



7.3.3 El expediente o documento simple ingresado por el administrado a través de la Mesa de Partes Virtual se redirigirá automáticamente al operador de la Mesa de Partes Virtual, según el trámite que requiere el administrado.

7.3.4 Una vez efectuado el ingreso virtual del expediente o documento simple, el Operador de Mesa de Partes Virtual, en un plazo de dos (2) días hábiles, realizará la validación, conformidad u observación del expediente o documento simple ingresado por el administrado.



7.3.5 Una vez admitido el documento simple o expediente, el administrado podrá consultar el estado de trámite de su expediente o documento en cualquier momento, desde la Mesa de Partes Virtual o en la página web de la Municipalidad Distrital de Ate.

7.4 DE LA RECEPCIÓN DE LOS EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS SIMPLES POR LOS OPERADORES DE MESA DE PARTES VIRTUAL



7.4.1 Los Operadores de la Mesa de Partes Virtual verifican que los expedientes o documentos simples recibidos, cumplan con todos los requisitos formales establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General, TUPA de la Municipalidad y/o en la normativa aplicable, registrando en la Mesa de Partes Virtual la validación o conformidad de la documentación presentada.

7.4.2 En caso que el Operador de Mesa de Partes Virtual detecte que la documentación no cuente con alguno de los requisitos de ley, registrará las observaciones en la Mesa de Partes Virtual con un plazo de 2 días hábiles para la subsanación correspondiente.



7.4.3 Si el Operador de Mesa de Partes Virtual detectó alguna observación y la subsanación no se produce o se realiza parcialmente en el plazo de 2 días hábiles, el expediente o documento simple presentado pasa al estado de No Admitido, el cual quedará sin efecto.

7.5 DE LA VERIFICACIÓN DEL PAGO POR DERECHO DE TRÁMITE EN LA MESA DE PARTES VIRTUAL

7.5.1 Verificada la conformidad de todos los requisitos en el expediente o documento simple presentado, el operador de Mesa de Partes Virtual realiza las acciones pertinentes a efecto que la Sub Gerencia de Tesorería a través de su operador de caja valide el pago por derecho de trámite efectuado por el administrado y genere el recibo de pago correspondiente. De no validarse el pago la documentación presentada pasa al estado de observado.

7.5.2 El operador de tesorería de la Mesa de Partes Virtual verifica el pago realizado en las cuentas bancarias de la Municipalidad Distrital de Ate, si es conforme, genera el recibo de pago con el código indicado por el operador de la Mesa de Partes Virtual. Caso contrario, registra en observaciones que no se verifica el pago en las cuentas de la Municipalidad Distrital de Ate, actualizando el estado de la solicitud a observado.

7.5.3 Una vez validado el pago y generado el recibo correspondiente, el operador de la Mesa de Partes Virtual a través del Sistema de Gestión Documental, genera el número de expediente, derivándose virtualmente el expediente o documento simple a la unidad orgánica competente, dándose inicio a los plazos de atención establecidos.

7.6 DE LA ATENCIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA COMPETENTE

7.6.1 El funcionario responsable delega el expediente o documento simple al especialista o técnico de su unidad orgánica para brindar atención al procedimiento administrativo o solicitud del administrado.

7.6.2 El especialista o técnico atiende los trámites con eficacia y celeridad, cumpliendo los plazos legales establecidos en la normativa vigente. Así mismo, ingresa con su Credencial de Acceso a Mesa de Partes Virtual a fin de consignar las actualizaciones u observaciones correspondientes a los avances o estado de trámite de los expedientes y documentos simples ingresados por los administrados.

7.6.3 Culminada la atención el especialista o técnico deriva el expediente o documento simple con los documentos de respuestas generados al funcionario responsable.



7.6.4 El funcionario responsable de la unidad orgánica competente adjunta el documento digital a la Mesa de Partes Virtual, que otorga respuesta definitiva al expediente o documento simple presentado por el administrado.



7.6.5 El funcionario responsable de la unidad orgánica competente tiene la obligación de:

- a) Revisar diariamente la mesa de partes virtual a fin de verificar si se le ha remitido un expediente o documento virtual derivado para su atención.
- b) Disponer la atención dentro de los plazos legales correspondientes a los expedientes o documentos simples derivados a su unidad orgánica mediante Mesa de Partes Virtual y correo electrónico institucional.



7.7 DE LAS NOTIFICACIONES

7.7.1 Culminada la atención del expediente o documento simple, el funcionario responsable de la unidad orgánica que brindó la atención final, verifica la notificación del documento de respuesta adjuntado a la Mesa de Partes Virtual.



7.7.2 En caso se requiera notificar el documento de respuesta definitiva al administrado, en soporte físico, por la naturaleza de la solicitud, el funcionario responsable de la unidad orgánica competente deberá remitirlo detallando toda información pertinente al personal operador de Mesa de Partes Virtual.



7.7.3 El personal operador de Mesa de Partes Virtual cita al administrado comunicándose vía telefónica o a través de la Mesa de Partes Virtual, indicando la fecha y hora exacta, a fin de que el administrado pueda apersonarse para recoger el respectivo documento de respuesta definitiva, consignando dicha información en la Mesa de Partes Virtual y procediendo a la finalización del trámite.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1 Para proceder a la finalización de la atención de un expediente o documento, previamente se deberá verificar que el trámite ha sido debidamente concluido y no corresponde ninguna otra acción administrativa.



8.2 Todo aspecto no previsto en la presente directiva, será resuelto por la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano SGGDAC, coordinando con las unidades orgánicas competentes, aplicando supletoriamente la normativa legal vigente sobre la materia.



8.3 La presente Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación, así mismo será publicada en el Portal Web Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate.

8.4 Los operadores de la Mesa de Partes Virtual deberán revisar diariamente los nuevos ingresos de expedientes o documentos simples a través de la Mesa de Partes Virtual a fin de proceder a la inmediata atención.

8.5 La Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y las unidades orgánicas competentes a través de sus operadores de Mesa de Partes Virtual, deberá utilizar los medios necesarios para la verificación de la identidad del administrado solicitante (persona natural o jurídica) y la validez de la documentación ingresada, que origina el procedimiento administrativo o servicios, según lo amerite, a fin de que no exista suplantación de identidades.

8.6 En caso de detectarse suplantaciones en la creación de usuarios en la Mesa de Partes Virtual, la SGGDAC o la unidad orgánica competente (quien detectó la suplantación), informará mediante documento a la GTI, solicitando el bloqueo inmediato de dicho usuario. El administrado afectado podrá solicitar reactivar su cuenta de usuario, sólo de manera presencial, ante la SGGDAC o la Unidad Orgánica competente.

8.7 La SGGDAC o la unidad orgánica competente, informará mediante documento a la GTI, solicitando la reactivación inmediata de una cuenta de usuario bloqueada, previa verificación de la identidad del administrado afectado.

8.8 Cuando una cuenta de usuario de la Mesa de Partes Virtual se encuentra bloqueada, a petición del administrado interesado la SGGDAC le informará que podrá reactivar la cuenta únicamente de manera presencial, apersonándose a la SGGDAC o a la unidad orgánica competente.

8.9 Los aspectos no previstos en la presenta Directiva, serán resueltos por la SGGDAC y las unidades orgánicas competentes aplicándose supletoriamente la normativa vigente sobre la materia.

IX. RESPONSABILIDAD

9.1 La Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano SGGDAC, es responsable de la implementación y cumplimiento de la presente Directiva.

9.2 La SGGDAC es responsable de remitir a la Secretaría General SG, con copia de conocimiento a la Gerencia Municipal GM, un Informe de evaluación trimestral de los expedientes y/o documentos atendidos en la Mesa de Partes Virtual de la municipalidad Distrital de Ate.



9.3 Los titulares de las unidades orgánicas de la Corporación Municipal son responsables de la atención oportuna de los expedientes o documentos de competencia de su unidad orgánica que les sean derivados, dentro de los plazos legales establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General y la normativa vigente sobre la materia que se trate.



9.4 Es responsabilidad de la Sub Gerencia de Tesorería, la validación de los pagos realizados a las cuentas bancarias de la Municipalidad y la generación de los recibos respectivos.

9.5 Es responsabilidad de la Gerencia de Tecnologías de la Información GTI, crear los correspondientes accesos a la Mesa de Partes Virtual a los funcionarios responsables de las unidades orgánicas competentes y al personal que los mismos designen. Así mismo, la creación de los correspondientes correos electrónicos institucionales.



9.6 Es responsabilidad de la GTI bloquear de manera inmediata las cuentas creadas mediante suplantación de usuarios, informadas por la SGGDAC o las unidades orgánicas competentes.

9.7 Es responsabilidad de la GTI reactivar de manera inmediata las cuentas bloqueadas, previo informe de la SGGDAC o las unidades orgánicas competentes.



9.8 Es responsabilidad de la GTI garantizar la conservación en soporte electrónico de los documentos presentados por el administrado a través de la Mesa de Partes Virtual.

9.9 La Secretaría General es responsable de la supervisión del cumplimiento de la presente Directiva.



9.10 La Sub Gerencia de Recursos Humanos SGRH en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de la Información, es responsable de las capacitaciones periódicas para todo el personal de la Plataforma de Atención y la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad Distrital de Ate.

9.11 La Secretaría de Imagen Institucional y Comunicaciones SIIC, es responsable de la difusión hacia la ciudadanía para el uso masivo de la Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad Distrital de Ate, a través de los diversos canales de difusión de la Corporación Municipal.

