

## Resolución de Gerencia Municipal N° 062

Ate, 23 DIC. 2019

**VISTO;** el Informe N° 131-2019-MDA/GPE-SGMI de la Sub Gerencia de Modernización Institucional; el Informe N° 809-2019-MDA/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Proveído N° 579-2019-MDA/GM de la Gerencia Municipal, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, 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 Informe N° 131-2019-MDA/GPE-SGMI, la Subgerencia de Modernización Institucional remite el proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos para la atención del Programa Tu Alcalde Te Escucha de la Municipalidad Distrital de Ate", elaborado por dicha unidad orgánica, en uso de las funciones correspondientes a dicha dependencia. Por otro lado, mediante Memorandum N° 1598-2019-MDA/GDIS, la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social opina que es relevante señalar que la directiva tiene como objetivo establecer y regular el procedimiento a seguir por las unidades orgánicas para la correcta y oportuna atención de los requerimientos del Programa "Tu Alcalde Te Escucha";

Que, mediante Ordenanza N° 491-MDA, publicada en el diario oficial "El Peruano" con fecha 31 de enero del 2019, se aprobó la nueva Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad de Ate, la cual establece en su artículo 19° inciso r), que es función del Gerente Municipal, entre otras "Emitir Resoluciones de Gerencia Municipal en el ámbito de competencia, así como aquellos asuntos delegados por el Alcalde y aquellos que aprueban Directivas y Manuales de Procedimientos Administrativos";

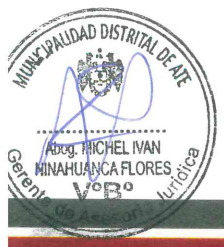
Que, el Artículo 92° inciso f), del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) establece que es función de la Sub Gerencia de Modernización Institucional, entre otras, "Proponer proyectos de normas y directivas relacionadas con el desarrollo de la organización municipal y de gestión de la calidad total, 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° 809-2019-MDA/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica con respecto al proyecto de Directiva, señala que se encuentra acorde a la normatividad vigente sobre la materia, la misma que tiene como finalidad la de brindar a las personas de la jurisdicción del distrito, calidad en las respuestas a sus solicitudes, sugerencias, reclamos y/o quejas expuestas de manera personalizada al Alcalde y a los Gerentes a cargo de los Órganos de Línea de la Municipalidad, que participan el programa Tu Alcalde. Estableciéndose de esta forma un flujograma de atención al pedido del ciudadano que culmina con una respuesta a su requerimiento, sugerencia o queja. Siendo ello así resulta conveniente para la Municipalidad contar con una herramienta que regule estas atenciones para una mejor y efectiva respuesta a la ciudadanía de Ate, por lo que no encuentra objeción desde el punto de vista legal para su aprobación. Por lo expuesto, opina que es procedente la aprobación de la Directiva Normas y Procedimientos para la atención del Programa "Tu Alcalde Te Escucha" de la Municipalidad Distrital de Ate, la cual deberá realizarse mediante Resolución de Gerencia Municipal;

Que, mediante Proveído N° 579-2019-MDA/GM, la Gerencia Municipal indica se proyecte la Resolución de Gerencia Municipal 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 NUEVO REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF) Y LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE;**

**RESUELVE:**





Artículo 1º.- APROBAR; la Directiva N° 014-2019-MDA - Normas y Procedimientos para la atención del Programa "Tu Alcalde Te Escucha" de la Municipalidad Distrital de Ate; en mérito a las consideraciones antes expuestas.

Artículo 2º.- ENCARGAR; el cumplimiento de la presente Directiva a los Jefes de las Agencias Municipales de Huaycán, Santa Clara y Salamanca, y demás Unidades Orgánicas pertinentes de la Corporación Municipal.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Municipalidad Distrital de Ate stamp and signature of CPC Leonardo E. Vilchez Fernandez, Gerente Municipal.



**DIRECTIVA N° 014-2019-MDA**

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA "TU ALCALDE TE ESCUCHA" DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"**


**I. OBJETIVO**

Establecer y regular el procedimiento que deben seguir las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate para la correcta y oportuna atención de los requerimientos del Programa "Tu Alcalde Te Escucha" de la Municipalidad Distrital de Ate, denominado en adelante Programa "Tu ATE".


**II. FINALIDAD**

Brindar a las personas de la Jurisdicción del Distrito de Ate, calidad de respuesta de las solicitudes, sugerencias, reclamos y/o quejas, expuestas de manera personalizada al Alcalde y a los Gerentes a cargo de los Órganos de Línea de la estructura orgánica vigente, a través del Programa "Tu ATE".

**III. BASE LEGAL**


- 
- 3.1. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
  - 3.2. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y sus modificatorias
  - 3.3. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
  - 3.4. Decreto Legislativo N° 1446, que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
  - 3.5. Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM, que aprueban las Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público y modificatorias.
  - 3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
  - 3.7. Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público.
  - 3.8. Ordenanza N° 491-MDA, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la Estructura Orgánica de la Municipalidad de Distrital Ate.

**IV. ALCANCE**



El contenido de la presente Directiva es de aplicación obligatoria para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate, que forman parte de la Estructura Orgánica vigente.

**V. CONCEPTOS**

- 
- 5.1. **Personas<sup>1</sup>**: Entiéndase el termino personas como el conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que acceden a un bien o servicio brindado por las entidades públicas.
  - 5.2. **Atención Personalizada**: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.
  - 5.3. **Calidad de Servicio<sup>1</sup>**: La calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas.



<sup>1</sup> Definición de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobado con Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°006-2019-PCM/SGP.

Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener.

- 5.4. **Calidad de Respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo, agilidad en los trámites y atención.
- 5.5. **Requerimientos:** Se refiere a las demandas de las personas; para el caso de la presente directiva nos referiremos a los siguientes motivos: solicitudes, sugerencias, reclamos y quejas.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El Programa "Tu ATE", se desarrolla en las Agencias Municipales (Salamanca, Santa Clara y Huaycán) y en el Centro Cultural (Vitarte), permitiendo una atención descentralizada.
- 6.2. El Programa "Tu ATE", está a cargo del Gerente Municipal en el Centro Cultural, y en cada Agencia Municipal está a cargo del Jefe de Agencia.
- 6.3. El Programa "Tu ATE", es desarrollado mediante un cronograma elaborado por la Secretaria General, en coordinación con la Alta Dirección.
- 6.4. El Secretario de Imagen Institucional y Comunicaciones, en coordinación con la Secretaria General, procede a la difusión del cronograma de atención del Programa "Tu ATE", en todos los medios de comunicación de la Municipalidad Distrital de Ate.
- 6.5. Los funcionarios a cargo de los Órganos de Línea, deben asistir al Programa "Tu ATE" acorde al cronograma establecido.
- 6.6. Los Jefes de Agencias son los responsables de realizar las coordinaciones con las unidades orgánicas pertinentes, a fin de tener en orden el lugar de recepción, las herramientas y materiales que se requieren para la atención de las personas en el Programa "Tu ATE".
- 6.7. Los Jefes de Agencias, están a cargo del seguimiento de las atenciones que se realizan en la Agencia a su cargo.
- 6.8. El Gerente Municipal, está a cargo del seguimiento de las atenciones que se realizan en el Centro Cultural (Vitarte).
- 6.9. Toda atención realizada en el Programa "Tu ATE", será a través del Sistema Tu ATE, desde el registro, acciones asignadas, acciones adoptadas, seguimiento y finalización.
- 6.10. Es de cumplimiento de todas las unidades orgánicas involucradas en el proceso de la atención del requerimiento, registrar todas acciones realizadas en el Sistema Tu ATE y mantenerlo actualizado.

## VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 7.1. Del Procedimiento de Atención en las Agencias Municipales y en el Centro Cultural

- 7.1.1. El Jefe de Agencia, donde se desarrolla el Programa, designa al personal quien(es) será(n) el(los) encargado(s) de dar la bienvenida a los asistentes.
- 7.1.2. El Sub Gerente de Participación Ciudadana, en coordinación con los Jefes de Agencia, designa al personal necesario para registrar el requerimiento en el Sistema Tu ATE, hacerle entrega del número de atención a la persona e indicarle que debe esperar su turno hasta ser llamado.
- 7.1.3. El Alcalde, llama a la persona y procede a escuchar su requerimiento, para el caso en que la atención es solucionada por el Alcalde, se deriva el requerimiento a la Secretaria General para finalizar del proceso de atención.
- 7.1.4. El Alcalde, luego de escuchar a la persona, y para el caso donde la atención no es inmediata, procede a derivar su requerimiento al funcionario de acuerdo a su competencia, según lo expuesto por la persona.
- 7.1.5. El funcionario asignado revisa el requerimiento en el Sistema Tu ATE, realiza las consultas adicionales e informa a la persona, las acciones a tomar y el plazo de



atención, y procede a registrarlo en el Sistema Tu ATE, considerando en el estado pendiente de atención.

- 7.1.6. El funcionario asignado entrega la ficha de atención debidamente firmada, impresa del Sistema Tu ATE, a la persona como cargo del requerimiento presentado en el Programa Tu ATE.

## 7.2. De la atención y seguimiento del requerimiento expuesto por la persona

- 7.2.1. El funcionario asignado debe realizar las acciones necesarias con las unidades orgánicas pertinentes a fin de atender lo requerido por la persona.
- 7.2.2. Si el funcionario asignado, solicita la atención del requerimiento por otro funcionario según lo amerite por competencia, se procede la derivación vía Sistema Tu ATE, a su vez informa a la unidad orgánica derivada, la remisión del requerimiento para su atención.
- 7.2.3. El funcionario a quien se le asigna el requerimiento, debe evaluar y emitir respuesta a la persona y/o al funcionario quien le derivo el requerimiento, en un plazo máximo de 7 días hábiles. En caso, demande mayor tiempo para la atención, deberá de registrarlo en el Sistema Tu ATE, con el sustento necesario.
- 7.2.4. El funcionario quien finaliza el proceso de atención (puede ser viable o no), debe informar o notificar a la persona vía correo electrónico o carta de la finalización de la atención del requerimiento presentado.
- 7.2.5. Una vez obtenida la notificación de la recepción de la carta o correo electrónico, el funcionario deberá actualizar la información en el Sistema Tu ATE, registrando como última acción la notificación (registrar fecha y hora de recepción de documento), escanear y adjuntar el documento (carta y/o correo electrónico) y posteriormente finalizar el proceso de atención.
- 7.2.6. Todas las acciones realizadas por cada funcionario a cargo que forma parte del proceso de atención, deben de registrarse en el Sistema Tu ATE, con la finalidad que el Jefe de Agencia pueda informar a la persona el estado de su requerimiento.
- 7.2.7. En caso lo requiera, los funcionarios pueden designar a un coordinador quien realizará el seguimiento respecto a la atención y registro de las acciones asignadas y adoptadas en el Sistema Tu ATE y brindará la información cuando lo solicite el Jefe de Agencia y otros funcionarios. En este caso el funcionario debe de informar mediante documento a los Jefes de Agencias, Gerente Municipal y al Sub Gerente de Control Gerencial y Programación de Inversiones del coordinador asignado. Esto no desliga responsabilidad del funcionario a cargo.
- 7.2.8. El funcionario de la unidad orgánica responsable de la atención del requerimiento, será la encargada de comunicar a los Jefes de Agencia las acciones realizadas de conformidad al numeral 7.2.3.

## 7.3. Del Sistema Tu ATE

- 7.3.1. La Gerencia de Tecnologías de la Información se encargará de crear los usuarios de acceso a los funcionarios y/o coordinadores de las unidades orgánicas en el Sistema Tu ATE y brindar el soporte técnico para el correcto funcionamiento del mismo.
- 7.3.2. Los estados para el seguimiento de los requerimientos son los siguientes:
  - **Pendiente:** Cuando ha sido derivado el requerimiento a la unidad orgánica competente y se ha registrado las acciones asignadas.
  - **En Proceso:** Cuando se están registrando las acciones adoptadas para la atención del requerimiento.



- **Finalizado:** Cuando se le ha notificado a la persona la atención del requerimiento presentado, sea este viable o no. Para ingresar este estado, se debe de adjuntar la carta de notificación y registrar en el sistema la fecha y hora de notificación del documento presentado a la persona.
- 7.3.3. Los Jefes de Agencia cuentan con acceso de administrador a fin de hacer el seguimiento respectivo, solicitar el llenado correcto de las acciones en el Sistema Tu ATE a los funcionarios que forman parte del proceso de atención, y realizar la modificación de los estados cuando no contenga la información necesaria.
- 7.3.4. **La información registrada en el Sistema Tu ATE, debe ser clara y completa**, a fin de que la persona pueda entenderlo y no tener la necesidad de comunicarse o acercarse a solicitar información de su requerimiento.

### VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1. Es de cumplimiento de todos los funcionarios que forman parte del proceso de atención, registrar **todas las acciones realizadas en el Sistema Tu ATE**.
- 8.2. La Gerencia de Tecnologías de la Información deberá elaborar un Instructivo que contenga los procedimientos específicos para el acceso e ingreso de información en el Sistema Tu ATE, el cual debe ser puesto de conocimiento a todas las unidades orgánicas.
- 8.3. La Gerencia de Tecnologías de la Información, debe implementar de manera continua las mejoras en el Sistema Tu ATE
- 8.4. El Sub Gerente de Control Gerencial y Programación de Inversiones, remite a la Gerencia Municipal un Informe de Evaluación trimestral de los requerimientos vecinales ingresados al Sistema Tu ATE con el fin de analizar la mejora de resultados, tiempo y calidad de atención.
- 8.5. El Sub Gerente de Control Gerencial y Programación de Inversiones, realiza la evaluación de satisfacción del sobre los resultados y atenciones recibidas del Programa "Tu ATE", a través de las encuestas de gestión.



### IX. RESPONSABILIDAD

- 9.1. El Jefe de Agencia es responsable de realizar las coordinaciones con cada unidad orgánica del seguimiento de los requerimientos presentados por las personas.
- 9.2. El Jefe de Agencia es responsables de hacer el seguimiento respectivo sobre el estado situacional de los requerimientos ingresados al Sistema Tu ATE e informar al funcionario responsable de los pedidos pendientes de atención, en los plazos establecidos.
- 9.3. El Jefe de Agencia, es el responsable de informar al Gerente Municipal mensualmente, la relación de requerimientos que no han sido atendidos por los funcionarios a cargo.
- 9.4. El Jefe de Agencia, es el responsable del control de la Información registrada en el Sistema Tu ATE, del Programa realizado en la Agencia Municipal a su cargo.
- 9.5. El Jefe de Agencia, es el responsable de asignar al personal para dar la bienvenida a las personas.
- 9.6. La Sub Gerencia de Participación Ciudadana, es responsable de designar al personal para el registro de los requerimientos en coordinación con los Jefes de Agencia.
- 9.7. Es responsabilidad del personal quien realiza el registro de los requerimientos de las personas, verificar si tienen pedidos en proceso de atención e informarle.
- 9.8. El Secretario de Imagen Institucional y Comunicaciones, es el responsable de la difusión del cronograma de atención del Programa "Tu ATE", en todos los medios de comunicación de la Municipalidad Distrital de Ate.
- 9.9. El Gerente de Tecnologías de la Información es responsable del soporte tecnológico (equipos, sistemas y redes) en los eventos del Programa Tu ATE.





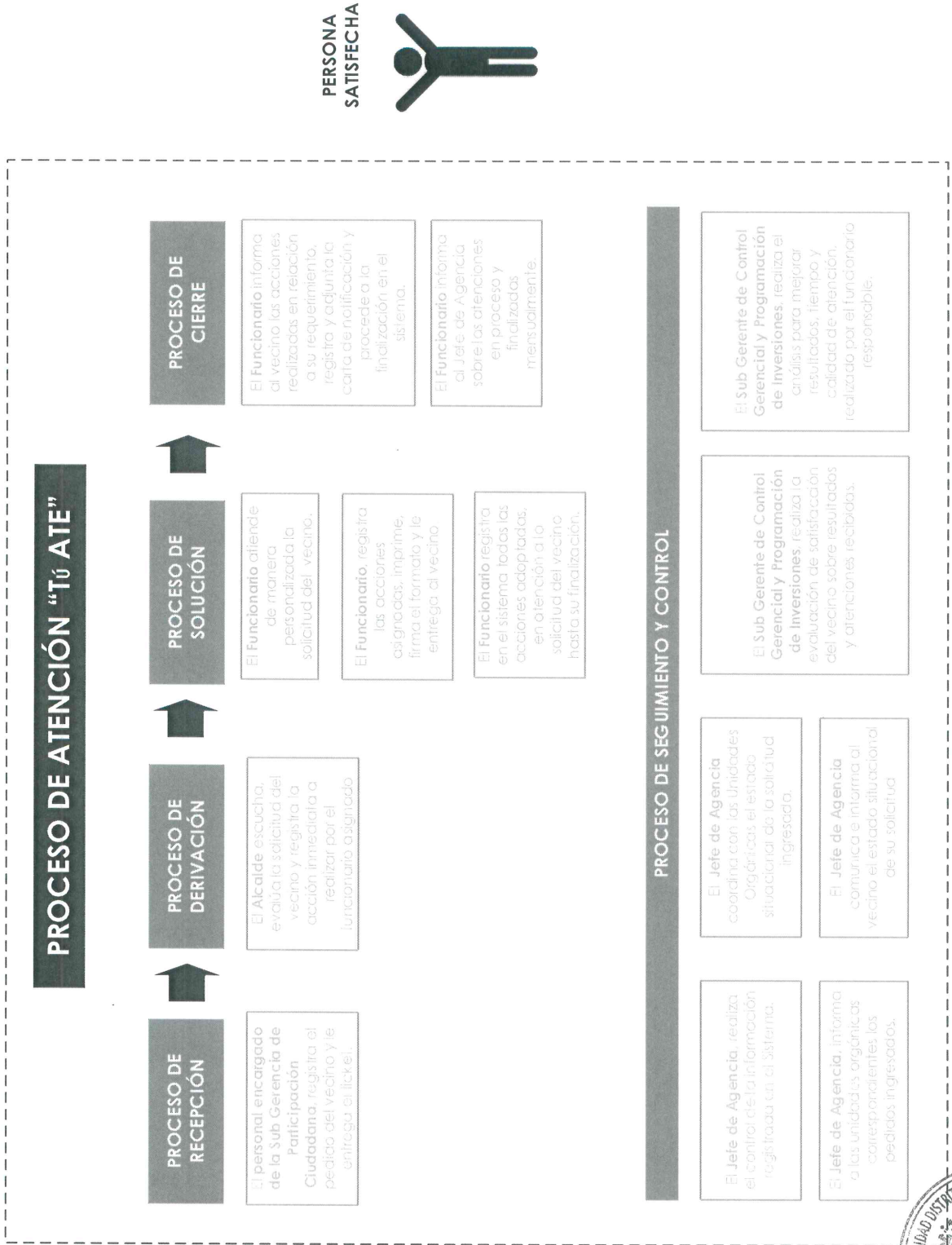
- 9.10. Es responsabilidad del Gerente de Tecnologías de la información, brindar los accesos al Sistema Tu ATE y de su correcto funcionamiento.
- 9.11. El Gerente de Tecnologías de la Información es responsable de garantizar la seguridad y oportunidad de la información registrada, asegurando el correcto funcionamiento y el soporte técnico del Sistema Tu ATE.
- 9.12. El Sub Gerente de Control Gerencial y Programación de Inversiones, es el responsable de remitir a la Gerencia Municipal un Informe de Evaluación Trimestral de los requerimientos registrados al Sistema Tu ATE.
- 9.13. El Sub Gerente de Control Gerencial y Programación de Inversiones, es el responsable de realizar la evaluación de satisfacción del Programa Tu ATE, a través de las encuestas de gestión.
- 9.14. La Gerencia Municipal a través de los Jefes de las Agencias, es el responsable de administrar el Sistema Tu ATE.
- 9.15. Los Secretarios, Gerentes, Sub Gerentes y Jefes de Agencia, son responsables de verificar en el Sistema Tu ATE, los requerimientos asignados, a fin de realizar las acciones correspondientes para la atención del requerimiento, dentro del plazo establecido.
- 9.16. Los Secretarios, Gerentes y Sub Gerentes, son responsables de informar al Jefe de Agencia o al Gerente Municipal (según donde se presentó el requerimiento), las acciones realizadas de los requerimientos asignados.
- 9.17. Los Secretarios, Gerentes, Sub Gerentes y Jefes de Agencia, son responsables de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.



**ANEXOS**

Anexo 1: Proceso de Atención "Tu ATE"









ACCIONES ESPECIFICAS DEL FUNCIONARIO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN SOLICITADA

El funcionario asignado es el responsable de registrar cada acción realizada en el Sistema Tu ATE

Al registro de la primera acción (acciones asignadas) el funcionario coloca el estado de la solicitud a **PENDIENTE**.

El estado permanecerá en el estado **PENDIENTE**, mientras se encuentre en desarrollo la atención solicitada por el vecino.

Cuando se registra las acciones adoptadas el estado cambia a **EN PROCESO**.

En caso el pedido requiera la atención de otra unidad orgánica, derivarlo a través del Sistema Tu ATE para la atención respectiva.

El nuevo funcionario asignado, será el encargado de finalizar la atención, a menos que requiera la atención de un nuevo funcionario.

El funcionario, considerará estado **FINALIZADO**, cuando se culmina el procedimiento de atención, es decir cuando se notifica a la persona la atención del requerimiento sea viable o no, registrando en el sistema la fecha de la notificación de la carta o la confirmación de la lectura del correo y adjuntando el documento de notificación escaneado.

Cada funcionario quien recibe la solicitud, es el responsable de registrar las acciones que se realicen en atención a lo solicitado por el vecino.

La información registrada **debe ser clara y completa** a fin de que el vecino pueda entenderlo y no tener la necesidad de comunicarse o acercarse a solicitar información de su solicitud.

