



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

## Decreto de Alcaldía N° 011-2019/MDA

Ate, 31 de MAYO 2019

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE;



VISTO; el Memorando N° 222-2019-MDA/SG de la Secretaría General; el Informe N° 032-2019-MDA-SG/SGGDAC de la Sub Gerencia Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano; el Informe N° 023-2019-MDA/GPE-SGMI de la Sub Gerencia de Modernización Institucional; el Informe N° 346-2019-MDA/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, *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, asimismo, el artículo V del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, señala que la estructura, organización y funciones específicas de los gobiernos locales se cimientan en una visión de Estado democrático, unitario, descentralizado y desconcentrado, con la finalidad de lograr el desarrollo sostenible del país. En el marco del proceso de descentralización y conforme al criterio de subsidiariedad, el gobierno más cercano a la población es el más idóneo para ejercer la competencia o función; por consiguiente el gobierno nacional no debe asumir competencias que pueden ser cumplidas más eficientemente por los gobiernos regionales, y éstos, a su vez, no deben hacer aquello que puede ser ejecutado por los gobiernos locales;

Que, la Ley N° 27783 - Ley de Bases de la Descentralización en su artículo 6°, referido a OBJETIVOS A NIVEL ADMINISTRATIVO señala: a) *Modernización y eficiencia de los procesos y sistemas de administración que aseguren la adecuada provisión de los servicios públicos.* b) *Simplificación de trámites en las dependencias públicas nacionales, regionales y locales.* c) *Asignación de competencias que evite la innecesaria duplicidad de funciones y recursos, y la elusión de responsabilidades en la prestación de los servicios;*

Que, asimismo, la acotada norma legal en su artículo 8° señala que: "La administración municipal está integrada por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios para la municipalidad. Corresponde a cada municipalidad organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto";

Que, en Sesión Ordinaria de Concejo de fecha 21 de Enero del 2019, se aprobó 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, norma municipal, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 31 de Enero del 2019; en ella, el artículo 92°, referido a las funciones de la Sub Gerencia de Modernización Municipal, señala en el literal f): 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 dependencias orgánicas de la Municipalidad;

Que, la Secretaría General a fin de fomentar la eficacia y el buen funcionamiento de la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, sugiere acercar los servicios que brinda la municipalidad a través de la Plataforma Integral de Atención a los vecinos, evitando el desplazamiento de los mismos hasta el Palacio Municipal, facilitando la atención a los vecinos en las Agencias Municipales de Salamanca, Santa Clara y Huaycán de acuerdo al plazo establecido dentro del TUPA y demás instrumentos normativos; proponiendo a aprobación de la Descentralización de los Servicios de la Plataforma Integral de Atención;

Que, mediante Informe N° 032-2019-MDA-SG/SGGDAC, la Sub Gerencia Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano señala que considera que la aprobación del proyecto de Decreto de Alcaldía y su anexo que aprueban el proyecto de los Lineamientos de la Descentralización de los Servicios de la Plataforma Integral de Atención, se encuentra dentro de las estrategia y objetivos trazados por la Gestión Municipal de la Entidad;

Que, mediante el Informe N° 023-2019-MDA/GPE-SGMI, la Sub Gerencia de Modernización Institucional señala que recomienda la aprobación del proyecto de Decreto de Alcaldía y su Anexo, los mismos que aprueban los Lineamientos de la Descentralización de los Servicios de la Plataforma Integral de Atención, remitiendo los actuados para su revisión y opinión legal respectiva;



Que, mediante Informe N° 346-2019-MDA/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica, señala que estando a lo informado por la Sub Gerencia de Modernización Institucional, Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y la Secretaría General y los beneficios que traerá consigo la referida implementación; opina que resulta procedente que mediante Decreto de Alcaldía se apruebe los Lineamientos de la Descentralización de los Servicios de la Plataforma Integral de Atención;

Que, la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades señala en su artículo 42° que: "los Decretos de Alcaldía establecen normas reglamentarias y de aplicación de las Ordenanzas, sancionan los procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración municipal y resuelven asuntos o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario, que no sean de competencia del concejo municipal";

Que, considerándose de importancia la aprobación de los Lineamientos de la Descentralización de los Servicios de la Plataforma Integral de Atención, la Alta Dirección indica se proyecte el Decreto de Alcaldía correspondiente;

ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS EXPUESTOS EN LA PARTE CONSIDERATIVA, Y EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS EN EL NUMERAL 6) DEL ARTÍCULO 20° Y ARTÍCULO 42° DE LA LEY N° 27972, LEY ORGANICA DE MUNICIPALIDADES.

DECRETA:

Artículo 1°.-

APROBAR, los LINEAMIENTOS DE LA DESCENTRALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN, que tiene por objetivo acercar los servicios que brinda la Corporación Municipal a través de la Plataforma Integral de Atención a los Vecinos, evitando el desplazamiento de los mismos hasta el Palacio Municipal (Sede Principal), facilitando la atención a los vecinos en las Agencias Municipales de Salamanca, Santa Clara y Huaycán; el mismo que como Anexo forma parte integrante del presente Decreto de Alcaldía; en merito a los considerandos antes expuestos.

Artículo 2°.-

ENCARGUESE; el cumplimiento del presente Decreto de Alcaldía a la Gerencia Municipal, Secretaría General, Gerencia de Administración y Finanzas, Sub Gerencia de Presupuesto, Sub Gerencia de Modernización Institucional, Agencias Municipales, y demás áreas pertinentes de la Corporación Municipal.

Artículo 3°.-

DISPONER; la Publicación del presente Decreto de Alcaldía en el Diario Oficial "El Peruano"; y, el íntegro del Anexo mencionado en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate ([www.muniate.gob.pe](http://www.muniate.gob.pe)).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE  
Abog. GINA YSELA GALVEZ SALDANA  
SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE  
Econ. EDOE CUELLAR ALEGRIA  
ALCALDE

## “LINEAMIENTOS DE LA DESCENTRALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN”

### I. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para la Descentralización de la Plataforma Integral de Atención a la Ciudadanía en las Agencias Municipales de la Corporación Municipal.

### II. FINALIDAD.

Acercar a la ciudadanía los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Ate, a través de la **Plataforma Integral de Atención**, implementada en las Agencias Municipales, evitando el desplazamiento y/o traslados innecesarios hasta la sede central, bajo las mismas condiciones administrativas técnicas y legales dentro de los plazos establecidos en el TUPA y demás instrumentos de gestión y normativos.

### 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
- 3.3 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y su modificatoria.
- 3.4 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y modificatorias.
- 3.5 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias
- 3.6 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.7 Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- 3.8 Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 3.9 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2019-PCM-SGP, aprueba los Lineamientos “Principios de actuación para la modernización de la gestión pública”.
- 3.10 Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 3.11 Ordenanza N° 491, aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Ate.



### IV. ALCANCE.

Los presentes lineamientos son de cumplimiento obligatorio para todo el personal que labora o presta servicios en los diversos órganos y/o unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate y principalmente en los Órganos Desconcentrados (Agencias Municipales).



## V. RESPONSABILIDAD

- 5.1 La Gerencia de Administración y Finanzas a través de la Sub Gerencia de Recursos Humanos son responsables de la difusión, orientación y asesoramiento correspondiente para la adecuada implementación y cumplimiento del presente Lineamiento, requiriendo apoyo de la Alta Dirección a efecto de disponer a las unidades orgánicas competentes efectúen las coordinaciones para las constantes dotaciones de personal especialista.
- 5.2 Es responsabilidad de los funcionarios de las Unidades Orgánicas competentes, realizar las atenciones de los requerimientos y solicitudes presentadas en la Plataforma Integral de Atención, en el marco de sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones vigente, asimismo de informar a las Agencias Municipales el estado de la atención de los documentos recibidos de la Plataforma Integral de Atención.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES.

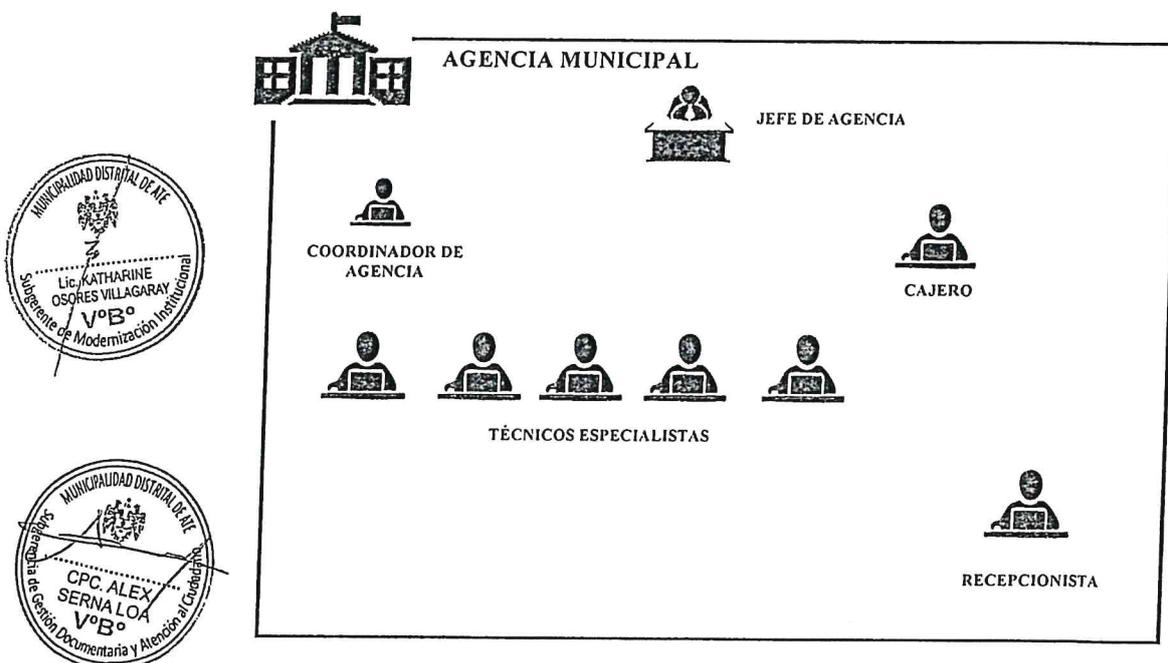
- 6.1 Las Jefaturas de las Agencias Municipales de Huaycán, Santa Clara y Salamanca, son las encargadas de planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades operativas velando por el óptimo funcionamiento de las Plataformas Descentralizadas de Atención a la Ciudadanía, así mismo del cuidado y preservación de los recursos y mobiliarios patrimoniales asignados a sus respectivas agencias, bajo responsabilidad administrativa funcional.
- 6.2 La Gerencia de Tecnologías de la Información, es la encargada de asegurar el óptimo funcionamiento de los equipos informáticos, la infraestructura tecnológica y la gestión de información e internet de las Agencias Municipales, bajo responsabilidad administrativa funcional de su titular.
- 6.3 La Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, es la encargada de estandarizar los procesos de atención respecto a los procedimientos administrativos que se brindan a los ciudadanos en las Plataformas Descentralizadas de las Agencias Municipales, en coordinación con las unidades orgánicas competentes en la prestación de dichos procedimientos administrativos, bajo responsabilidad administrativa funcional de su titular.
- 6.4 La Sub Gerencia de Tesorería, es la encargada de la administración del flujo financiero de los ingresos en las Cajas de las Agencias Municipales, así como las coordinaciones correspondientes con las empresas de custodia y transporte de valores, bajo responsabilidad administrativa funcional de su titular y personal a cargo en las Plataformas.
- 6.5 Las Unidades Orgánicas de Línea, principalmente aquellas competentes en atender los Procedimientos Administrativos y Servicios Exclusivos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Corporación Municipal, son los responsables de realizar dichas atenciones en el marco de sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones vigente, bajo responsabilidad administrativa funcional de su titular y personal a cargo en las Plataformas.



6.6 Para el correcto funcionamiento de la Plataforma Integral de Atención, se deberá contar con el siguiente perfil del personal:

- **Recepcionista**, personal encargado de registrar al ciudadano, de acuerdo al tipo de atención a realizar e indicarle e indicarles el tiempo estimado en que serán atendidos.
- **Técnicos Especialistas**, encargados de orientar y asesorar al ciudadano sobre los servicios y procedimientos requeridos en temas de Desarrollo Urbano, Desarrollo Económico, Administración Tributaria, Registro Civil, Defensa Civil, Quejas y Reclamaciones, cumpliendo con lo establecido TUPA, TUSNE u otros servicios y procedimientos, dentro del marco legal de los Gobiernos Locales.
- **Cajero**, es el encargado de realizar los cobros, hacer el cierre de caja y la liquidación respectiva. Así mismo de la coordinación y entrega de valores a las empresas encargadas de custodia y transporte de valores.
- **Notificador**, personal encargado del traslado de documentos al Palacio Municipal, para la atención competente y el retorno respectivo para la entrega del documento de respuesta al ciudadano solicitante.
- **Coordinador de Agencia**, encargado de la calidad, control y seguimiento de la atención.

6.7 Todos los servidores de la Municipalidad Distrital de Ate que labora en la Plataforma Integral de Atención, de las Agencias Municipales, están a cargo de sus Gerentes o Subgerentes de Órgano de Línea, bajo la Supervisión de los Jefes de Agencia.



## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN.

#### 7.1.1 PROCESO DE REGISTRO

Proceso donde se realiza el registro del ciudadano y el tipo de trámite, solicitud u orientación que desea realizar.

#### 7.1.2 PROCESO DE ORIENTACIÓN

Es el proceso donde se brinda toda la orientación e información en atención a lo solicitado por el ciudadano.

#### 7.1.3 PROCESO DE COBRO

Es el proceso donde se realiza la recepción del pago por el trámite a realizar acorde a lo establecido en el Texto Único de Procedimiento Administrativo y/o TUSNE, vigente.

#### 7.1.4 PROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Es el proceso donde se registra la recepción de documentos, dando inicio al seguimiento de la atención de lo solicitado por el administrado.

#### 7.1.5 PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Es el proceso donde se realiza la digitalización de documentos recibidos y el resguardo en el archivo digital correspondiente.

#### 7.1.6 PROCESO DE REMISIÓN DE SOLICITUD

Es el proceso de envío de los documentos digitalizados vía correo electrónico corporativo a los funcionarios acorde a su competencia, para su inmediata atención. Asimismo, el envío en físico y originales de los documentos recibidos.

#### 7.1.7 PROCESO DE NOTIFICACIÓN

Es el proceso donde se realiza la notificación de la solicitud al funcionario quien corresponda y el proceso en la cual se realice la notificación al Administrado y la entrega de cargo a la Unidad Orgánica correspondiente.

#### 7.1.8 PROCESO DE RESPUESTA

Es el proceso donde se realiza la atención de lo solicitado por el administrado y el aviso al Coordinador de la Plataforma de Atención de la atención realizada.

#### 7.1.9 PROCESO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Es el proceso donde se realiza la notificación vía correo electrónico y vía telefónica al administrado de la atención realizada.

#### 7.1.10 PROCESO DE ARCHIVO

Es el proceso donde se realiza el archivo de la solicitud y/o procedimiento atendido.



## 7.2 DEL SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN

El coordinador de la Plataforma de Atención será el encargado de realizar el seguimiento del proceso de atención, hasta la entrega de respuesta al administrado.

## VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.

**PRIMERA.-** La Plataforma Integral de Atención está elaborada bajo los principios del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, tales como:

1. **Orientación al ciudadano**, se identificó la necesidad de brindar la información y atención oportuna de sus solicitudes de los ciudadanos del distrito.
2. **Eficiente**, brindar un servicio de calidad maximizando el bienestar social.
3. **Unitario y Descentralizado**, realizando la descentralización de los servicios que se brindan en la Plataforma Integral de Atención a las agencias municipales.

**SEGUNDA.-** En los aspectos no previstos en el presente Lineamiento, se aplicarán supletoriamente las normas legales vigentes sobre la materia. Adicionalmente se deberá tener en cuenta la adecuación a cualquier norma legal que se establezca con posterioridad a la fecha de aprobación del presente Lineamiento.

**TERCERA.-** Las excepciones que se den al presente Lineamiento, serán aprobadas por el Gerente Municipal, siempre que se ajusten a la normatividad legal vigente.

**CUARTA.-** El presente Lineamiento deberá ser publicado en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate.



## ANEXOS

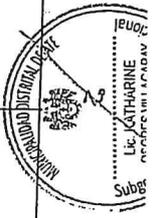
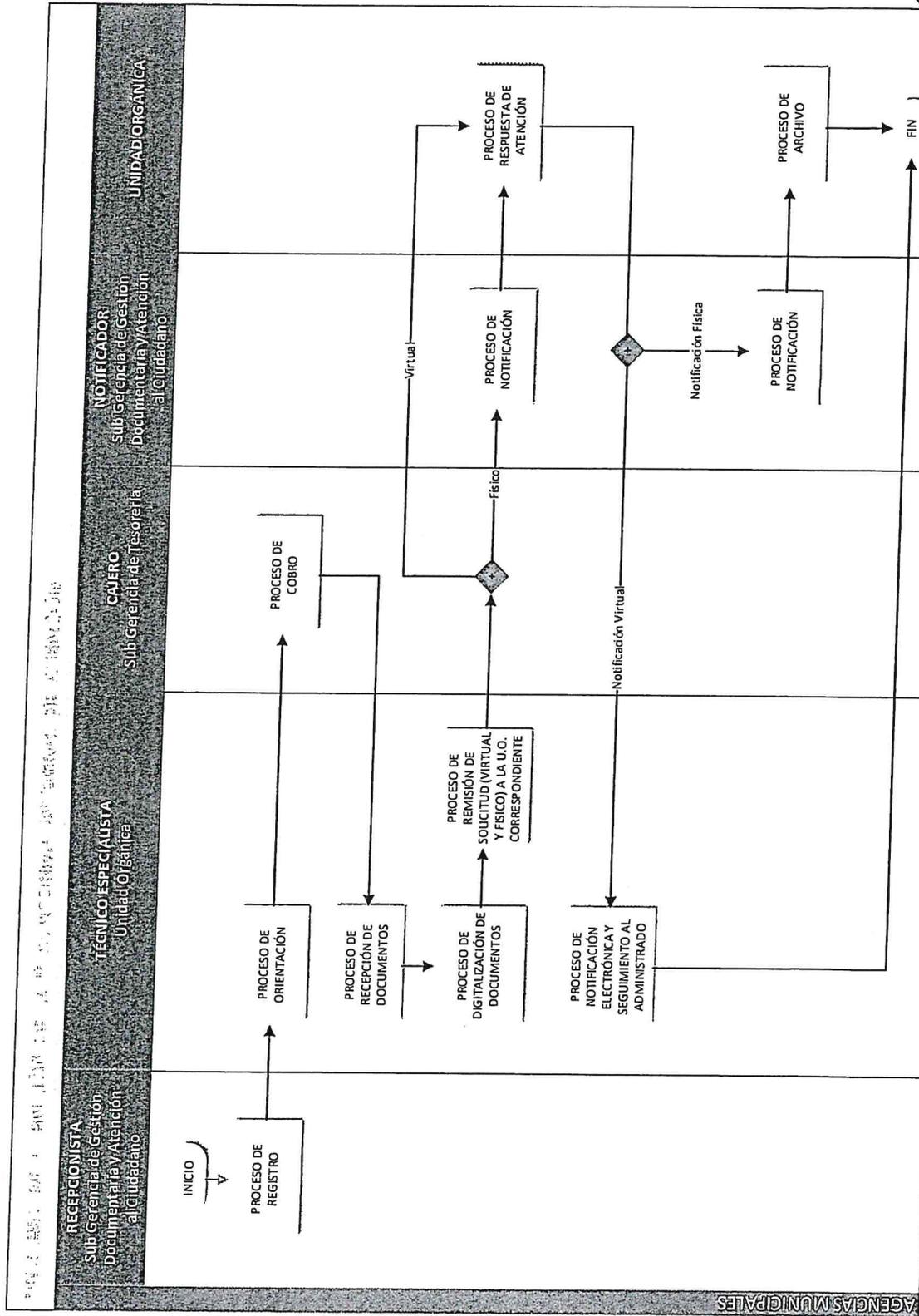
Los siguientes documentos forman parte integrante del presente lineamiento:

Anexo N° 01: Proceso de Atención de la Plataforma Integral de Atención.

Anexo N° 02: Funciones Específicas de los Servidores de la Plataforma Integral de Atención.



ANEXO N° 01



AGENCIAS MUNICIPALES

## ANEXO N° 02

### FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVIDORES DE LA PLATAFORMA INTEGRAL DE ATENCIÓN

▪ **CARGO: Recepcionista**

1. Saludar y preguntar al ciudadano por el tipo de atención que desea solicitar.
2. Solicitar su DNI, registrarlo e indicarle que en breve será atendido.

▪ **CARGO: Técnico Especialista**

1. Saludar y solicitarle al ciudadano la consulta a realizar.
2. Orientar e informar al ciudadano.
3. Indicarle los requisitos y costos del trámite a realizar de ser el caso.
4. De contar con todos los requisitos, solicitar el pago respectivo y derivarlo a caja, de ser el caso.
5. Recibir requisitos y voucher de pago de ser el caso.
6. Realizar registro en el Sistema de Gestión Documental.
7. Entregar cargo al ciudadano e indicarle el tiempo de respuesta de su documento presentado, el cual será notificado a su domicilio.
8. Digitalizar documentos recibidos
9. Enviar documentos digitalizados al funcionario a cargo de la atención
10. Entregar documentos originales al personal notificador.
11. Hacer seguimiento de la documentación enviada vía correo electrónico.

▪ **CARGO: Cajero**

1. Saludar y recibir código a pagar
2. Solicitar el monto
3. Realizar el proceso de cobro
4. Entregar voucher al ciudadano

Al término del día:  
Realizar el proceso del cierre de caja.



**CARGO: Notificador**

1. Recepcionar los documentos originales de los Técnicos Especialistas, con cuaderno de cargo.
2. Entregar los documentos a cada unidad orgánica correspondiente.
3. Recoger los documentos atendidos, para su notificación de respuesta al ciudadano.
4. Realizar el proceso de notificación de documentos al ciudadano.
5. Entregar cargos de entrega a la Unidad Orgánica correspondiente.

