



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA No 001 - 2016-MML-GDC

Lima, **14 JUL. 2016**

CONSIDERANDO:

Que, mediante de Resolución Jefatural No 059-77-INAP/DNR del 18.05.77 se aprobó la Directiva N°002/77-DNR/INAP “Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos”; en la que se establece que tales normas serán aplicadas por las Oficinas de Racionalización y las oficinas responsables de la ejecución de los procesos a los cuales se refieren los procedimientos;

Que, la Ley No 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declaró 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 construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, la Norma de Control Interno 38 “Documentación de procesos, actividades y tareas”, aprobada por la Resolución de Contraloría General No 320-2006-CG, establece que los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos y servicios generados;

Que, para orientar el proceso de formulación, modificación y aprobación del Manual de Procedimientos en la Municipalidad Metropolitana de Lima se aprobó la Directiva No 002-2014-MML-GP “Lineamientos aplicables para la formulación, modificación y aprobación del Manual de Procedimientos de la Municipalidad Metropolitana de Lima” mediante Resolución de Gerencia No 004-2014-MML-GP;

Que, el numeral 3 de la mencionada Directiva dispone que está es de cumplimiento obligatorio por todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en el marco del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública;

Que, de acuerdo al acápite 5.1 del numeral 5 de la Directiva No 002-2014-MML-GP el Manual de Procedimientos es un documento normativo que compendia por cada uno de los órganos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la descripción de sus procedimientos, debiendo estos estar alineados a sus funciones y objetivos estratégicos institucionales vigentes que les correspondan y dentro del marco de los dispositivos legales y/o administrativos que los regulen;

Que, la Gerencia de Defensa del Ciudadano, es el órgano a nivel corporativo encargado de atender, hacer el seguimiento y canalizar los reclamos de los ciudadanos contra los órganos,



“Decenio de las personas con Discapacidad”
“Año de la consolidación del Mar de Grau”

organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Interviene en los casos en que existan indicios de deficiencia en la atención de los trámites, o en aquellos que supongan una inadecuada prestación de servicios públicos o administrativos, así como en cualquier situación en la que el ciudadano estime que sus derechos han sido vulnerados por acción, omisión o deficiente actuación de los funcionarios o servidores públicos de la Corporación Municipal. También es el órgano encargado de recibir y tramitar ante los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima las sugerencias, que propongan los ciudadanos, respecto a simplificar los procedimientos administrativos y trámites en general, mejorar la atención al público usuario y la calidad de los servicios que presta la Municipalidad; asimismo brinda orientación e información de carácter general a los ciudadanos en lo referente a los servicios públicos y procedimientos administrativos que brinda la Corporación Municipal.

Que, en dicho contexto la Gerencia de Defensa del Ciudadano de la MML ha formulado un proyecto del Manual de Procedimientos (MAPRO), con el asesoramiento técnico de la Subgerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia de Planificación, el cual contiene tres (3) procedimientos; habiéndolo remitido con el Memorando N°. 485-2016-MML-GDC a la Gerencia de Planificación para su opinión y VB° correspondiente;

Que, mediante Informe No 094-2016-MML-GP-SDI, la Subgerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia de Planificación emite conformidad respecto al precitado Manual de Procedimientos;

Que, de conformidad con el numeral 6.4 de la Directiva No 002-2014-MML-GP “Lineamientos aplicables para la formulación, modificación y aprobación del Manual de Procedimientos de la Municipalidad Metropolitana de Lima” aprobada con Resolución de Gerencia No 004-2014-MML-GP;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Defensa del Ciudadano de la MML, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Disponer la difusión del texto completo del Manual de Procedimientos aprobado por la presente Resolución, entre el personal de la Gerencia de Defensa del Ciudadano de la MML.

ARTÍCULO TERCERO- Remitir copia original de la presente Resolución a la Gerencia de Planificación a fin de proceder a su publicación en el Portal de Transparencia de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO

Ing. Martha Castañeda Párraga
GERENTE