



Municipalidad Metropolitana de Lima

DECRETO DE ALCALDÍA N° 18

LIMA, 31 DE OCTUBRE DE 2020

EL ALCALDE METROPOLITANO DE LIMA

VISTO:

El Informe N° 0048-2020-MML-SGC-STD de la Subgerencia de Trámite Documentario de la Secretaría General del Concejo, los Memorándums N° 431 y 553-2020-MML-GDU de la Gerencia de Desarrollo Urbano, el Informe N° 072-2020-MML/GA-SGDI de la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación de la Gerencia de Administración y el Informe N° 667-2020-MML-GAJ de la Gerencia de Asuntos Jurídicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194 de la Constitución Política del Perú en concordancia con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establecen que los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente;

Que, el Artículo 6 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que la Alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El Alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa;

Que, el Artículo 42 de la acotada Ley, señala 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 o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario, que no sean de competencia del concejo municipal;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por la Ley N° 30039 y el Decreto Legislativo N° 1446, que declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de tal manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Dicha norma, justifica la mejora constante de la gestión pública, a través del uso de nuevas tecnologías que permitan brindar mejores servicios a los ciudadanos, lo que contribuye al fortalecimiento de un Estado moderno;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política de Modernización de la Gestión Pública, la cual tiene como visión el desarrollo de un Estado moderno al servicio de las personas, donde se establece que este asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos. En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno. Por lo tanto, se expresa en una gestión pública en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos;

Que, el Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece un marco de gobernanza para la implementación del gobierno digital en las entidades de la Administración Pública, que permita la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos; así como, el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios públicos digitales en los tres niveles de gobierno;





Municipalidad Metropolitana de Lima

Que, mediante Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, se crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, en cuyo numeral 2 del artículo 5, se establece la responsabilidad de las entidades públicas en relación a la Plataforma GOB.PE, entre otras, la de digitalizar sus trámites y servicios, nuevos o existentes, para ser prestados a través de la Plataforma GOB.PE;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la Ley N° 27444), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece 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, de fecha 11 de marzo de 2020, se declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario y se dictan medidas de prevención y control del COVID-19, en cuyo numeral 2.1.5 del artículo 2, se establece que en todos los centros laborales públicos y privados se deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del virus COVID-19. El acotado plazo de declaración de emergencia sanitaria ha sido prorrogado mediante Decreto Supremo N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA por noventa (90) días calendarios adicionales, a partir del 08 de setiembre de 2020;

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, de fecha 15 de marzo de 2020, se declara el Estado de Emergencia Nacional por un 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; asimismo, los artículos 3 y 4 de la referida norma, establecen que queda restringido durante el Estado de Emergencia Nacional el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personal, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio. En ese sentido, las personas únicamente pueden circular por las vías de uso público para la prestación y acceso a los servicios y bienes esenciales excepto para acciones relacionadas con la emergencia sanitaria y las acciones conexas. El plazo de declaración de estado de emergencia nacional y aislamiento social obligatorio, ha sido prorrogado mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 151-2020-PCM hasta el 31 de octubre de 2020;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, publicada el 05 de mayo de 2020, se aprueban los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA", los cuales establecen que los Gobiernos Regionales y Locales pueden aplicar las medidas contenidas en dichos lineamientos en el marco de sus competencias y funciones, sin perjuicio de las medidas que hayan adoptado para mantener la prestación de servicios a la población y conforme a las disposiciones emitidas durante la emergencia sanitaria;

Que, en el marco de la emergencia sanitaria, también, se promulgó el Decreto Legislativo N° 1497, que establece las medidas para promover y facilitar las condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, estando a ello, en su Cuarta Disposición Complementaria Transitoria, se dispone la suspensión hasta el 31 de diciembre del año 2020, de la aplicación del numeral 123.3 del artículo 123 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en lo referido a la obligación de la presentación física del escrito o documentación por parte de los administrados; *propiciando el establecimiento de canales no presenciales de atención;*

Que, el Artículo 49 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aprobado mediante Ordenanza N° 2208, establece que la Subgerencia de Trámite Documentario de la Secretaría General del Concejo es la unidad orgánica





Municipalidad Metropolitana de Lima

responsable de la orientación al administrado, del trámite, registro, certificación y control de la correspondencia municipal; así como de la administración del Sistema de Trámite Documentario y del Archivo Central de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Asimismo, el Artículo 69 de la norma en mención, señala que la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación de la Gerencia de Administración es la unidad orgánica encargada de asegurar y dirigir las actividades técnicas relacionadas con la transparencia de información, gobierno digital, gestión de proyectos informáticos y el control de las redes e infraestructura de la Municipalidad Metropolitana de Lima;

Que, la Subgerencia de Trámite Documentario de la Secretaría General del Concejo a través del Informe N° 0048-2020-MML-SGC-STD, de fecha 24 de agosto de 2020, concluye que el módulo de citas presenciales le permitirá al administrado programar, desde la comodidad de su domicilio u oficina, la fecha y hora en la que el administrado acudirá a la Mesa de Partes Periférica de la Gerencia de Desarrollo Urbano para presentar sus documentos ahorrando tiempo. Asimismo, señala que el módulo de citas virtuales permitirá *agendar* una cita virtual con un especialista de la Gerencia de Desarrollo Urbano para absolver dudas, consultas o requerimientos de información, por lo que se considera necesario habilitar el módulo de "Gestión de Citas Presenciales y Virtuales" en la Plataforma de Operaciones Virtuales de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en una primera etapa siendo esta escalable a las otras Mesas de Partes de la Corporación Municipal;

Que, la Gerencia de Desarrollo Urbano a través del Memorándum N° 431-2020-MML-GDU, de fecha 27 de agosto de 2020, informó que debido a la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional y dada la cantidad de usuarios de los servicios brindados por dicha Gerencia, y con la finalidad de mejorar la seguridad y fluidez en la atención del público usuario, considera necesario que se habilite el Módulo "Gestión de Citas Presenciales y Virtuales", para la recepción de expedientes por Mesa de Partes y la atención de consultas. Asimismo, señala que de acuerdo a las normas y protocolos de seguridad "Plan de Vigilancia, Prevención y Control COVID - 19 en el Trabajo", se ha reducido el aforo de usuarios y trabajadores, estableciendo una atención ordenada y con el distanciamiento social exigido por la norma; así como también, se evitará largas colas y se descongestionará el área de espera del público, optimizando y dando celeridad a la recepción de expedientes por la Mesa de Partes;

Que, la Gerencia de Desarrollo Urbano a través del Memorándum N° 553-2020-MML-GDU, de fecha 23 de octubre de 2020, remite a la Gerencia de Asuntos Jurídicos el Manual de Usuario y Video Tutorial para el registro del Módulo "Gestión de Citas Presenciales y Virtuales", los mismos que cuentan con el visto bueno de la Subgerencia de Prensa y Comunicación y la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación;

Que, la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación de la Gerencia de Administración a través del Informe N° 072-2020-MML/GA-SGDI, de fecha 14 de setiembre de 2020, concluye que la Municipalidad Metropolitana de Lima al mantener cifrada la información que el administrado ingresa al sistema mediante el protocolo HTTP cumple con los estándares de seguridad, además al indicar al administrado a través de los acuerdos y condiciones que el tratamiento de su información, cumple con lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, por lo que se considera necesario la implementación de un módulo que permita al administrado de manera eficiente y segura, poder gestionar sus citas presenciales y virtuales, en la Plataforma de Operaciones Virtuales de la Municipalidad Metropolitana de Lima;

Que, conforme al numeral 72.2 del artículo 72 del TUO de la Ley N° 27444, toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, resulta necesario implementar el Módulo "Gestión de Citas Presenciales y Virtuales" en la Plataforma de Operaciones Virtuales de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para garantizar y efectuar una mejora continua de la gestión institucional, a través de medios alternativos de presentación de documentos mediante el uso de canales digitales, para continuar brindando la



Municipalidad Metropolitana de Lima

atención a los administrados ante la Municipalidad Metropolitana de Lima y puedan de manera eficiente y segura, gestionar tanto sus citas presenciales como las citas virtuales en el referido módulo, en aplicación de la política de modernización del Estado y del Gobierno Digital;

Que, la Gerencia de Asuntos Jurídicos a través el Informe N° 667-2020-MML-GAJ, de fecha 27 de octubre de 2020, opina entre otros que, resulta conforme a la normativa vigente que mediante Decreto de Alcaldía se apruebe la Implementación del Módulo "Gestión de citas presenciales y virtuales" en la Plataforma de Operaciones Virtuales de la Municipalidad Metropolitana de Lima, así como el Manual de Usuario y Video Tutorial, acorde a lo opinado por la Gerencia de Desarrollo Urbano, la Subgerencia de Trámite Documentario de la Secretaría General del Concejo y la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación de la Gerencia de Administración;

Estando a lo expuesto y de conformidad a lo dispuesto por el numeral 6 del artículo 20 y el artículo 42 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; y los artículos 49 y 69 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aprobado por Ordenanza N° 2208;

RESUELVE:

Artículo 1. Apruébese la implementación del Módulo "Gestión de Citas Presenciales y Virtuales" en la Plataforma de Operaciones Virtuales de la Municipalidad Metropolitana de Lima, cuyo acceso será a través del Portal Web: <https://apps-e.munlima.gob.pe/sao-001/integracion>, la que será administrada por la Subgerencia de Trámite Documentario.

Artículo 2. Apruébese el "Manual de Usuario" y "Video Tutorial" para el Módulo Gestión de Citas Presenciales y Virtuales en la Plataforma de Operaciones Virtuales de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que en Anexo forma parte integrante del presente Decreto de Alcaldía, cuya actualización estará a cargo de la Subgerencia de Trámite Documentario.

Artículo 3. Disponer la puesta en funcionamiento del Módulo aprobado en el artículo 1, a partir del día siguiente de la publicación del presente Decreto de Alcaldía en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 4. Encargar a la Subgerencia de Trámite Documentario, así como a la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación, efectuar las acciones necesarias para la adecuada implementación y funcionamiento del Módulo "Gestión de Citas Presenciales y Virtuales" en la Plataforma de Operaciones Virtuales de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Artículo 5. Publíquese el presente Decreto de Alcaldía así como el Manual de Usuario y Video Tutorial en el portal institucional (www.munlima.gob.pe), el mismo día de la publicación del Decreto de Alcaldía en el Diario Oficial El Peruano.

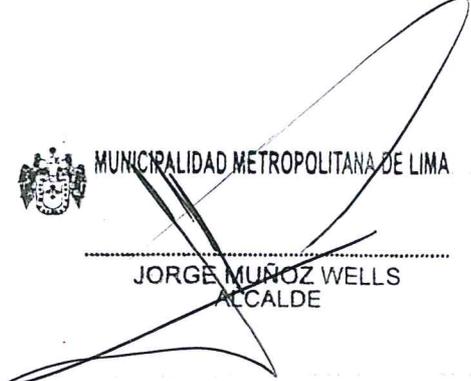
POR TANTO:

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



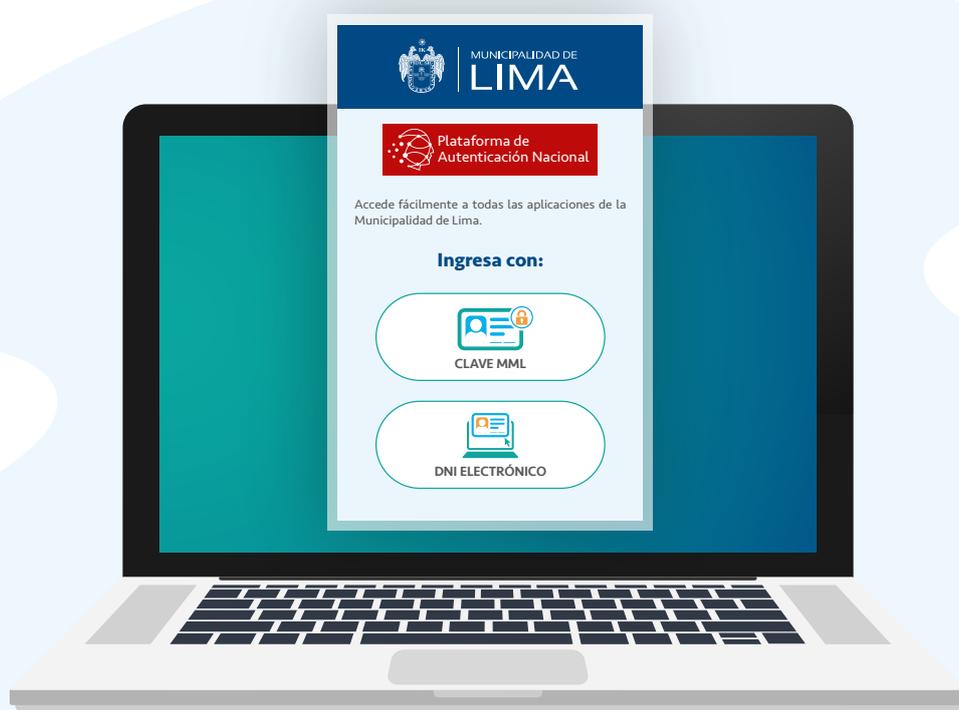
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

YOLANDA FALCÓN LIZARASO
Secretaria General del Concejo

 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

JORGE MUÑOZ WELLS
ALCALDE



MUNICIPALIDAD DE
LIMA



MÓDULO **DE GESTIÓN DE CITAS**

Manual de usuario

Objetivo:

El Módulo de Gestión de Citas en las mesas de partes de la Municipalidad de Lima, permite al ciudadano programar la fecha y hora exacta de su atención en nuestras oficinas desde la comodidad de su domicilio, solo se requiere tener conexión a internet. De esta manera, se evitará la aglomeración de personas por la espera de sus citas y se preservará la seguridad de los usuarios frente a la pandemia actual que vivimos.

Alcance:

El presente manual se aplica a todos los administrados, usuarios, ciudadanos en general, personas naturales o jurídicas que requieran solicitar una cita mediante el uso de la plataforma de operaciones virtuales, para ser atendidos de manera presencial en las mesas de partes de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Inicio de operaciones:

En una primera etapa, el Módulo de Gestión de Citas Presenciales brindará atención exclusiva para la Mesa de Partes Periférica de la Gerencia de Desarrollo Urbano (GDU), ubicada en el Jirón Cailloma N° 482 – Cercado de Lima. Posteriormente se podrá realizar en otras mesas de partes de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Acceso:

El ciudadano identificado con DNI, carnet de extranjería o RUC, que se encuentre registrado en la Plataforma de Operaciones Virtuales, tendrá acceso directo al Módulo de Gestión de Citas Presenciales. En el caso de las personas jurídicas registradas, se deberá indicar, en el comentario, el nombre completo y número de DNI del representante de la empresa, que será atendido de manera presencial.

ACCESO A LA PLATAFORMA DE OPERACIONES VIRTUALES:

✓ Sigue los **siguientes pasos**:

1. Ingresa a la página web de la Municipalidad de Lima

www.munlima.gob.pe

2. Haz clic en la pestaña **Trámites**

3. Haz clic en **Operaciones Virtuales**

✓ **A continuación**, el sistema te mostrará las dos formas de acceder a la plataforma:

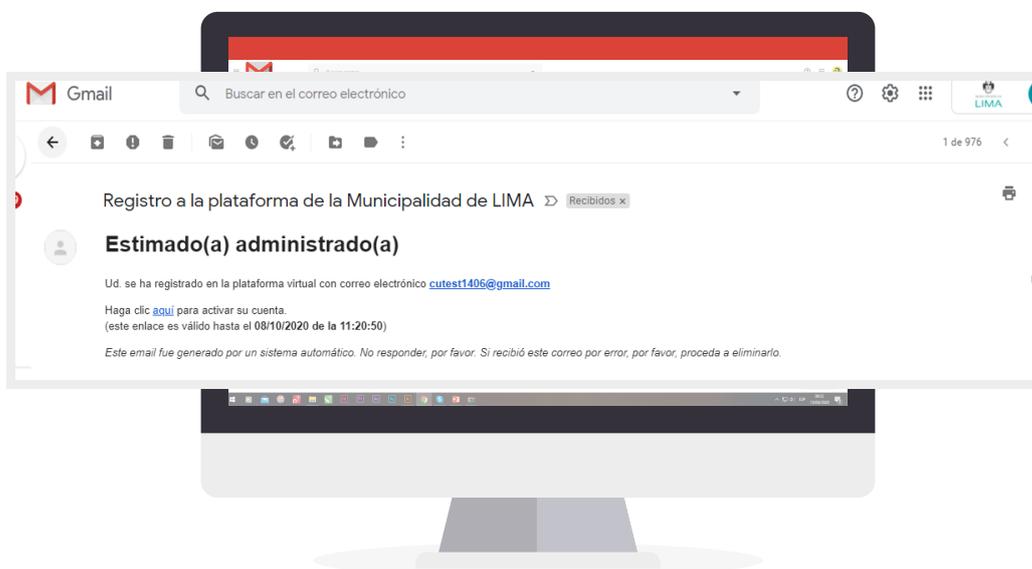
1. Usando tu clave MML o DNI azul, Carné de Extranjería (CE), Permiso Temporal de Permanencia (PTP) y pasaporte.

2. DNI electrónico.

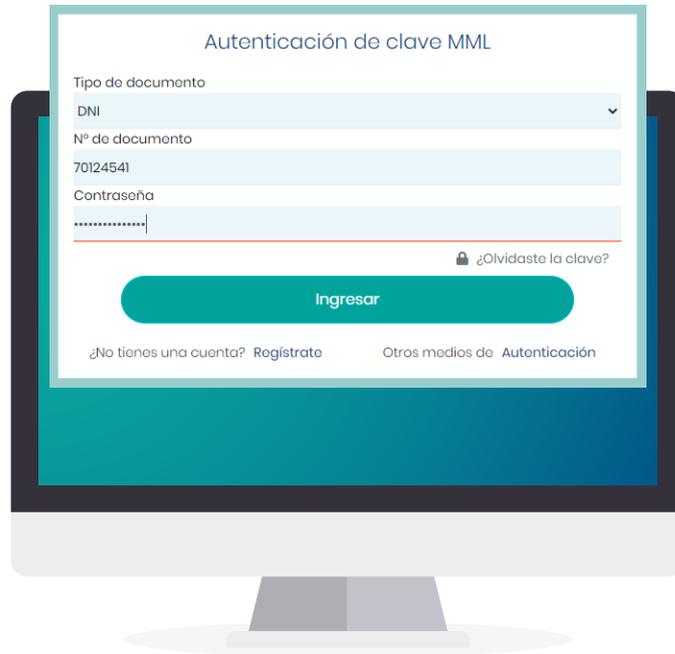


✔ Si es la primera vez que ingresas:

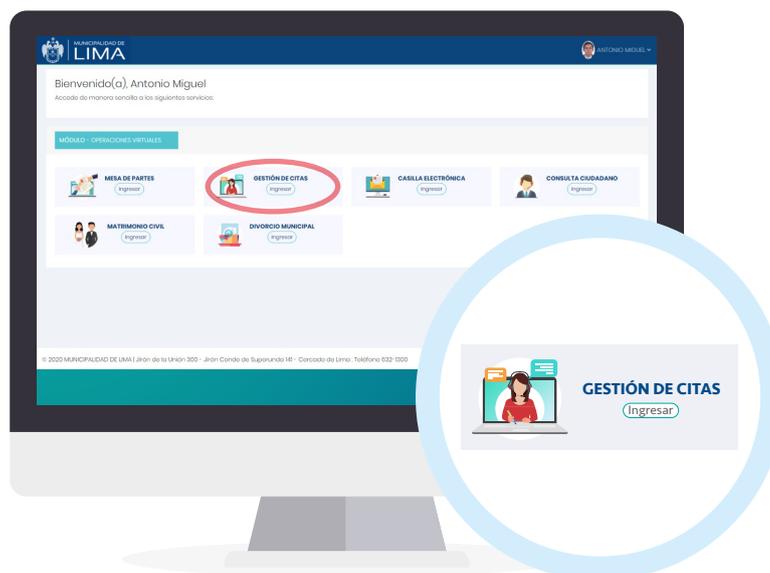
1. Dale clic al botón **“Regístrate”**
2. Llena tus datos personales
3. Marca los términos y condiciones
4. Dale clic en **“Enviar”**
5. Te llegará un mensaje al correo ingresado, sigue los pasos y crea una contraseña.



- ✔ Una vez creada la contraseña, llena tus datos:



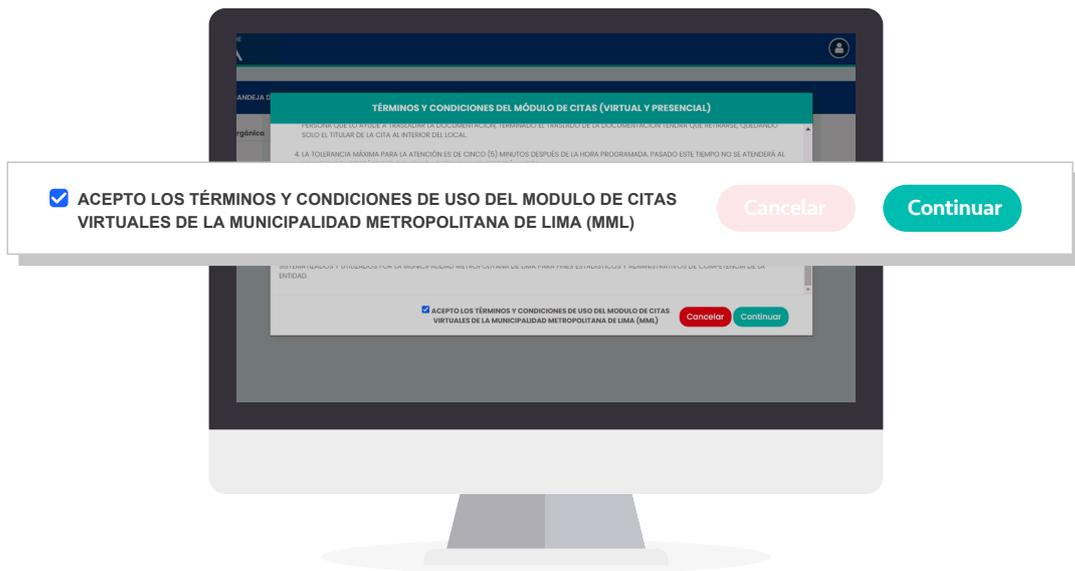
- ✔ Luego de validar tus datos, la plataforma mostrará la siguiente página:



Elige la opción
“gestión de citas”
para acceder al
módulo de gestión
de citas

ACCESO AL MÓDULO DE GESTIÓN DE CITAS:

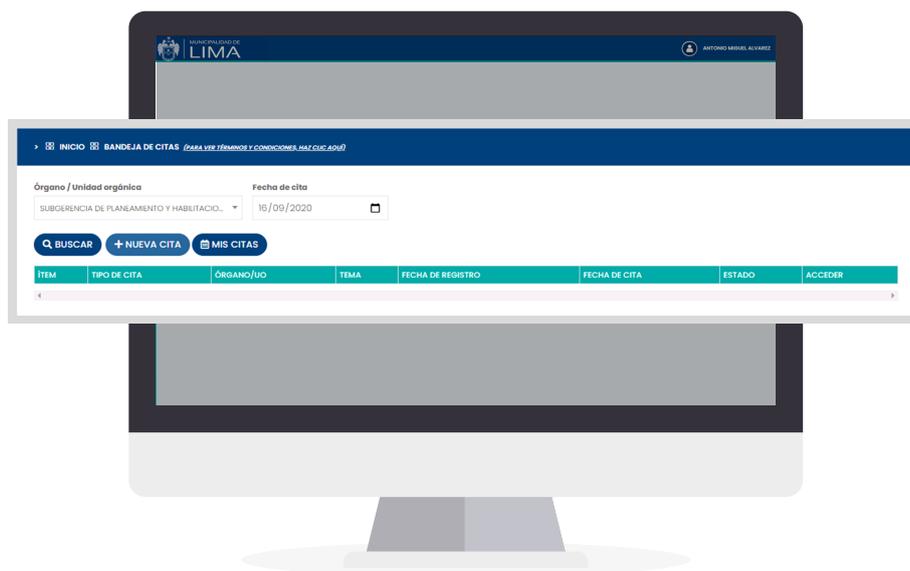
- ✔ **Lee los términos y condiciones.** Acepta, **marcando la casilla** y dale clic en **continuar**.



- ✔ **Aparecerá un mensaje,** indicando que tus datos fueron enviados correctamente.



- ✔ **A continuación**, aparecerá la interfaz principal denominada **Bandeja de Citas**, que se caracteriza por tres opciones (herramientas) principales:



BUSCAR

con esta opción es posible hacer una búsqueda de las **citas programadas** por unidad orgánica (subgerencia) o por fecha.

NUEVA CITA

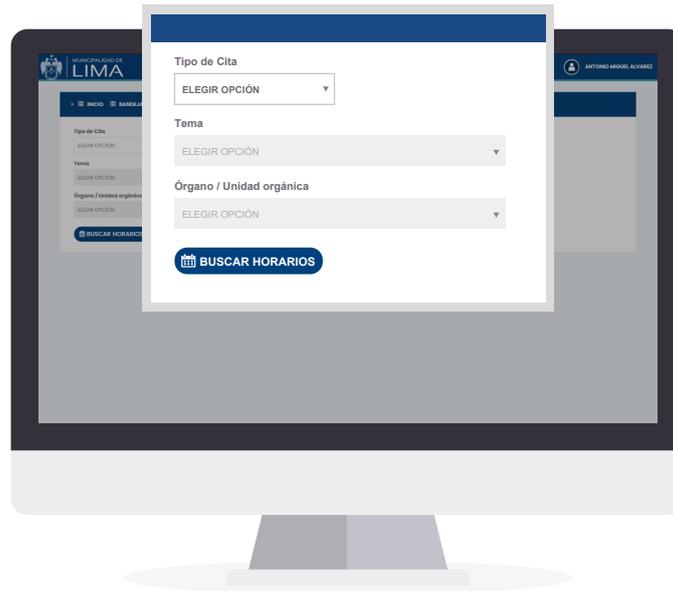
con esta opción se **reservan las citas**, visualizando su disponibilidad de manera gráfica y por cada procedimiento administrativo y subgerencia que se seleccione.

MIS CITAS

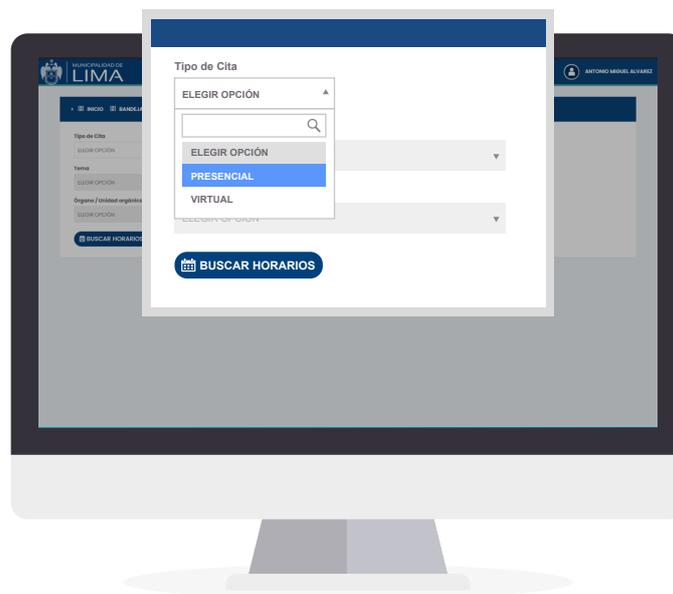
esta opción nos permite visualizar gráficamente en un **calendario las citas** programadas por día, semana o mes.

¿CÓMO RESERVAR UNA NUEVA CITA?

- 1 Dale clic en la opción **NUEVA CITA**. Aparecerá una interfaz con tres opciones. En las dos primeras elige la opción que requieras:

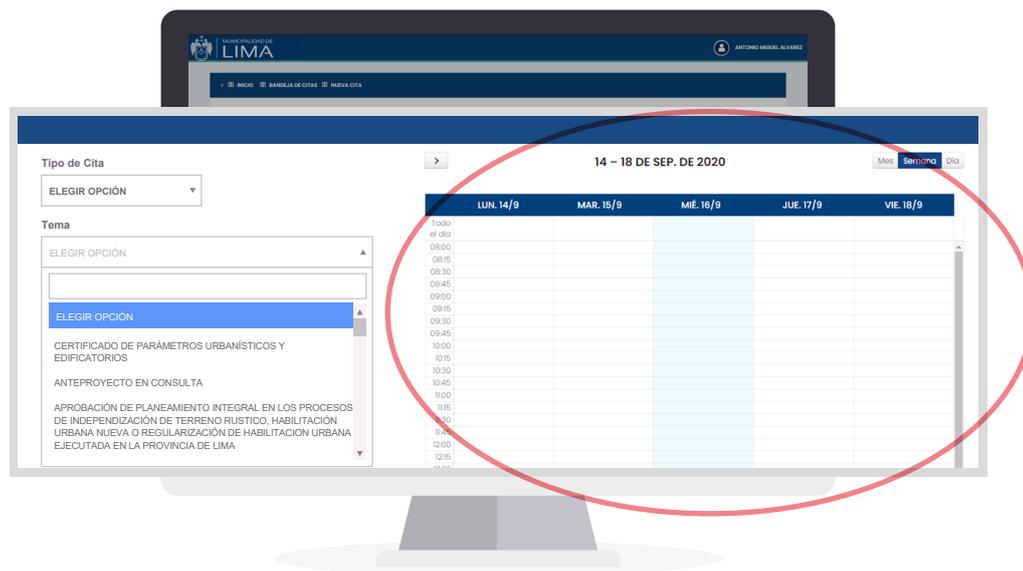


- 2 En la opción **TIPO DE CITA**, elige el modo **PRESENCIAL**, como se muestra en la imagen.

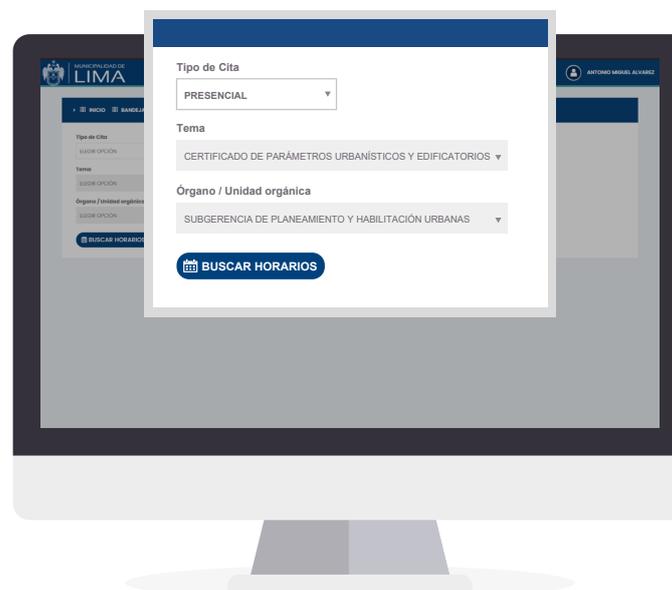


- 3** Una vez seleccionado el tipo de cita **PRESENCIAL**, elige el **TEMA**, es decir, el procedimiento administrativo **TUPA** que corresponde al trámite que deseas realizar para presentar tu documentación.

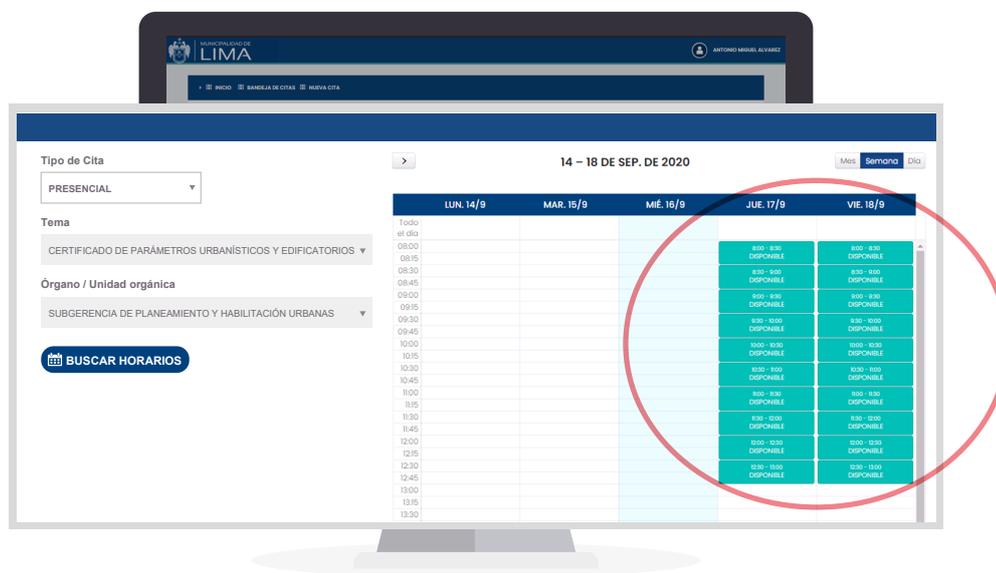
Luego de la elección, aparecerá en la parte derecha, **un calendario con fechas y horas** con una vista previa de toda la semana.



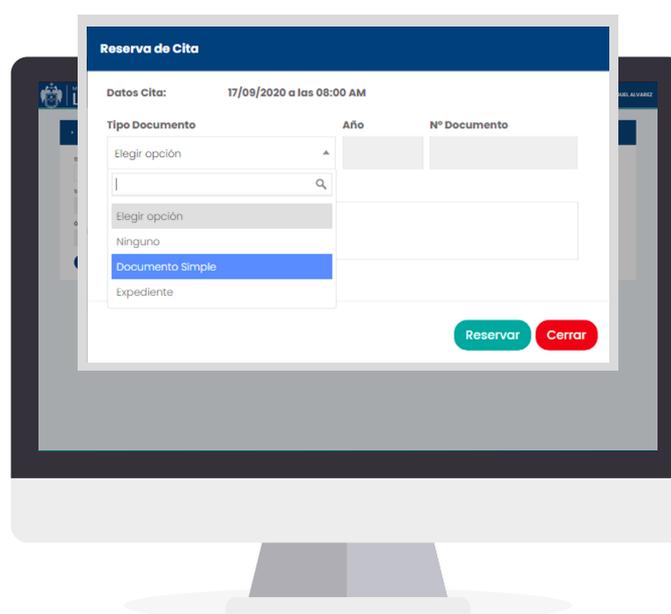
- 4** Elegido el tema, aparecerá la unidad orgánica que te atenderá.



- 5** En el siguiente cuadro, dale clic en la opción **BUSCAR HORARIOS** y elige la fecha deseada para tu cita, entre las 10 a.m. y las 4 p.m.

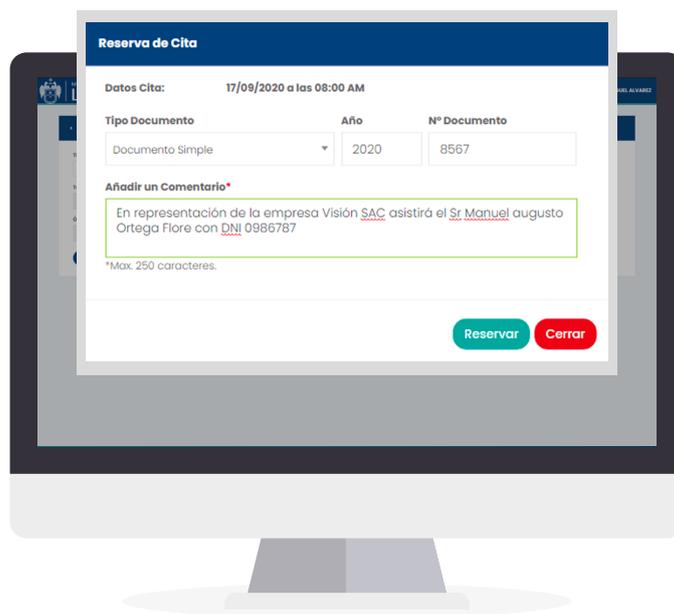


- 6** Llena las opciones que aparecen en la siguiente **ventana emergente**

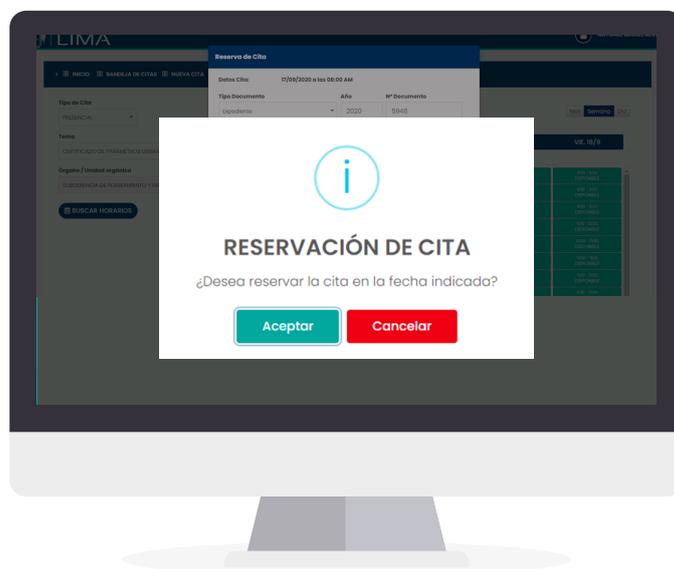


- ✓ Las opciones para completar el tipo de documento, año y N° de documento son opcionales. Sin embargo, esta información es útil para identificar previamente la situación de tu solicitud en la unidad orgánica encargada de su evaluación.

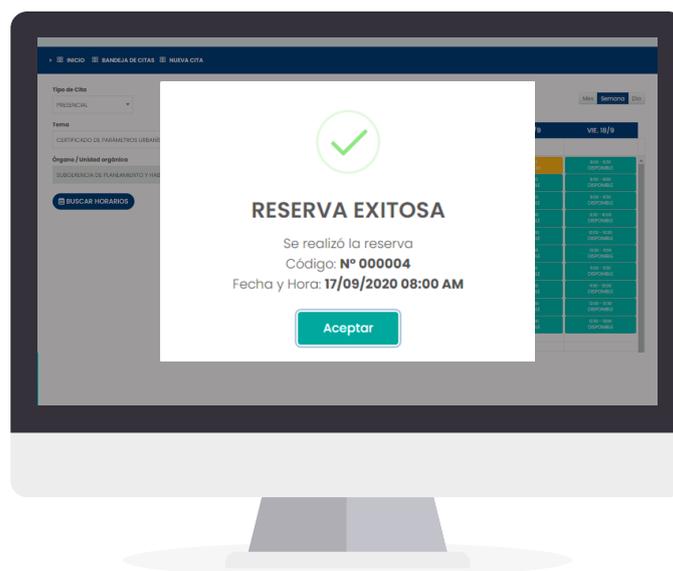
- ✔ La opción **“añadir un comentario”** es obligatoria y debes llenarla con un máximo de 250 caracteres (contabilizándose letras, números y espacios).
- ✔ **Las personas jurídicas** deben llenar esta opción con el nombre completo y número de DNI de la persona natural que asistirá a la cita reservada, en su representación.



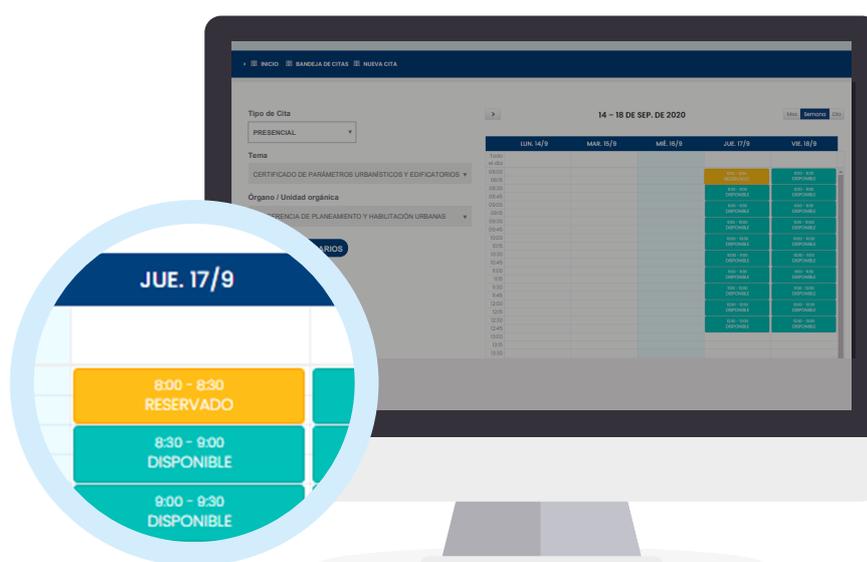
- 7 Dale clic en **RESERVAR** y te saldrá una ventana emergente con la confirmación de la fecha y hora elegida. De estar conforme con tu elección dale clic en **ACEPTAR** para continuar, caso contrario presiona cancelar.



- 8 Aparecerá una ventana emergente **confirmando la fecha y hora de la reserva de la cita** para la atención presencial en la Mesa de Partes Periférica de la Gerencia de Desarrollo Urbano (GDU). Esta información será remitida a tu casillero electrónico.

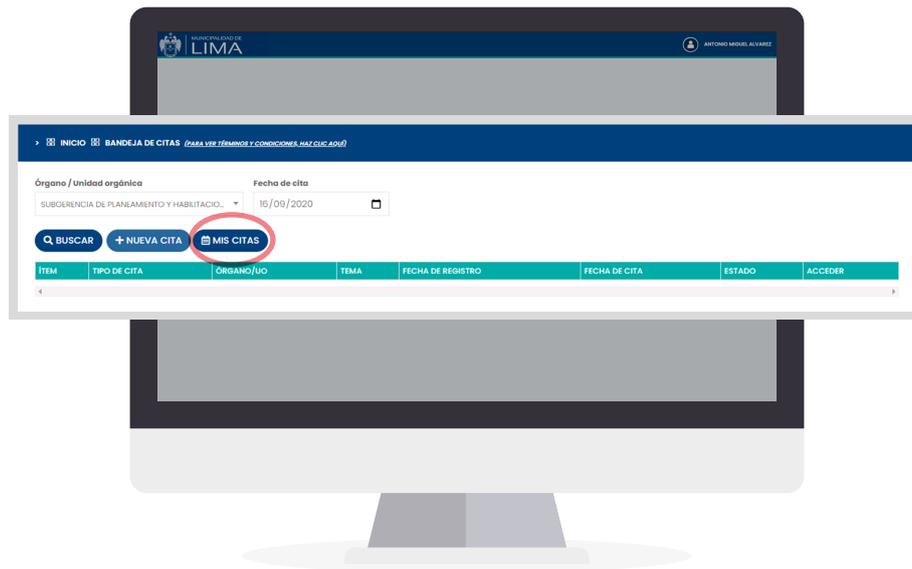


- ✓ Después de este paso, observarás que la casilla de fecha y hora en que se programó la cita cambia a color amarillo con la palabra **RESERVADO**.



VISUALIZAR MIS CITAS:

- ✓ En esta opción podrás **visualizar todas las citas en un calendario**, teniendo las opciones de vista por mes, semana o día.



- ✓ **En adelante**, con este módulo de gestión de citas presenciales podrás reservar tus citas a través de internet de manera sencilla y con solo un clic.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA