

VISTOS, el Informe N° 005-2021-MML/GDC-AR-EGDB, del Analista de Reclamos de la Gerencia de Defensa del Ciudadano; el Memorando Circular N° D000003-2021-MML-GDC, de la Gerencia de Defensa del Ciudadano; el Memorando N° D000395-2021-MML-GSGC, de la Gerencia de Seguridad Ciudadana; el Memorando N° D000409-2021-MML-GFC, de la Gerencia de Fiscalización y Control; el Memorando N° D001005-2021-MML-GA, de la Gerencia de Administración; los Informes N° 008-2021-MML-GDC-AR-EGDB y 009-2021-MML-GDC-AR-EGDB, del Analista de Reclamos de la Gerencia de Defensa del Ciudadano; el Informe N° D000177-2021-MML-GP-SOM, de la Subgerencia de Organización y Modernización; el Memorando N° D000485-2021-MML-GP, de la Gerencia de Planificación y el Informe N° D000501-2021-MML-GAJ de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, y;

CONSIDERANDO:

Que, el segundo párrafo del artículo 31 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente: "Es derecho y deber de los vecinos participar en el gobierno municipal de su jurisdicción. La ley norma y promueve los mecanismos directos e indirectos de su participación";

Que, el artículo 194 de la Constitución Política del Perú concordado con 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 misma que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el artículo 195 de la constitución Política del Perú precisa que los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo;

Que, el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, señala que los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción;

Que, mediante la Ordenanza N° 992-MML, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 31 de diciembre de 2006, se crea el Sistema de Defensa del Ciudadano, el cual constituye el conjunto interrelacionado de personas, órganos, principios y normas presididos por la Alcaldía Metropolitana de Lima, comprometidos en la defensa de los intereses del ciudadano frente a la gestión de la Corporación Municipal;

Que, el numeral 72.2 del artículo 72 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS establece que 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, mediante Informe N° 005-2021-MML/GDC-AR-EGDB de fecha 06 de mayo de 2021, el Analista de Reclamos de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, propone el proyecto de Directiva "Disposiciones que regulan la iniciativa Guardianes de la Ciudad de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco del Sistema de Defensa del Ciudadano", cuyo objetivo es establecer disposiciones que regulen la iniciativa denominada "Guardianes de la Ciudad", implementada por la Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco del Sistema de Defensa del Ciudadano; siendo su finalidad reforzar el Sistema de Defensa del Ciudadano y mejorar los servicios prestados por la Corporación Municipal, a través de la participación activa del personal que realiza actividades operativas y o afines, que deseen participar en la iniciativa;

Que, la Subgerencia de Organización y Modernización mediante Informe N° D000177-2021-MML-GP-SOM de fecha 14 de junio de 2021, concluye lo siguiente: i) La Gerencia de Defensa al Ciudadano en coordinación con la Gerencia de Administración, ha elaborado el proyecto de Directiva "Disposiciones que regulan la iniciativa Guardianes de la Ciudad de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco del Sistema de Defensa del Ciudadano"; ii) La Gerencia de Defensa al Ciudadano es el órgano competente para proponer el proyecto de directiva en cuestión; iii) El proyecto normativo se enmarca en las disposiciones establecidas en la Directiva N° 001-2006-MML/GP-SDI "Estructura básica de las comunicaciones escritas y el diseño y empleo de sellos en la Municipalidad Metropolitana de Lima", y modificatorias. Asimismo, cuenta con las

opiniones favorables de la Subgerencia de Personal, Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación y la Gerencia de Administración, por lo que emite opinión favorable al respecto;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 405 de fecha 28 de marzo de 2006, modificada por la Resolución de Alcaldía N° 066 de fecha 08 de marzo de 2018, se aprobó la Directiva N° 01-2006-MML/GP-SDI "Estructura básica de las comunicaciones escritas y el diseño y empleo de sellos en la Municipalidad Metropolitana de Lima, en cuyo anexo N° 01 señala que las Directivas elaboradas por las Gerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima son aprobadas por Resolución de Gerencia Municipal;

Que, la Gerencia de Asuntos Jurídicos mediante Informe N° D000501-2021-MML-GAJ de fecha 18 de junio de 2021 concluye, entre otros, lo siguiente: i) La Gerencia de Defensa del Ciudadano resulta ser funcionalmente competente para proponer el proyecto de Directiva "Disposiciones que regulan la iniciativa Guardianes de la Ciudad de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco del Sistema de Defensa del Ciudadano"; ii) Resulta conforme a la normativa vigente se apruebe el proyecto de Directiva "Disposiciones que regulan la iniciativa Guardianes de la Ciudad de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco del Sistema de Defensa del Ciudadano", propuesto por la Gerencia de Defensa del Ciudadano, con opinión favorable de la Subgerencia de Organización y Modernización;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aprobado por Ordenanza N° 2208 y en concordancia con la Directiva N°001-2006-MML/GP-SDI "Estructura básica de las comunicaciones escritas y el diseño y empleo de sellos en la Municipalidad Metropolitana de Lima" y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el proyecto de Directiva "Disposiciones que regulan la iniciativa Guardianes de la Ciudad de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco del Sistema de Defensa del Ciudadano", conforme a lo propuesto por la Gerencia de Defensa del Ciudadano, la misma que en anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Encargar a los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el cumplimiento de la presente resolución de acuerdo a sus competencias, así como la posibilidad de aplicar supletoriamente o replicar la misma a las Empresas Municipales y Organismos Descentralizados de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Artículo Tercero.- Encargar a la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación la creación del sistema informático "Guardianes de la Ciudad", de acuerdo a las especificaciones que la Gerencia de Administración determine en coordinación con la Gerencia de Defensa del Ciudadano.

Artículo Cuarto.- Encargar al Área de Capacitación de la Subgerencia de Personal la elaboración, soporte y acompañamiento del proceso de capacitación de la iniciativa denominada Guardianes de la Ciudad.

Artículo Quinto.- Encargar a la Subgerencia de Personal la elaboración, administración y responsabilidad del proceso de incentivos de la iniciativa denominada Guardianes de la Ciudad.

Artículo Sexto.- La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima (www.munlima.gob.pe).

Artículo Séptimo.- Encargar a la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación la publicación de la presente Resolución y Anexo, en el Portal Institucional www.munlima.gob.pe; en la fecha de su recepción, considerando que la Directiva que se aprueba entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

Documento firmado digitalmente

GLORIA MARIA DEL CARMEN CORVACHO BECERRA

GERENTE MUNICIPAL

GERENCIA MUNICIPAL METROPOLITANA

DIRECTIVA N° 001-2021-MML-GDC

**DISPOSICIONES QUE REGULAN LA INICIATIVA GUARDIANES DE LA CIUDAD DE LA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA EN EL MARCO DEL SISTEMA DE DEFENSA DEL
CIUDADANO**

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones que regulen la iniciativa denominada "Guardianes de la Ciudad", implementada por la Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco del Sistema de Defensa del Ciudadano.

II. FINALIDAD

La presente directiva tiene por finalidad reforzar el Sistema de Defensa del Ciudadano y mejorar los servicios prestados por la Corporación Municipal, a través de la participación activa del personal que realiza actividades operativas y o afines, que deseen participar en la iniciativa.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de cumplimiento obligatorio para los órganos, unidades orgánicas y órganos desconcentrados, que conforman la Municipalidad Metropolitana de Lima, que cuenten con personal operativo y/o resulten competentes para la realización y/o atención de las alertas generadas. Lo vertido en la presente Directiva será de alcance al personal antes señalado, respetando en estricto los alcances propios de su régimen laboral (Decreto Legislativo N° 276, 728 o 1057) o contractual (Locadores de Servicios). Respecto a los organismos descentralizados y empresas municipales, la presente directiva puede ser aplicada de manera supletoria o replicada dentro de su organización.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú, 1993.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias.
- Ordenanza N° 2208-MML que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima y modificatoria.
- Ordenanza N° 992-MML-2006 que crea el Sistema de Defensa del Ciudadano y Regula los Procedimientos de Atención de Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

V. Definiciones

Las definiciones a tener en cuenta en la presente directiva son las siguientes:

Alerta: Evento y/o hecho que representa riesgo para la ciudadanía por ser ilegal o informal (arrojado de basura en lugares prohibidos, conductas que dañen la infraestructura pública, vehículos estacionados sin respetar las zonas rígidas, etc.), reportado por el personal denominado "Guardianes de la Ciudad" y que realiza trabajo en campo y/o desempeña funciones operativas para la Corporación Municipal, bajo cualquier modalidad de contratación o régimen laboral. Los hechos y/o eventos que se reporten por actos de corrupción no constituyen alertas, y deben ser denunciados por la vía correspondiente ante la autoridad competente.

Alerta reportada: "Alerta" que ha sido reportada a la "Central de Guardianes de la Ciudad" vía whatsapp, mensajería de texto o llamada telefónica, según lo establecido en la presente directiva.

Alerta registrada: "Alerta reportada" que cuenta con número de registro en el portal "Guardianes de la Ciudad".

Canal de Atención: Es el canal implementado para la recepción, registro y atención de alertas reportadas por los guardianes de la ciudad, el mismo que será administrado por la Gerencia de

Defensa del Ciudadano en coordinación con la Gerencia de Administración.

Canalizador GDC: Es el personal de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, encargado de la recepción, registro, canalización y seguimiento de la alerta reportada, hacia el gestor designado del órgano de la Corporación Municipal competente; así como de comunicar las acciones adoptadas hacia los guardianes de la ciudad.

Capacitación: Conjunto de actividades didácticas conformadas por los módulos establecidos en la presente directiva, misma que será acreditada con el padrón de asistencia a cada sesión.

Comité evaluador: Es el comité encargado de evaluar y realizar el reconocimiento a los guardianes de la ciudad destacados, utilizando para ello los criterios establecidos en la presente directiva.

Corporación Municipal: Comprende a los órganos, unidades orgánicas y órganos desconcentrados de la Municipalidad Metropolitana de Lima, incluyendo a los organismos descentralizados y empresas municipales en los cuales la aplicación de la presente directiva es supletoria.

Gerencia de Defensa del Ciudadano: Es el órgano de la Corporación Municipal responsable de registrar, canalizar y dar seguimiento a la atención de las alertas reportadas por los guardianes de la ciudad.

Gestor designado: Es el personal designado por cada órgano de la Corporación Municipal que cuente con personal operativo, encargado de coordinar, recolectar información, impulsar y dar trámite a las alertas registradas, con la finalidad de comunicar las acciones adoptadas a la Gerencia de Defensa del Ciudadano, así como identificar posibles casos de crisis o debilidades de un determinado grupo de guardianes de la ciudad, proponer a los guardianes de la ciudad destacados que cumplan con los requisitos exigidos y apoyar replicando información de la iniciativa.

Guardián de la ciudad: Es todo trabajador que se encuentre bajo cualquier modalidad de contratación o régimen laboral de la Corporación Municipal, registrado y capacitado por la iniciativa guardianes de la ciudad, y que además de realizar actividades operativas o labores en campo, coadyuve al control y calidad de los servicios prestados mediante el reporte de alertas sobre casos que puedan representar un riesgo para la ciudadanía derivados de acciones ilegales o informales.

Guardián de la ciudad destacado: Es aquel guardián de la ciudad reconocido mediante un distintivo y una constancia firmada por representantes de la Corporación Municipal debido a su desempeño sobresaliente.

Órgano competente: Es el órgano de la Corporación Municipal que resulta responsable de adoptar las medidas correspondientes respecto a la alerta reportada.

Personal operativo: Es el trabajador de la Corporación Municipal cuyas labores son de campo o actividades que por su naturaleza están relacionadas a la interacción directa con la ciudadanía en la vía pública.

Ponente: Es el trabajador designado por el órgano de la Corporación Municipal competente, a solicitud de la Gerencia de Administración, con la finalidad de brindar capacitación a los guardianes de la ciudad en los módulos que le sean encargados.

Portal "Guardianes de la Ciudad": Es el sistema informático implementado para registrar, dar seguimiento y atención a los guardianes registrados, alertas reportadas, avance en los módulos de capacitación y motivación, ingreso de beneficios generales, beneficios adicionales; asimismo, permite visualizar información correspondiente al desempeño de los guardianes de la ciudad, entre otras funciones establecidas en la presente directiva.

Recomendación: Propuesta de solución a una alerta reiterativa que la Gerencia de Defensa del

Ciudadano realiza al órgano de la Corporación Municipal que resulta competente de brindar atención a la alerta.

Riesgo: situación que puede desencadenar a un accidente, desastre, desgracia o daño en perjuicio de la ciudadanía, por motivos de acciones u omisión que atenten contra las normas municipales. Los distintos tipos, clases o niveles de riesgo son determinados y especificados en las capacitaciones.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Principios

Los principios establecidos para la iniciativa guardianes de la ciudad son los siguientes:

Principio de celeridad: Quienes intervienen en el reporte, canalización y atención de alertas deben de ajustar su actuación de tal modo que se dote al procedimiento de la máxima celeridad, evitando actuaciones que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de realizar acciones oportunas en el plazo establecido.

Principio de simplicidad: El trámite de alertas reportadas deberá ser sencillo, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria, es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Principio de imparcialidad: Los agentes que participan en el procedimiento actúan sin discriminación, otorgando tratamiento, tutela e interés igualitario a todas las alertas reportadas.

Principio de Veracidad: En el procedimiento de atención, se presume que los documentos y declaraciones formulados por todos los actores que intervienen responden a la verdad de los hechos que se afirman.

6.2. Canalizadores GDC:

6.2.1. Los canalizadores GDC están encargados de registrar las alertas reportadas, considerando lo siguiente:

- Identificación del guardián (nombres completos, gerencia, área de trabajo, DNI, correo electrónico, teléfono), alerta presentada, tipo de alerta (infraestructura, violencia, informalidad, transporte, medio ambiente y bioseguridad y otras incidencias), lugar donde se presentó la alerta, de manera opcional envío de foto o video.
- En los casos de identificarse un hecho infractor que pueda originar un procedimiento administrativo sancionador, además de los requisitos solicitados en el párrafo anterior, las fotos o videos como medio de prueba serán de carácter obligatorio. Excepcionalmente, bajo el criterio de inmediatez la Gerencia de Defensa del Ciudadano, a través del canalizador de la GDC podrá correr traslado de la alerta a la Central de Operaciones de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, para proceder con la verificación inmediata del incidente, realizando la debida constatación mediante un informe, parte u otro documento que será posteriormente cursado a la Gerencia de Fiscalización y Control para las acciones sancionadoras correspondientes.

6.2.2. Deben canalizar hacia el gestor designado por el órgano de la Corporación Municipal competente, debiendo además coordinar e impulsar la atención efectiva y oportuna de la alerta.

6.2.3. Supervisar y dar seguimiento a las alertas registradas.

6.2.4. Comunicar al guardián de la ciudad responsable de la alerta registrada, las acciones adoptadas por el órgano competente para la atención de la misma.

6.3. Gestores designados:

El gestor designado tiene las siguientes funciones:

- 6.3.1. Dar trámite a la alerta registrada por el canalizador GDC, dentro de su respectivo órgano competente de la Corporación Municipal, ejecutando las coordinaciones necesarias para brindar una respuesta concreta a la Gerencia de Defensa del Ciudadano sobre las acciones realizadas frente a la alerta registrada, en el plazo establecido en la presente directiva.
- 6.3.2. Proponer ante el comité evaluador a los trabajadores, bajo cualquier modalidad de contratación, que ameriten ser guardianes de la ciudad destacados.
- 6.3.3. Replicar con los guardianes de la ciudad que pertenezcan al órgano de la Corporación Municipal que representa, la información brindada por la Gerencia de Administración y la Gerencia de Defensa al Ciudadano.
- 6.3.4. Elaborar un reporte a la Gerencia de Defensa del Ciudadano y a la Gerencia de Administración, cuando estas lo soliciten; sobre el desempeño de los guardianes de la ciudad de su respectivo órgano de la Corporación Municipal.
- 6.3.5. Demás funciones que la Gerencia de Defensa del Ciudadano en coordinación con la Gerencia de Administración puedan determinar.

6.4. El comité evaluador

El comité evaluador estará conformado por un (1) representante de la Gerencia de Administración, un (1) representante de la Subgerencia de Personal, un (1) representante de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, siendo designados directamente por la misma gerencia o subgerencia que conforma el comité.

6.4.1. Son funciones del comité evaluador:

- Determinar el reconocimiento a los guardianes de la ciudad destacados, en cumplimiento y aplicación de los criterios establecidos en la presente directiva.
- Otorgar la constancia de reconocimiento a los guardianes de la ciudad destacados.
- Evaluar la permanencia del estatus destacado de los guardianes de la ciudad.
- Realizar recomendaciones sobre la implementación de criterios de evaluación adicionales.

6.4.2. Los representantes del comité evaluador serán designados por un periodo seis (6) meses, el mismo que podrá ser prorrogado por decisión del Gerente y/o Subgerente que lo designó.

6.5. Sobre la capacitación:

- 6.5.1. La iniciativa guardianes de la ciudad contará con módulos de capacitación, los mismos que pueden ser ampliados o reducidos por la Gerencia de Administración.
- 6.5.2. La elaboración, soporte y acompañamiento del proceso de capacitación se encuentra a cargo del Área de Capacitación de la Subgerencia de Personal, de conformidad con los programas requeridos para el personal que se desempeñará como Guardianes de la Ciudad.
- 6.5.3. La Gerencia de Administración solicitará a los órganos de la Corporación Municipal la designación de un ponente para brindar instrucción en las capacitaciones dirigidas a los guardianes de la ciudad, mismos que en un plazo de cinco (5) días hábiles realizarán dicha designación.

- 6.5.4. El ponente, será evaluado por el Área de Capacitación de la Subgerencia de Personal para ratificar su designación, si dicho ponente no es aprobado por el Área de Capacitación, corresponderá al órgano responsable de la Corporación Municipal respectivo designar a uno nuevo.
- 6.5.5. Si el ponente es ratificado por el Área de Capacitación, se encontrará apto para proceder con la capacitación correspondiente a los guardianes de la ciudad en el módulo que le sea encargado.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Sobre los guardianes de la ciudad:

- 7.1.1 Los guardianes de la ciudad coadyuvan al control y calidad de los servicios prestados por la Corporación Municipal, mediante el reporte de alertas respecto de acciones ilegales o informales que atenten contra la seguridad e integridad de la ciudadanía.
- 7.1.2 Podrá acceder a la iniciativa guardianes de la ciudad el personal que desempeñe actividades de carácter operativo o realice funciones en campo y que cuente con al menos un (1) módulo de capacitación sobre el desarrollo de la iniciativa, quedando registrado.
- 7.1.3 Los guardianes de la ciudad recibirán constantes capacitaciones que les permita identificar de manera adecuada las situaciones, eventos, hechos informales o ilegales que representen un riesgo para la seguridad e integridad de la ciudadanía.
- 7.1.4 Los guardianes de la ciudad podrán acceder a los beneficios e incentivos establecidos en la presente directiva.
- 7.1.5 Los guardianes de la ciudad destacados recibirán un reconocimiento de manera distintiva y una constancia firmada por representantes de la Corporación Municipal, siempre que cumplan con los criterios establecidos en la presente directiva.
- 7.1.6 Los guardianes de la ciudad que obtengan el reconocimiento destacado, mantendrán el mismo por un plazo de tres (3) meses contados desde el día siguiente de su condecoración, una vez finalizado dicho plazo, el comité evaluador determinará si el guardián de la ciudad destacado ha cumplido con los requisitos para mantener el estatus de destacado.

De determinar que no ha cumplido con los requisitos para continuar siendo un guardián de la ciudad destacado, el guardián de la ciudad perderá el estatus de destacado, pudiendo acceder nuevamente a la evaluación luego de un (1) mes de perdido dicho estatus.

7.2 Criterios para la evaluación a los guardianes destacados:

- 7.2.1 El comité evaluará a guardianes de la ciudad destacados bajo los siguientes criterios:
- Reportar un mínimo de dos (2) alertas mensuales.
 - Haber culminado todos los módulos de capacitación y motivación.
 - No haber descuidado las actividades propias de su función.
 - No tener amonestaciones y/o sanciones, así como procedimientos administrativos disciplinarios en curso, iniciados o impuestos desde la fecha de entrada en vigencia de la presente directiva.
 - Otros criterios que pueda determinar la Gerencia de Administración en coordinación con la Gerencia de Defensa del Ciudadano.

7.3 Sobre los beneficios e incentivos de los guardianes de la ciudad:

Todos los guardianes de la ciudad, podrán acceder a beneficios e incentivos generales aprobados por la Subgerencia de Personal, y solo quienes cuenten con el estatus de guardián de la ciudad destacado podrán acceder a beneficios e incentivos adicionales.

Los beneficios e incentivos generales y adicionales antes mencionados, no inhiben o excluyen los beneficios a los que el personal pueda acceder por medio de contratos, convenios, disposiciones legales u otras.

7.4 Procedimiento para acceder a guardianes de la ciudad:

- 7.4.1 A solicitud de la Gerencia de Administración, los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Metropolitana de Lima cursarán el registro de los trabajadores que desempeñan funciones de campo.
- 7.4.2 La Gerencia de Administración a través de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, programará un módulo de inducción donde se comunicará sobre la iniciativa al personal consignado en los registros de trabajadores de campo, la participación será voluntaria y deberán registrar su participación indicando en la sala virtual nombres completos y gerencia a la que pertenecen.
- 7.4.3 En caso de que un trabajador desee formar parte de la iniciativa guardianes de la ciudad sin haber sido contactado por la Gerencia de Administración, este puede comunicar su voluntad al gestor designado de su unidad orgánica u órgano responsable, con la finalidad de que se remita la información a la Gerencia de Administración.
- 7.4.4 Se acreditará como guardián de la ciudad al trabajador que asista de forma física o virtual, registrando su participación y culminando el módulo de inducción, para esto la Gerencia de Administración cruzará la información brindada por cada participante con el registro de trabajadores de campo enviado por su organismo o unidad orgánica.
- 7.4.5 De detectar que algún trabajador ha accedido al módulo de inducción sin estar en el registro brindado por la unidad orgánica u órgano competente, la Gerencia de Administración procederá a solicitar el visto bueno al gestor designado de la unidad orgánica u órgano responsable, con la finalidad de que el trabajador sea incluido en la iniciativa guardianes de la ciudad.
- 7.4.6 Una vez que el trabajador quede acreditado como guardián de la ciudad con el módulo de inducción, la Gerencia de Administración procederá a solicitar a la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación la creación de su acceso para el Portal Guardianes de la Ciudad.

7.5 Procedimiento para el reporte, canalización y atención de la alerta:

- 7.5.1 El guardián de la ciudad al detectar un evento y/o hecho que representa riesgo para la ciudadanía por ser ilegal o informal, procederá a reportarlo mediante mensajería de texto, whatsapp y/o llamadas a la Central de Guardianes de la ciudad, en el horario de atención establecido por la Gerencia de Defensa del Ciudadano.
- 7.5.2 Una vez reportado el hecho que genera una alerta, el canalizador GDC de la Gerencia de Defensa del Ciudadano la registra en el sistema informático "Guardianes de la Ciudad" y con el número de registro procede a la canalización y coordinación de la misma con el gestor designado del órgano de la Corporación Municipal que resulte competente para dar atención.
- 7.5.3 El gestor designado dará trámite a la alerta registrada, realizando para ello las coordinaciones internas necesarias con la finalidad de que se adopten las medidas correspondientes que permitan investigar, corregir o sancionar la problemática registrada; comunicando sobre dichas acciones al canalizador GDC de la Gerencia de Defensa del Ciudadano.

- 7.5.4 El canalizador GDC comunicará la respuesta de la acción realizada al guardián de la ciudad que reportó la alerta y se procederá con el cierre de la atención, sin embargo, de perdurar y/o reiterarse la problemática reportada, la Gerencia de Defensa del Ciudadano podrá recomendar una forma de solución y/o medidas a adoptar, misma que será comunicada al gestor designado del órgano competente de la Corporación Municipal para su respectiva evaluación.
- 7.5.5 Los hechos y/o eventos que se reporten por actos de corrupción no constituyen alertas, los mismos que deben ser denunciados por la vía correspondiente ante la autoridad competente.

7.6 Del plazo para la atención de la alerta:

- 7.6.1 El plazo máximo para brindar la atención y respuesta por parte del órgano de la Corporación Municipal competente sobre la alerta presentada es de siete (7) días hábiles, contados desde el día siguiente de registrada la alerta en el canal establecido para su recepción en la presente directiva.

En este plazo, el gestor designado debe de realizar las diligencias correspondientes para responder al canalizador GDC, indicando las acciones adoptadas por el órgano de la Corporación Municipal al que representa.

El plazo de atención puede ser prorrogado hasta siete (7) días hábiles adicionales por única vez y a solicitud del gestor designado, teniendo en cuenta la complejidad del caso.

- 7.6.2 Si el plazo establecido ha transcurrido sin obtener respuesta sobre las acciones adoptadas por parte del órgano de la Corporación Municipal competente, la Gerencia de Defensa del Ciudadano cursará comunicación formal, reiterando la atención de la alerta; asimismo, reportará cada treinta (30) días hábiles las alertas pendientes de atención a la Gerencia Municipal Metropolitana.

7.7 Duplicidad de alertas:

En caso de producirse una duplicidad respecto a las alertas registradas, es decir, dos o más alertas correspondan al mismo evento y/o hecho, solo será considerada para efectos de obtención de beneficios, la primera alerta reportada y registrada por el canalizador GDC en el sistema informático "Guardianes de la Ciudad".

7.8 Del Portal "Guardianes de la Ciudad":

El portal "Guardianes de la Ciudad", estará administrado por la Gerencia de Administración en coordinación con la Gerencia de Defensa del Ciudadano.

- 7.8.1 El sistema informático "Guardianes de la Ciudad" es un sistema informático de uso interno entre los trabajadores de la Corporación Municipal, los mismos que podrán acceder una vez estén registrados con un usuario y una contraseña, que la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación otorgará a solicitud de los administradores del sistema.
- 7.8.2 El sistema informático "Guardianes de la Ciudad" permite realizar las siguientes acciones:
- Registro de los guardianes de la ciudad.
 - Registro de los gestores designados.
 - Registro de los canalizadores GDC.
 - Registro para los ponentes de los módulos de capacitación.

- Contenido didáctico de los módulos de capacitación (videos, presentaciones y evaluaciones).
- Registro de alertas reportadas, así como el compendio histórico de las mismas.
- Canalización de las alertas reportadas.
- Atención de las alertas y comunicación de las acciones adoptadas.
- Registro y seguimiento de los beneficios e incentivos generales y especiales.
- Registro de los guardianes de la ciudad destacados.
- Otras funciones que los administradores puedan determinar.

Las funciones y accesos correspondientes a cada usuario serán determinados y solicitados por los administradores a la Subgerencia de Gobierno Digital e innovación.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1. La Gerencia de Defensa del Ciudadano, Gerencia de Administración y la Subgerencia de Personal son responsables, en el marco de sus funciones y competencias establecidas en la presente directiva y/o el reglamento de organización y funciones (ROF) vigente; de resolver cualquier eventualidad, observación o precisión que surja en la aplicación de la directiva o que no esté contemplada en la misma, en lo que corresponda a la competencia de cada uno.
- 8.2. Los beneficios e incentivos de la iniciativa guardianes de la ciudad serán gestionados y aprobados por la Subgerencia de Personal, dentro de los 30 días hábiles siguientes de aprobada la presente directiva, asimismo, será responsable de mantener actualizado el listado de beneficios e incentivos.
- 8.3. Las unidades orgánicas, órganos y órganos desconcentrados que conforman la Municipalidad Metropolitana de Lima, involucradas en el proceso de atención de las alertas, en el marco de la iniciativa de Guardianes de la Ciudad, tienen la responsabilidad de cumplir las disposiciones establecidas en la presente Directiva; tratándose de los organismos descentralizados y empresas municipales, la presente directiva puede ser aplicada de manera supletoria o replicada dentro de su organización.
- 8.4. La Gerencia de Defensa al Ciudadano, está obligado a designar a los canalizadores GDS, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de aprobada la presente directiva.
- 8.5. Los órganos de la Municipalidad Metropolitana de Lima están obligados a designar un gestor, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de aprobada la presente directiva.
- 8.6. Los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima tienen el deber de colaborar brindando la información y facilidades necesarias que le permitan al gestor designado cumplir con su función.