



Resolución Ministerial

N° 004 -2019-MINAM

Lima, 04 ENE 2019

VISTOS; el Memorando N° 01330-2018-MINAM/SG/OGPP, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 00419-2018-MINAM/SG/OGPP/OPM, de la Oficina de Planeamiento y Modernización; el Memorando N° 01030-2018-MINAM/SG/OGDAC y el Informe N° 00020-2018/MINAM/SG/OGDAC-ZVLDS, de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía; el Informe N° 00004-2019-MINAM/SG/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo objetivo general es orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos, para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP se aprueban los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública, los cuales tienen por objeto establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del mencionado Manual;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 39-2017-MINAM se aprueban los "Lineamientos de Gestión para Implementar la Red para la Atención a la Ciudadanía en el Ministerio del Ambiente;

Que, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 46 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2017-MINAM, la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía, tiene la función de formular, proponer e implementar las acciones para la mejora de los servicios de atención a la ciudadanía que presta el Ministerio, así como elaborar los planes correspondientes a la materia;



Que, en ese contexto, a través del Memorando N° 01030-2018-MINAM/SG/OGDAC y el Informe N° 00020-2018/MINAM/SG/OGDAC-ZVLDS, la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía propone aprobar los "Lineamientos para la Operativización de la Red para la Atención a la Ciudadanía del Ministerio del Ambiente" cuyo objetivo es establecer las disposiciones que orienten el servicio que brinda la Red para la Atención a la Ciudadanía del Ministerio del Ambiente, con la finalidad de fortalecer y acercar la gestión del Ministerio del Ambiente al ciudadano. Asimismo, propone dejar sin efecto la Resolución Ministerial N° 39-2017-MINAM;

Que, mediante Memorando N° 01330-2018-MINAM/SG/OGPP, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto alcanza y hace suyo el Informe N° 00419-2018-MINAM/SG/OGPP/OPM, a través del cual la Oficina de Planeamiento y Modernización emite opinión favorable respecto a la aprobación de los lineamientos antes citados;

Con el visado de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1013, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía"; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública; y, el Decreto Supremo N° 002-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar los "Lineamientos para la Operativización de la Red para la Atención a la Ciudadanía del Ministerio del Ambiente", que como Anexo forman parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución Ministerial N° 39-2017-MINAM.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución Ministerial en el Portal Institucional del Ministerio del Ambiente (www.minam.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.


Fabiola Muñoz Dodero
Ministra del Ambiente



LINEAMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DE LA RED PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones que orienten el servicio que brinda la Red para la Atención a la Ciudadanía del Ministerio del Ambiente (MINAM), a fin de fortalecer y acercar la gestión del MINAM al ciudadano.

II. MARCO LEGAL

- Decreto Legislativo 1013, que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.
- Decreto Supremo N° 002-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.
- Decreto Supremo N° 012-2009-MINAM, que aprueba la Política Nacional del Ambiente.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía"
- Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP que aprueba los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública.

III. ALCANCE

El presente documento es de obligatorio cumplimiento para todos/as los/las servidores/as civiles que tienen a cargo el servicio de Atención a la Ciudadanía del MINAM, así como los/las integrantes de la Red para la Atención a la Ciudadanía.

IV. SERVICIO, ESTRATEGIA DEL MINAM

Se entiende por servicio, a la acción de atender las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, es buscar satisfacer sus expectativas; para ello el MINAM se encuentra comprometido y busca convertir esta acción en una estrategia de vida institucional, que logre la aceptación y apropiación interna de todos/as sus servidores/as civiles para que vuelquen sus esfuerzos en brindar un servicio de calidad.

Esta estrategia busca que los/las servidores/as civiles se constituyan en el recurso más importante de la entidad, para ello el MINAM, mediante la Red para la Atención a la Ciudadanía, complementa y da soporte a la atención brindada por el personal de la Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía (OGDAC) a través de los diferentes canales de atención.

V. RED PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Red para la Atención a la Ciudadanía es un equipo de servidores/as civiles representantes de las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OC), Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía (OGDAC), Programas y Proyectos del MINAM, así como de sus Organismos Públicos Adscritos, los cuales están relacionados entre sí,

