

RESOLUCIÓN DE GERENCIAL MUNICIPAL N° 159-2017/MPS-GM

Sullana, 05 de mayo de 2017

**VISTO:** El Informe N° 606-2017/MPS-GAJ -de fecha 03/05/17, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; Informe N° 228-2017/MPS-GPyP -de fecha 27/04/17, emitido por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; Informe N° 123-2017/MPS-GPP-SPDI -de fecha 26/04/17, emitido por la Sub Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Institucional; los mismos que dan la conformidad legal y técnica del Plan de Trabajo Anual correspondiente a la Subgerencia de Atención y Orientación al Ciudadano.

**CONSIDERANDO,**

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1088 se aprueba la Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, estableciendo como objetivos de dicho sistema, constituirse en el espacio institucionalizado para la definición concertada de una visión de futuro compartida y de los objetivos y planes estratégicos para el desarrollo nacional armónico, sustentable, sostenido y descentralizado del país; promoviendo la formulación de planes estratégicos, programas y proyectos con visión prospectiva de mediano y largo plazo, así como el desarrollo de los aspectos técnicos que los sustentan; entre otros.

Que, a través del Decreto Supremo N° 054-2011-PCM se aprueba el Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021, en el que se definen seis ejes estratégicos: (i) derechos fundamentales y dignidad de personas; (ii) oportunidades y acceso a los servicios; (iii) Estado y gobernabilidad; (iv) economía, competitividad y empleo; (v) desarrollo regional e infraestructura; y, (vi) recursos naturales y ambiente; proponiendo para cada uno de ellos los objetivos, lineamientos, prioridades, metas y programas estratégicos;

Que, por medio del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, teniendo como uno de sus pilares centrales la gestión de políticas públicas, planes estratégicos y operativos; en el diagnóstico contenido se indica que se ha identificado problemas en la definición de objetivos –no necesariamente recogen demandas de la población y las brechas que se pretenden cubrir no se estiman adecuadamente-y, por otra parte, señala que no se asegura el alineamiento entre las políticas públicas nacionales y sectoriales con las territoriales.

Que, mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 26-2014-CEPLAN que aprueba la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, se establece los principios, normas, procedimientos e instrumentos del Proceso de Planeamiento Estratégico en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico - SINAPLAN.

Que, con Acuerdo de Concejo N° 033-2016/MPS se aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Municipalidad Provincial de Sullana – Periodo 2016-2018, en el que se establecen los objetivos estratégicos y la ruta estratégica a seguir por la Municipalidad acorde a las competencias establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades y el Plan de Desarrollo Concertado Local al 2021, aprobado con Ordenanza Municipal N° 033-2014/MPS.

Que, a través Resolución de Alcaldía N° 865-2016-MPS se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) del Año 2017, el mismo que compila e informa sobre las actividades a realizar por cada unidad orgánica, operativizando las actividades estratégicas establecidas en el PEI.

Que, a través de la Resolución de Alcaldía N° 1419-2016-MPS se aprueba la Directiva N° 10-2016-MPS/GPP-SPDI – “Procedimiento Metodológico para la Elaboración y Aprobación del Plan de Trabajo Anual – PTA de las áreas orgánicas”, la misma que ofrece la metodología de elaboración de los mismos y establece la necesidad de que los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad cuenten con sus respectivos planes operativos anuales como documentos de trabajo que instrumentalicen y desarrollen los objetivos, actividades y metas, etc., contenidos en el Plan Operativo Institucional de la entidad, siendo este una compilación y síntesis de los diferentes planes de corto plazo que formulan las diferentes áreas orgánicas.





**.../// Viene de la Resolución de Gerencial Municipal N° 159-2017/MPS-GM**

Que mediante Informe N° 123-2017/MPS-GPP-SPDI -de fecha 26/04/17, el Subgerente de Planeamiento y Desarrollo Institucional da la conformidad técnica de la elaboración del PTA 2017 de la Subgerencia de Atención y Orientación al Ciudadano, recomendando que esta unidad orgánica gestione, la producción de la información cuantitativa sobre las variables de su dominio; así como un registro físico y virtual histórico que sirva como fuente de datos para fines de prospección y política institucional.

Que mediante Informe N° 606-2017/MPS-GAJ -de fecha 03/05/17, la Gerencia de Asesoría Jurídica expresa su conformidad legal con respecto a la elaboración en el PTA de la Subgerencia de Atención y Orientación al Ciudadano.

En virtud del artículo 39 de la Ley Orgánica de Municipalidades – N° 27972 y de conformidad a la Resolución de Alcaldía N° 061-2015/MPS de fecha 06 de enero de 2015 que delega a la Gerencia la función de emitir Resolución Gerencial.

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- Aprobar el Plan de Trabajo Anual – Periodo 2017 de la Subgerencia de Atención y Orientación al Ciudadano**, el cual en anexo forma parte de la presente Resolución, conteniendo seis acápites relativos a la Introducción, Marco Legal, Diagnósticos de Variables Estratégicas, Filosofía y Cultura Estratégica, Formulación de Objetivos Estratégicos – Acciones Estratégicas e Indicadores, Articulación de los Objetivos del PTA con los Objetivos del PEI.

**Artículo Segundo.- Disponer a la Subgerencia de Atención y Orientación al Ciudadano** la ejecución, monitoreo y evaluación de su Plan de Trabajo Anual – 2017, difundiéndolo entre el personal que la conforma; asimismo, gestione, la producción, de la información cuantitativa sobre las variables de su dominio y política pública.

**Artículo Tercero.- Encargar a la oficina de secretaria general las coordinaciones con la subgerencia de informática** para la publicación de la presente Resolución y del PTA 2017 de la Subgerencia de Atención y Orientación al Ciudadano en el portal web de esta Municipalidad.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**

Cc.  
Alcaldía  
SG.AyOC  
SGPDI

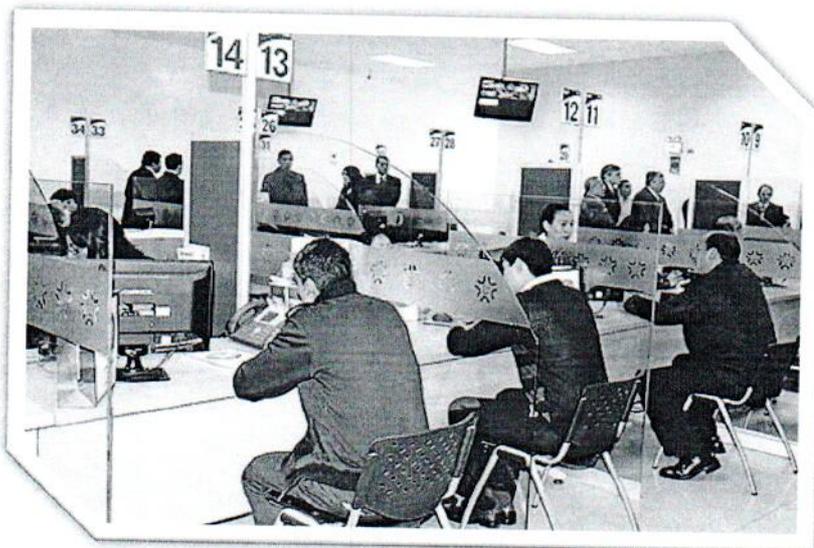
  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA  
Ing° Jorge Carlos Irazabal Alamo  
Gerente Municipal



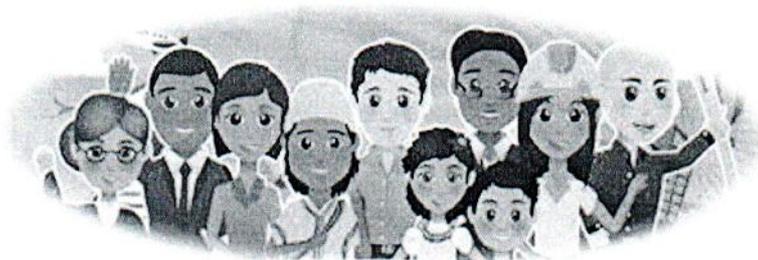
**MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SULLANA**

# **PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO**

*Atención*



Y



*Orientación*

**Sullana, Enero 2017**



## INDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. MARCO LEGAL
- III. DIAGNÓSTICO DE VARIABLES ESTRATÉGICAS
  - 3.1 Problemática
  - 3.2 Identificación y descripción de las variables estratégicas
  - 3.3 Análisis de oportunidades y riesgos
  - 3.4 Escenario actual y escenario óptimo de las variables.
- IV. FILOSOFÍA Y CULTURA ESTRATÉGICA
  - 4.1 Misión
  - 4.2 Visión
  - 4.3 Valores
  - 4.4 Propuesta de Valor
  - 4.5 Identificación de Políticas y Prioridades
- V. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ACCIONES ESTRATÉGICAS E INDICADORES
  - 5.1 Identificación y Desarrollo de Objetivo General
  - 5.2 Identificación y Desarrollo de Objetivos Estratégicos
  - 5.3 Acciones Estratégicas
  - 5.4 Actividades con sus metas cuantitativas trimestrales
  - 5.5 Indicadores
  - 5.6 Matriz resumen de objetivos y acciones estratégicas
- VI. ARTICULACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PTA CON LOS OBJETIVOS DEL PEI





## I. INTRODUCCIÓN

La Subgerencia de Atención y Orientación al Ciudadano, es el encargado de programar, ejecutar, orientar y monitorear la gestión integral de la documentación y archivos de la Municipalidad.

El propósito del Plan Anual de Trabajo 2017, es mejorar las políticas orientadas a una excelente calidad de atención al usuario, sobre la base de indicadores que permitan el seguimiento y mejora continua del servicio.

Lograr los objetivos como atendiendo las consultas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención sobre asuntos relacionados con la prestación de los servicios municipales, tramitando su atención correspondiente.

La Subgerencia de Atención y Orientación al Ciudadano, brinda el servicio gratuito de autenticación de documentos, a través del personal designado mediante Resolución de Alcaldía (Fedatario).

Esta Subgerencia controla las acciones relacionadas con la gestión y conservación documentaria de la Municipalidad, así como del archivo central, estableciendo políticas, técnicas y procedimientos de archivo, según el Sistema Nacional de Archivos. También propone la documentación sujeta a transferir y/o eliminar ante al Archivo General de la Nación.





## II. MARCO LEGAL

- ❖ Ley N° 27444 \_ Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ❖ Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- ❖ Ley N° 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- ❖ Ley N° 25323 – Ley del Sistema Nacional de Archivos
- ❖ Ley N° 27806\_ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ❖ Ley N° 27927\_ Modificatoria de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.
- ❖ Ley N° 28175 \_ Ley Marco del Empleo Publico
- ❖ Ordenanza N° 033-2014-MPS, Plan de Desarrollo Municipal Concertado de la Provincia de Sullana al 2021.
- ❖ Ordenanza Municipal N° 025-2016/MPS Ordenanza Municipal que modifica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Provincial de Sullana aprobado mediante Ordenanza Municipal Nª 016-2013/MPS.





### III. DIAGNÓSTICO DE LAS VARIABLES ESTRATÉGICAS

La Subgerencia de Atención y Orientación al Ciudadano tiene como principal objetivo lograr atender los requerimientos de los usuarios superando sus expectativas en tiempo, costo y calidad de la información y trámites que solicita, con un trato amable y cordial.

Esta área se encuentra conformada por la jefatura, la plataforma de Atención y el call center.

La misma que recibe diariamente aproximadamente 250 administrados en promedio, que solicitan diversos servicios, tales como ingreso de documentos, orientación, consultas sobre trámite e información general. De acuerdo a la experiencia del personal que tiene trato directo con el público, las características que más valoran los administrados en cuanto a calidad del servicio en orden de importancia son: información clara y oportuna, trato cordial e instalaciones cómodas.

Para atender la demanda de los servicios mencionados, la sub gerencia cuenta con 10 ventanillas de atención que consta de: 01 ventanilla para Licencia de Edificación (Catastro), 01 ventanilla de tributación, 02 ventanillas para Caja, 02 ventanillas de Fedatarios, 01 ventanilla para Licencia de Funcionamiento y 02 ventanillas de orientadores; con una atención al público en el horario de 8:00 de la mañana a 13:00 horas y de 14:00 hasta 16:30 horas.

#### 3.1. Problemática

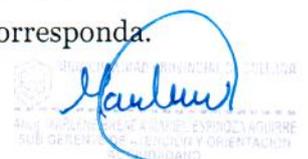
La principal problemática que se presenta, es la existencia de requisitos Innecesarios presentados en el TUPA, cuyo documento de gestión se encuentra desactualizado hasta la fecha.

Asimismo hay Gerencias y Subgerencias que no cumplen con tramitar los expedientes dentro de los plazos establecidos del TUPA vigente, ocasionando retrasos en los trámites ejecutados por los administrados.

#### 3.2. Identificación y descripción de las variables estratégicas

**Expedientes con el plazo vencido.-** existen 10,145 expedientes pendientes con plazo vencido, los mismos que Corresponde al año 2016 y que hasta la fecha no es solucionado por las Gerencias y Subgerencias según corresponda.

#### 3.3 Análisis de Oportunidades y Riesgos





### 3.3.1. Oportunidades:

- ✓ Actitud positiva y comprometida por parte de la alta dirección
- ✓ Existencia del portal Web que ayuda a optimizar las consultas de los trámites de los administrados.
- ✓ Interconexión entre las diferentes Unidades Orgánicas a través del Sistema de Gestión documentario.

### 3.3.2. Riesgos:

- ✓ Débil provisión de capacitación a los diferentes niveles gerenciales en la formación de gestión o gerencia pública, coaching, liderazgo, empoderamiento, mejoramiento de proceso, etc.
- ✓ Resistencia al cambio: poco interés e identidad de algunos servidores municipales para con la institución, en la formulación del TUPA.
- ✓ Cambios constantes del personal a nivel de la Oficina, lo cual no favorece a la implementación de reformas organizativas.

## 3.4. Escenario actual y escenario óptimo de las variables

### 3.4.1. El escenario actual

#### ✓ Atención diaria de ingreso de solicitudes

La recepción de documentos en el año 2016 fue de 149 expedientes diarios y para este año de Enero hasta el 16 de Marzo del presente año, con presencia del periodo lluvioso se viene recepcionando 125 expedientes diarios, los mismos que son distribuidos a las diferentes Oficinas según corresponda, dentro del horario habitual a excepción de las solicitudes que son recepcionadas después de las 04:20 p.m. y son distribuidos al día siguiente. Siendo nuestro objetivo lograr llegar a ingresar 40,000 expedientes, el mismo que sean atendidos en los plazos establecidos y descargados en el sistema informático.

#### ✓ Atenciones de documentos a fedatear

En esta actividad se brinda el servicio gratuito de autenticar documentos que son requisitos según procedimiento del TUPA.





✓ **Orientación al ciudadano**

Se brinda una guía al administrado con respecto a los trámites que vayan a solicitar, se entrega un formato de solicitud gratuito al administrado elaborado por esta Subgerencia orientándolo en su petición.

**3.4.1 El escenario tendencial**

Para este año 2017 se tiene como objetivo lograr para el primer trimestre la recepción de 10,300 expedientes; en el segundo trimestre 10,100 expedientes tercer trimestre 10,400 expedientes y en el cuarto trimestre 9,500 expedientes.

Asimismo realizar supervisiones a las Oficinas con expedientes en trámite a efecto de contribuir a reducir el número de expedientes vencidos los plazos.

**3.4.2. El escenario óptimo**

Cumplir al 100% la meta programada como recepcionar 40, 300 expedientes durante el presente año.

Reducir el número de expedientes con plazos vencidos programando supervisiones a las diferentes áreas con expedientes en trámite.

**3.4.2. Escenarios exploratorios**

En los primeros meses del año que se presenta un periodo lluvioso, pero a pesar de esta situación, se tiene convicción de lograr los objetivos trazados.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA  
SUBGERENCIA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO  
*Maduro Banda*





#### IV. FILOSOFÍA Y CULTURA ESTRATÉGICA

##### 4.1 Misión

Brindar un servicio eficiente y de calidad con alto sentido de responsabilidad, orden y respeto hacia los ciudadanos que acuden a solicitar información en el trámite de los diversos servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Sullana.

##### Exposición de motivos de la Misión

##### ¿Quiénes Somos?

Somos un equipo de trabajadores que orientamos y atendemos al ciudadano de Sullana con celeridad. Proactivos responsables y con vocación de servicio a la comunidad.

##### ¿Qué Hacemos?

Brindamos atención y orientación al ciudadano en los trámites y procedimientos que se ofrece a la comunidad de la Municipalidad Provincial de Sullana.

##### ¿Por qué y para qué hacemos?

Porque buscamos que la Entidad proyecte una imagen de vocación de servicio al ciudadano.

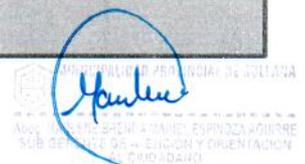
Para que al ciudadano no se le haga difícil hacer sus trámites en la entidad; lo realizamos en el menor tiempo posible respetando los plazos establecidos en el TUPA institucional a fin de evitar barreras burocráticas.

##### ¿Para quienes trabajamos?

Nuestro trabajo está orientado específicamente a la ciudadanía de la Provincia de Sullana.

##### 4.2 Visión

Garantizar excelencia en la calidad del servicio al usuario, permitiendo respuestas oportunas con el menor costo posible y el menor tiempo, gracias al apoyo de la sistematización tecnológica que permite el sistema integral de trámite documentario.





### **Exposición de motivos de la visión**

#### **¿Cómo somos vistos? ¿Cómo le gustaría que los valorara la población objetivo?**

Para las otras áreas somos una Oficina de menor jerarquía con labores menores sin mayor impacto en la Institución.

Como una Institución con personal proactivo con ganas de servir a la población, como personas honestas y comprometidas con el desarrollo de nuestra provincia.

#### **¿Cómo nos gustaría que nos valoraran?**

Como una Oficina donde se da inicio a los trámites de los diferentes procedimientos y servicios que ofrece la Municipalidad a la Comunidad, como un eslabón importante dentro del organigrama.

#### **¿Cómo nos vemos actualmente?**

Como una oficina de atención al ciudadano que valida, que recepciona, distribuye y hace seguimiento a los diversos documentos de los servicios que brinda la Entidad.

### **4.3 Valores**

- ✓ **Responsabilidad y Tolerancia:** Se asume las tareas encargadas con premura; así como la actitud de la persona que respeta las opiniones e ideas de los demás aunque no coincidan con las propias.
- ✓ **Respeto y Comunicación:** Es el sentimiento positivo, equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona; existiendo dialogo fluido con el personal de esta Oficina para debatir o buscar soluciones a lo que se presente.
- ✓ **Trabajo en Equipo y Pro actividad:** Trabajamos sinérgicamente con una sola mente, un solo espíritu, como un solo cuerpo, a favor de los ciudadanos.





#### 4.4 Propuesta de valor

Ofrecer servicios al administrado de calidad, eficiente, oportuno y de fácil acceso para la realización de los diversos trámites que desee informarse o realizar la ciudadanía, proyectando así una mejor imagen institucional con trabajadores de vocación que desempeñen un excelente trabajo para que el administrado tome la mejor decisión.

#### 4.5 Identificación de Políticas y Prioridades

##### a) Políticas

- ✓ Queremos un personal motivado a fin de brindar una mejor atención al público, con trato personalizado, amable, cordial y en el mejor tiempo posible, para que el ciudadano sienta que ellos son lo primero para nosotros.
- ✓ Percibir las necesidades y demandas de los vecinos frente a la Municipalidad y ser capaz de darles una solución satisfactoria con el menor costo posible, al menor tiempo y con la calidad esperada.

##### b) Prioridades

- ✓ Brindar información clara, oportuna, trato amable y cordial en cómodas instalaciones.





## V. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ACCIONES ESTRATÉGICAS E INDICADORES

### 5.1. Identificación y Desarrollo de Objetivo General:

Mejorar las expectativas de los ciudadanos y administrados en la gestión de sus procedimientos y documentos que tramita ante los diferentes órganos de la Municipalidad, ofreciéndole los medios más eficientes en tiempo y calidad para la entrega de los servicios o información que solicita, con un trato amable y efectivo.

### 5.2. Identificación y desarrollo de Objetivos Estratégicos

Contribuir a mejorar la calidad del servicio y la atención al ciudadano en la tramitación de sus expedientes con la Municipalidad, facilitando a las unidades orgánicas de la entidad una gestión efectiva de la documentación presentada por los administrados y la ciudadanía, en el cumplimiento de los requisitos según documento de gestión (TUPA).

### 5.3. Acciones Estratégicas

Garantizar una efectiva y amable atención a los administrados y ciudadanos en la tramitación de sus expedientes, verificando rigurosamente el cumplimiento

### 5.4. Actividades con sus metas cuantitativas trimestrales

Actividad	Meta - Trimestre			
	I	II	III	IV
Atender eficazmente un aproximado de 40,000 expedientes presentados ante la Municipalidad	10,300	10,100	10,400	9,500
Efectuar supervisiones anuales en promedio a las oficinas con expedientes en trámite, a efectos de contribuir a reducir el número de expedientes	12	12	12	12





### 5.5. Indicadores

Descripción indicador	Indicador
Expedientes presentados	Número
Expedientes con los plazos vencidos	Número

### 5.6. Matriz resumen de objetivos y acciones estratégicas

Objetivos Estratégicos	Acciones Estratégicas	Actividad	Meta - Trimestre				Meta Anual	Descripción indicador	Indicador
			I	II	III	IV			
OE 1 Agilidad, transparencia y eficacia de la administración pública en todos sus niveles, al servicio de los derechos de las personas en general y de los emprendedores e inversionistas en particular, con revaloración de los servidores y funcionarios públicos	AE 1.1 Contribuir a mejorar la calidad del servicio y la atención al ciudadano en la tramitación de sus expedientes con la Municipalidad, facilitando a las unidades orgánicas de la entidad una gestión efectiva de la documentación presentada por los administrados	Atender eficazmente un aproximado de 40,000 expedientes presentados ante la Municipalidad	10,300	10,100	10,400	9,500	40,000	Expedientes presentados	Número
		Efectuar supervisiones anuales en promedio a las oficinas con expedientes en trámite, a efectos de contribuir a reducir el número de expedientes	12	12	12	12	48	Expedientes con los plazos vencidos	Número

*Adriana Budo*  
ADRIANA BUDO  
SUBGERENTE DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO





**VI. ARTICULACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PTA CON LOS OBJETIVOS DEL PEI.**

Objetivo Nacional	Objetivos Específicos	Objetivos del PTA
Agilidad, transparencia y eficacia de la administración pública en todos sus niveles, al servicio del derecho de las personas en general y de los emprendedores e inversionistas en particular, con revalorización de los servidores y funcionarios públicos.	Contribuir a mejorar la calidad del servicio y la atención al ciudadano en la tramitación de sus expedientes con la municipalidad, facilitando a las unidades orgánicas de la entidad una gestión efectiva de la documentación presentada por los administrados.	Establecer los canales para la atención de los expedientes administrativos en el tiempo oportuno y necesario, logrando brindar un buen servicio al administrado.

