



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2016-GM/MDPP

Puente Piedra, 15 de abril de 2016

EL GERENTE MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA

VISTO:

El Informe N° 102-2016-GPP/MDPP de fecha 31 de marzo de 2016 suscrito por el Gerente de Planeamiento y Presupuesto en el cual remite la propuesta de conformación del equipo técnico multidisciplinario para la implementación de la Mejora de Atención a la Ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, el cual fue derivado a la Gerencia de Asesoría Jurídica con Proveído N° 272-2016-GM de fecha 01 de abril de 2016, habiéndose emitido el Informe Legal N° 112-2016-GAJ/MDPP de fecha 08 de abril de 2016 emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, donde Opina declarar Procedente la aprobación de dicha conformación, y;

CONSIDERANDO:

Que, las Municipalidades son órganos de gobierno local, con personería jurídica de Derecho Público, que tienen autonomía política, económica y administrativa, en los asuntos de su competencia de conformidad con lo establecido en el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional, Ley N° 27680, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, constituyéndose en el principal instrumento orientador de la Modernización de la gestión pública en el país, el mismo que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, con Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, se aprueba el Manual para la Mejora de la Atención a la Ciudadana para las Entidades de la Administración Pública, el cual busca brindar una herramienta para optimizar la calidad del servicio a través de la implementación de medidas para su mejora a partir de la autoevaluación;

Que, el artículo 2 de la citada Resolución Ministerial señala que, dicho manual es de alcance nacional y cumplimiento obligatorio a todas las Entidades de la administración pública comprendidas en los alcances del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos en General;

Que, de acuerdo a ello, deviene necesario conformar el Equipo Técnico de Mejora Continua, cuya conformación será multidisciplinaria; el cual permitirá la delegación de funciones de acuerdo a cada unidad orgánica que conforma el equipo técnico, teniendo como objetivo poder cumplir con la prestación de servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impacten en el servicio final que se presta al ciudadano;

Que, mediante Informe Legal N° 112-2016-GAJ/MDPP de fecha 08 de abril de 2016, la Gerencia de Asesoría Jurídica opina la procedencia respecto a la propuesta de conformación del equipo técnico multidisciplinario encargado del control, seguimiento y monitoreo a los funcionarios responsables del cumplimiento de los estándares señalados en el Manual de Atención a la Ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra la cual se encuentra acorde a los dispositivos legales aplicables, por lo que es procedente emitir la resolución aprobatoria correspondiente;

Estando a lo expuesto, es necesario emitir el acto administrativo correspondiente; de conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM con las normas antes citadas, y en uso de las facultades otorgadas en el numeral 16 del artículo 1 de la Resolución de Alcaldía N° 208-2015-MDPP-ALC;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- CONFORMAR el Equipo Técnico Multidisciplinario para la implementación de la Mejora de Atención a la Ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, el mismo que estará integrado por los siguientes Funcionarios:

- Gerente de Planeamiento y Presupuesto
- Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central

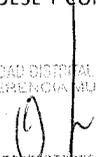
ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR como funcionarios responsables del cumplimiento de los nueve (09) estándares respecto al "Mejora de la Atención a la Ciudadana para las Entidades de la Administración Pública" según anexo adjunto.

ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR el cumplimiento de la presente Resolución, a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central.

ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR a la Secretaría General la notificación a cada una de las Gerencias y Sub Gerencias involucradas en los entandares para la "formulación del proyecto institucional para mejorar la atención a la ciudadanía"

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE




MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA
GERENCIA MUNICIPAL
ANGEL GUSTAVO SANTA MARÍA PÉREZ
GERENTE MUNICIPAL



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA
RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2016-GM/MDPP

Estándar /Sub elemento	Unidad Orgánica Responsable	Actividades o Productos a Realizar
1. ESTÁNDAR PARA LA ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN		
1.1 Planeamiento estratégico y operativo	GERENCIA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO	Incorporar en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales la Mejora de la Atención a la Ciudadanía, Incorporar actividades/productos en el POI
1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Conformar un equipo de trabajo al interior de la unidad orgánica, designándose a un responsable de hacer seguimiento a los procesos de atención a la ciudadanía en la entidad. Incorporar actividades/productos en el POI
1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía	SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	Elaborar el Plan de Comunicación de la Entidad Proponer espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones con juntas vecinales, etc.). Incorporar actividades/productos en el POI
1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Proponer la Directiva institucional de reconocimiento Incentivar de manera individual o colectiva (distintas formas de reconocimiento no monetario) los logros en la Mejora de la Atención a la Ciudadanía. Buscar que la entidad sea reconocida nacional y/o internacionalmente por sus logros en la Mejora de la Atención a la Ciudadanía. Incorporar actividades/productos en el POI
1.5 Gestión de la Calidad	SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Proponer un documento descriptivo de la iniciativa orientada a la Mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía (política, directiva, resolución, ordenanza, etc.) Diseñar un documento de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad Aprobar una Norma institucional que aprueba el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad Incorporar actividades/productos en el POI
1.6 Gestión de la Seguridad y Salud	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS/ SUBGERENCIA DE SALUD Y PROGRAMAS SOCIALES	Diseñar un documento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo aprobada e implementarla. Incorporar actividades/productos en el POI
1.7 Articulación intra institucional e interinstitucional	SUBGERENCIA DE COOPERACION TECNICA NACIONAL E INTERNACIONAL	Diseñar un documento descriptivo de la iniciativa de articulación intra-institucional o interinstitucional, aprobarlo e implementarlo Incorporar actividades/productos en el POI

Handwritten signatures and official seals of the Municipal District of Puente Piedra are visible on the left side of the document.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA
RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2016-GM/MDPP

Estándar /Sub elemento	Unidad Orgánica Responsable	Actividades o Productos a Realizar
2.ESTÁNDAR PARA EL CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA –USUARIO DE LA ENTIDAD PÚBLICA		
2.1 Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía-usuario	GERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL	Proponer Instrumentos utilizados para recoger necesidades y expectativas de la ciudadanía-usuario
		Establecer parámetros/criterios para la segmentación de la ciudadanía aprobados
		Identificar grupos étnico-culturales de la localidad o jurisdicción y sus necesidades.
2.2 Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos	GERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL/ GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA	Implementar un documento descriptivo y norma institucional de los mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos tales como a) Comités de gestión, b) Junta de Delegados Vecinales, c) Juntas Vecinales Comunes y d) Presupuesto participativo
3.ESTÁNDAR PARA LA ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
3.1 Canal presencial	SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Emitir un informe conteniendo lo siguiente a) Material fotográfico o de video del canal presencial, b) Documento(s) o norma (s) institucional (es) que precisa (n) las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos atención bilingüe (si corresponde).
		Incorporar actividades/productos en el POI
3.2 Canal telefónico	SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Emitir un informe conteniendo lo siguiente a) Material fotográfico o de video del canal telefónico, b) Documento(s) o norma (s) institucional (es) que precisa (n) el número telefónico o central telefónica, línea dedicada o call center, así como el horario de atención al público atención bilingüe (si corresponde).
		Incorporar actividades/productos en el POI
3.3 Canal virtual	GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y GOBIERNO ELECTRONICO	Mantener el Portal institucional actualizado.
		Se deberá encontrar el portal habilitado para solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros
		Los Correo (s) electrónico (s) institucionales para recepción de consultas y entrega de información relacionada a trámite y/o bienes y servicios públicos.se encontraran habilitados.
		Plataforma virtual de trámites en línea deberá estar habilitada para realizar trámites y pagar los derechos del mismo

79

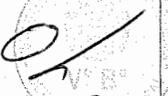
V° B°



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2016-GM/MDPP

Estándar /Sub elemento	Unidad Orgánica Responsable	Actividades o Productos a Realizar
		Incorporar actividades/productos en el POI
3.4 Canal móvil o itinerante	SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL / SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Emitir un informe conteniendo lo siguiente: a) Material fotográfico o de video de atención de trámites o entrega de bienes y servicios públicos fuera de la entidad, b) Documento o material descriptivo de campañas de promoción o ferias itinerantes con atención bilingüe (si corresponde).
		Incorporar actividades/productos en el POI
4. ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN		
4.1 Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía	SUBGERENCIA DE INSPECCIONES TECNICAS DE SEGURIDAD Y GESTION DE RIESGO DE DESASTRE	Emitir un informe conteniendo lo siguiente: a) Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo del espacio físico para la atención a la ciudadanía y las condiciones en las que se encuentra (mesa de partes, infraestructura que permite el acceso a personas discapacitadas, plataforma de atención con ventanillas para público segmentado, etc.) b) Certificado de inspección de Defensa Civil, c) Instrumento de diagnóstico sobre adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención ciudadana y servicios públicos, d) Plan de mantenimiento de instalaciones.
4.2 Señalización y mapa de riesgos	SUBGERENCIA DE INSPECCIONES TECNICAS DE SEGURIDAD Y GESTION DE RIESGO DE DESASTRE	Emitir un informe conteniendo lo siguiente: a) Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de señalización (Rótulos / gráficos/ paneles), mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles
		Evidencia de la aplicación de medidas de control de los principales riesgos identificados y acciones correctivas
4.3 Equipamiento para la atención de la ciudadanía	SUBGERENCIA DE INSPECCIONES TECNICAS DE SEGURIDAD Y GESTION DE RIESGO DE DESASTRE / GERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL	Emitir un informe conteniendo lo siguiente : a) Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de equipamiento disponible para la atención, y provisión de bienes y servicios, b) Inventario de equipamiento (PCs, fotocopiadoras, escáner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para atención de los servicios, equipos de asignación de turnos en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia), c) Procedimiento para mantenimiento correctivo y preventivo de equipamiento.
5. ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
5.1 Orientación a la ciudadanía	SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Designar a un personal específico(s) para brindar Orientación a la ciudadanía presencialmente.
		Documento de Gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos en el MOF y/o MPP.






MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA
RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2016-GM/MDPP

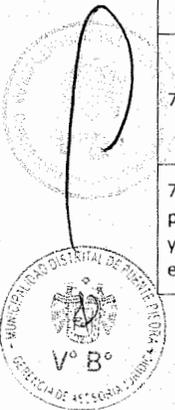
Estándar /Sub elemento	Unidad Orgánica Responsable	Actividades o Productos a Realizar
		Emitir un informe conteniendo el siguiente Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de implementación de orientación a la ciudadanía.
5.2 Pagos vinculados a los trámites y servicios	SUBGERENCIA DE TESORERIA	Emitir un informe conteniendo lo siguiente: a) Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de "caja", b) Evidencia de posibilidad de pago en entidades bancarias, c) Portal institucional permite hacer pagos en línea, d) Evidencia de mecanismo de servicio de pago mediante telefonía fija o celular y e) TUPA indicando medios y lugares de pago
5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	GERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL / SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Proyectar una Norma institucional que aprueba Protocolos y métodos para atención de la ciudadanía (Directiva de atención al ciudadano).
		Documento de Gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos en el MOF y/o MPP.
		Emitir un informe de evidencia de que personal de atención maneja lengua (s) que se hablan en la localidad (mediante video)
5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Asignar en un documento normativo las funciones a un funcionario o servidor y precisar requisitos en el MOF y/o MPP.
		Evidencia de que personal de atención maneja lengua (s) que se hablan en la localidad
		Proyectar una Directiva institucional de trato preferente y equitativo
5.5 Simplificación administrativa	GERENCIA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO	TUPA actualizado y aprobado conforme a metodologías aprobadas por SG
		Normas que aprueban procedimientos simplificados





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA
RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2016-GM/MDPP

6. ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
6.1 Perfil del puesto	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Proponer una norma institucional que aprueba Manual de Perfiles de Puestos aprobado
		Procesos de convocatoria de la entidad
		Personal seleccionado se ajusta al perfil aprobado en la atención a la ciudadanía
6.2 Inducción y capacitación del personal	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Proponer las actividades de capacitación en el Plan Operativo Institucional.
		Elaborar un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP (quinquenal y anual) incorporando el temáticas sobre el enfoque intercultural.
		Emitir un informe conteniendo lo siguiente: a) Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de actividades de inducción y capacitación.
7. ESTÁNDAR PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN		
7.1 Transparencia de la información pública	GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y GOBIERNO ELECTRONICO	Emitir un informe conteniendo lo siguiente: a) Dirección electrónica del portal de Internet de la entidad donde está publicada la información o copia de la publicación en el(los) diario(s) de mayor circulación de la localidad, u otros medios de publicación de acuerdo a la infraestructura de la localidad, b) Dirección electrónica (link) del portal de transparencia estándar donde está publicada la información, c) Dirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde está publicada la información bajo el enfoque de datos abiertos
7.2 Acceso a la Información	GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y GOBIERNO ELECTRONICO	Emitir un informe conteniendo lo siguiente: a) Dirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde se ubica el formato, b) Dirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde se ejecuta el mecanismo virtual de presentación de la solicitud, c) Directiva vigente que aprueba el procedimiento de atención
7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad	GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO/GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y GOBIERNO ELECTRONICO	Emitir un informe conteniendo lo siguiente: a) Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de TUPA, formularios y/o información sobre sustento legal y técnico disponible en lugares visibles, así como su traducción a lenguas de la localidad, b) Portal institucional con información actualizada y formularios sobre procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA
RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2016-GM/MDPP

7.4 Información sobre los servicios no exclusivos	GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO/ SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	Emitir un informe conteniendo lo siguiente a) Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de TUSNE en lugares visibles, así como su traducción a lenguas de la localidad
		El Portal institucional deberá contener información actualizada sobre servicios no exclusivos
7.5 Designación de funcionarios responsables	GERENCIA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO/ GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Emitir una normas de Designación de responsables y equipo de mejora continua
		Documento de Gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP)
8. ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN		
8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía	GERENCIA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO / SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Elaborar el Plan estratégico institucional que precisa indicadores.
		Precisar en Plan operativo institucional que precisa indicadores.
		Presentar Libros o archivos con registros.
		Elaborar un documento descriptivo del aplicativo informático en coordinación con la Subgerencia de Informática.
		Elaborar Informes de Evaluación de Resultados e Impacto de la atención a la ciudadanía.
8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía	GERENCIA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO/ GERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL	Plan estratégico institucional que precisa indicador de satisfacción de la ciudadanía.
		Encuestas y estudios de satisfacción ciudadana.
		Incorporación de la variable de auto-identificación étnica en encuestas y estudios.
8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados a la atención a la ciudadanía	GERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL	Reportes de medición de la gestión.
		Documentos o evidencia de presentaciones ante máxima autoridad administrativa y ante la ciudadanía.

Handwritten initials and signatures in the left margin.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2016-GM/MDPP

9. ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL/ GERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL	Emitir un informe conteniendo lo siguiente a) Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias (buzón, libro de reclamaciones físico y virtual)
		Portal institucional habilitado para recepción de reclamos y sugerencias
		Registro de reclamos y sugerencias
		Reporte de seguimiento de atención de reclamos y sugerencias
		Proyectar una directiva institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias
9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL/ GERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL	Documento de sistematización de reclamos y sugerencias
		Indicador (es) establecido (s) sobre reclamos y sugerencias
		Elaborar y/o mantener un registro o reporte de los reclamos y sugerencias recibidos
		Proyectar una norma institucional para mejorar la atención a la ciudadanía
		Plan operativo institucional con actividades de mejora continua.
9.3 Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	SUBGERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y ARCHIVO CENTRAL	Emitir una norma de Designación del Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias
		Incorporar en los Documentos de Gestión la función a un órgano / funcionario (ROF/ MPP)
		Proyectar una norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias
PUNTAJE TOTAL		

[Firma manuscrita]



[Firma manuscrita]