Firmado digitalmente por:
DE POMAR VIZCARRA Edgardo
Renan FAU 20604932964 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/12/2024 15:43:40-0500

REPÚBLICA DEL PERÚ

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 107 -2024-ATU/GG

Lima, 13 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Informe N° D-000062-2024-ATU/GG-OPGR-LAFB y el Memorando N° D-000383-2024-ATU/GG-OPGR de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos de Gestión; el Informe N° D-000030-2024-ATU/GG-UACGD de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental; el Informe N° D-000661-2024-ATU/GG-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 30900, se crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU, como organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, económica y financiera;

Que, de conformidad con el numeral 1.2.1 del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de dicha Ley y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan;

Que, el numeral 72.2 del artículo 72 del mismo dispositivo, señala 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, el numeral 5-A.1 del artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad, entre otros, la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos;

Que, el inciso g) del numeral 7.1 del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, indica que la gestión por procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales; así también, comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño, priorizando los procesos que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad pública o que puedan afectar dicho logro, representen mayor demanda, concentren la mayor cantidad de reclamos o quejas, entre otros similares;

Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, señala como objetivo establecer condiciones para optimizar la labor que realizan todas las entidades públicas, de los tres niveles de gobierno, tanto de aquellas entidades de naturaleza técnico – normativa, como aquellas vinculadas a la

Firmado digitalmente por:
TORRICO HUERTA Fernando
Jose FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05/12/2024 16:19:57-0500

Firmado digitalmente por:
FIESTAS RAMIREZ Jose Alex
FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/12/2024 19:00:18-0500

Firmado digitalmente por:
TUESTA CASTILLO Miguel
Angel FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/12/2024 12:52:49-0500

prestación directa de bienes y servicios, a fin de solucionar el problema público identificado;

Que, el artículo 4 del referido Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, señala que las entidades de la administración pública implementan la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, en el marco de sus funciones y competencias, a través de los diferentes planes del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN; asimismo, dicha política recoge, como parte del componente "Gestión Interna" del modelo conceptual de la misma y establece como objetivo prioritario OP.2, "Mejorar la gestión interna en las entidades públicas"; para lo cual se dispone, como Acción Prioritaria A.2.4.1 a la "Aprobación de normas, instrumentos y mecanismos para implementar el diseño organizacional, la gestión por procesos, y optimización de trámites";

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, la cual tiene como objetivo establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, se aprobó la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, "Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la ATU", con el objetivo de establecer las disposiciones técnicas para la implementación de la Gestión por Procesos en la ATU;

Que, por Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG, se aprobó el Mapa de Procesos de la ATU v3.0, documento que tiene por objetivo mostrar la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad, contribuyendo a mejorar la gestión por procesos, cumpliendo con los objetivos y misión institucional, que es la implementación y gestión de un sistema integrado de transporte público urbano centrado en las personas, económica y ambientalmente sostenible, accesible, inclusivo, seguro y eficiente para Lima y Callao;

Que, el literal j) del artículo 37 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE, establece que la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos tiene como función formular, proponer, evaluar, actualizar el Mapa de procesos, manuales y demás instrumentos de gestión, materia de su competencia;

Que, conforme al artículo 55 del citado dispositivo normativo, la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental es la unidad orgánica de la Gerencia General encargada de administrar, custodiar y conservar la documentación, brindar información y orientación a ciudadanos y personas jurídicas sobre servicios de la ATU, así como velar por la agilización de los procedimientos de atención y de gestión documentaria;

Que, a través de los documentos de vistos, la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos sustenta técnicamente la aprobación del Procedimiento "PRO-S06-002 Recepción de Documentos", con su respectiva correlación con los procesos de nivel 0 y nivel 1 que forman parte del Mapa de Procesos de la ATU v3.0, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG;

Que, asimismo, a través del documento de vistos, la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, en su calidad de dueño del proceso, otorga conformidad a la propuesta de procedimiento mencionado precedentemente;

Que, la propuesta del procedimiento cumple con los aspectos técnicos contemplados en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, y las disposiciones establecidas en la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la ATU, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG;

Que, el literal q) del artículo 19 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE, establece que son funciones de la Gerencia General emitir resoluciones en los asuntos de su competencia y de aquellos que le sean delegados;

Que, conforme al numeral 8.4.2.2 de la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, "Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la ATU", los Procedimientos o el Manual de Procedimientos - MAPRO de la ATU son aprobados mediante resolución de la Gerencia General;

Contando con el visado de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos, la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM; la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM; la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP; el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la ATU, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE; y, la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, Versión V02 de la Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la ATU, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el procedimiento "PRO-S06-002 Recepción de Documentos", que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto el procedimiento "S06.01 Recepción de documentos", que se encuentra aprobado dentro de la Resolución de Gerencia General N°07-2023-ATU/GG.

Artículo 3.- Disponer que la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, en calidad de dueño del proceso, efectúe las acciones que correspondan, a fin de difundir la presente Resolución que aprueba el procedimiento "PRO-S06-002 Recepción de Documentos".

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución en la sede digital de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU (https://www.gob.pe/atu).

Regístrese y comuníquese.

EDGARDO RENAN DE POMAR VIZCARRA
Gerente General
AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO - ATU

FICHA DE PROCEDIMIENTO

PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones — Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	**Código: PRO-S06-002**	**Versión: V01**
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		

Aprobaciones	Unidad de Organización	Firma y Sello
Elaborado por: José Alex Fiestas Ramírez	Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental	
Revisado por: Miguel Angel Tuesta Castillo	Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos	
Aprobado por: Edgardo Renan De Pomar Vizcarra	Gerencia General	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
V01.0	*Base normativa*	*Se eliminó:* - Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), aprobado por Decreto Supremo N° 003-2019- MTC. - Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), aprobada por Resolución Ministerial N° 090-2019-MTC/01. - Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU v2.0, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 093-2022-ATU/GG. *Se agregó:* - Decreto Legislativo N°1678, Decreto Legislativo que Garantiza la Continuidad del Servicio Público de Transporte Terrestre Regular de Personas que se Presta en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG, que aprueba el Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao ATU v3.0.

Firmado digitalmente por: TORRICO HUERTA Fernando Jose FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05/12/2024 16:20:53-0500

Firmado digitalmente por: FIESTAS RAMIREZ Jose Alex FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/12/2024 18:58:32-0500

Firmado digitalmente por: TUESTA CASTILLO Miguel Angel FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/12/2024 12:53:17-0500

	Actividades	Se actualizó de acuerdo a los medios de recepción y las actividades realizadas en la actualidad.

OBJETIVO
Atender los reclamos presentados dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, permitiendo el desarrollo de acciones que propicien el fortalecimiento de los servicios y la mejora continua de la entidad.

ALCANCE
Comprende a la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental de la ATU.
BASE NORMATIVA
• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. • Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales. • Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital. • Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N°1678, Decreto Legislativo que Garantiza la Continuidad del Servicio Público de Transporte Terrestre Regular de Personas que se Presta en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. • Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. • Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales. • Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, aprobado por • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N°108-2021-ATU-PE, que aprueba la Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-UACGD, Directiva que regula la Gestión Documental en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG, que aprueba el Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao ATU v3.0. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

SIGLAS Y DEFINICIONES
SIGLAS • **PIDE:** Plataforma Nacional de Interoperabilidad. • **SGD:** Sistema de Gestión Documental. • **UACGD:** Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	
Descripción del requisito	**Fuente**
• Envío de documentos al correo electrónico a datospersonas@atu.gob.pe. • Ingreso de documentos por Mesa de partes de otras entidades públicas (casillas electrónicas). • Ingresa documentos mediante la plataforma PIDE, Plataforma Nacional de Interoperabilidad. • Ingresa documentos mediante el Portal del ciudadano.	• Ciudadano

ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
01	Recibir documento del administrado(a). *Se va a la mesa de Recepción, de venir del Portal del ciudadano ir a la actividad 2.* *De venir de la mesa de partes/PIDE/casillas electrónicas/correo electrónico ir a la actividad 3.* *La recepción puede ser manual, automática o a través de un sistema.*	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
02	Emitir cargo de presentación de documentos.	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
03	Verificar los requisitos de admisibilidad. *Casos:* ➢ *El documento corresponde a la ATU y no tiene observaciones.* ✓ *Medio de recepción* ○ *Mesa de partes presencial(excepto subsanados)/casillas electrónicas/correo electrónico, ir a la actividad 06.* ○ *PIDE/Portal al ciudadano/Mesa de partes física de a ATU, ir a la actividad 08.* ➢ *El documento no está dirigido a la ATU.* ✓ *Medio de recepción* ○ *Mesa de partes presencial, ir a la actividad 04.* ○ *Otro medio de recepción* - *Medio de recepción* ○ *Mesa de partes presencial(excepto subsanados)/casillas electrónicas/correo electrónico, ir a la actividad 06.*	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD

ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
	○ *PIDE/Portal al ciudadano/Mesa de partes física de a ATU, ir a la actividad 08.* ➢ *El documento corresponde a la ATU, pero tiene observaciones* ✓ *Medio de recepción* *- Casillas electrónicas, ir a la actividad 11.* *- Mesa de partes presencial/portal del ciudadano/correo electrónico, ir a la actividad 12.* *- PIDE, ir a la actividad 14.*		
04	Orientar al administrado(a) que no corresponde a la entidad. **¿El administrado(a) decide ingresar el documento?** • No: ir a la actividad 05. • Sí: ir a Medio de recepción. ✓ *Mesa de partes presencial(excepto subsanados)/casillas electrónicas/correo electrónico, ir a la actividad 06.* ✓ *PIDE/Portal al ciudadano/Mesa de partes física de a ATU, ir a la actividad 08.*	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
05	Devolver el documento al administrado(a) **Fin del procedimiento.**	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
06	Registrar el documento nuevo/reingresado en el SGD. ➢ *Mesa de recepción* ✓ *Casillas electrónicas, ir a la actividad 08.* ✓ *Mesa de partes presencial de ATU/correo electrónico, ir a la actividad 07.* *Implica la digitalización del documento y/o elaboración de hoja testigo, de corresponder*	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
07	Entregar cargo de recepción de documento al administrado(a)/Entidad. *Si se recibió por correo electrónico, el cargo se entrega por correo electrónico.* *Se coloca el sello 'Recibido' al cargo de recepción y al documento.*	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
08	Completar el registro en el SGD, de corresponder, y derivar.	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y

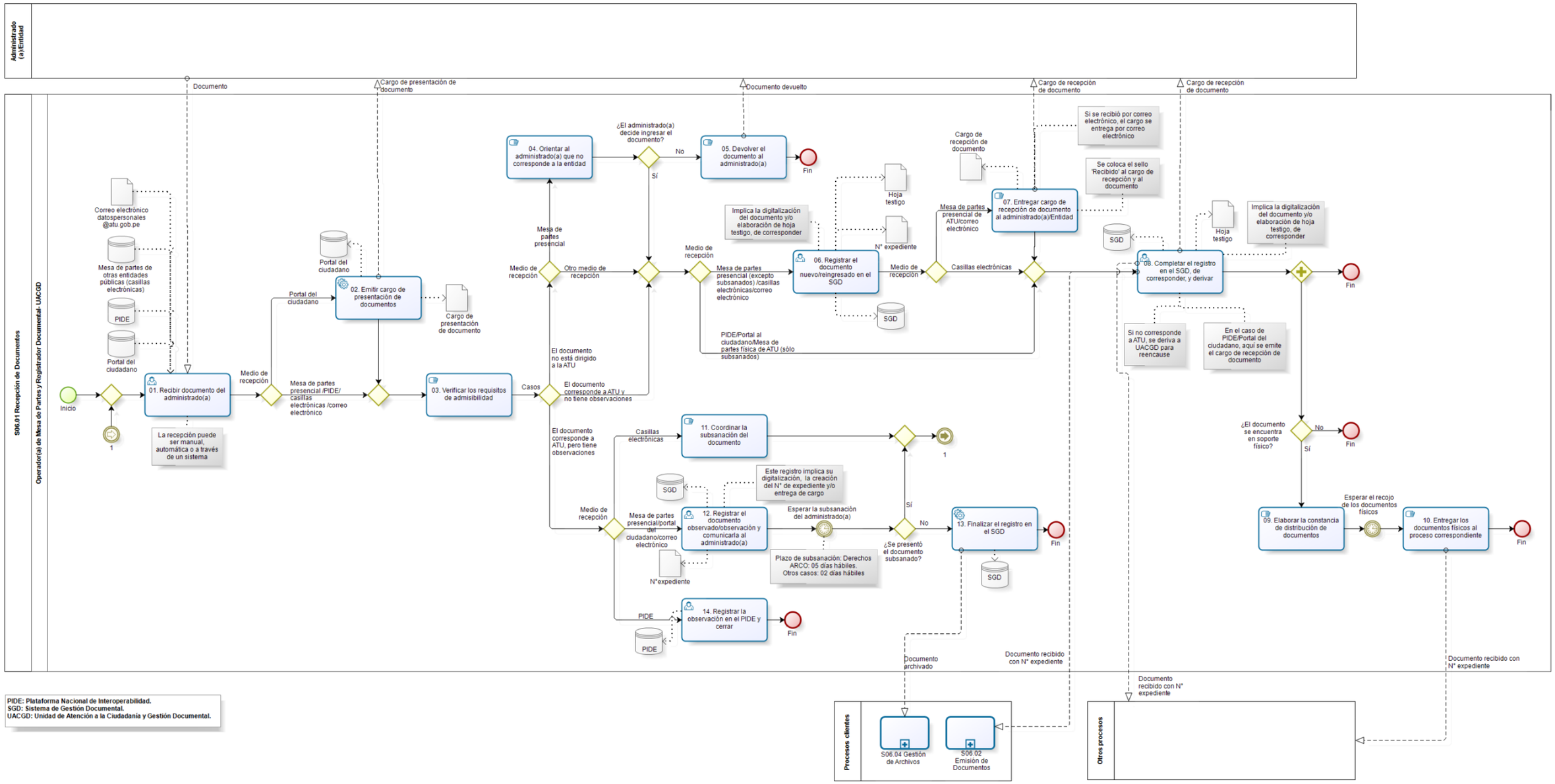
ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
	Si no corresponde a ATU, se deriva a UACGD para reencause. *En el caso de PIDE/Portal del ciudadano, aquí se emite el cargo de recepción de documento.* *Implica la digitalización del documento y/o elaboración de hoja testigo, de corresponder.* ***¿El documento se encuentra en soporte físico?*** • *Sí, ir a la actividad 09.* • *No, fin del procedimiento.* *Ir al proceso S06.02 Emisión de documentos, a cargo de la UACGD.* **Fin del procedimiento.**		Registrador Documental - UACGD
09	Elaborar la constancia de distribución de documentos.	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
10	Entregar los documentos físicos al proceso correspondiente. *Esperar el recojo de los documentos físicos.* **Fin del procedimiento.**	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
11	Coordinar la subsanación del documento. Ir a la actividad 01.	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
12	Registrar el documento observado/observación y comunicarla al administrado(a). *Este registro implica su digitalización, la creación del N° de expediente y/o entrega de cargo.* ***¿Se presentó el documento subsanado?*** • *Sí. Ir a la actividad 01.* • *No, ir a la actividad 13.* *Plazo de subsanación: Derechos ARCO: 05 días hábiles.* *Otros casos: 02 días hábiles*	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD

ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
13	Finalizar el registro en el SGD. Ir al procedimiento S06.04, Gestión de Archivos, de la UACGD. ***Fin de procedimiento.***	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
14	Registrar la observación en el PIDE y cerrar	UACGD	Operador(a) de Mesa de Partes y Registrador Documental - UACGD
Fin del procedimiento.			

DOCUMENTOS QUE SE GENERAN
• Cargo de presentación de documento. • Cargo de recepción de documento. • Documento devuelto. • Documento recibido con N° expediente. • Documento archivado.

PROCESO RELACIONADO
• S06.01 Recepción de Documentos.

DIAGRAMA DE PROCESO



PIDE: Plataforma Nacional de Interoperabilidad.
SGD: Sistema de Gestión Documental.
UACGD: Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.