Municipalidad de Chorrillos
Firmado digitalmente por HERRERA ALEMAN Henry Hernan FAU 20131368152 hard
Cargo: Gerente Municipal
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.12.2024 16:40:25 -05:00

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chorrillos, 27 de Diciembre del 2024

RESOLUCION GERENCIAL N° 000318-2024-MDCH/GM

N° Exp : OGDAC020240000305

VISTO;

El Informe N° 000324-2024-MDCH-OGDAC, ampliado mediante el Informe Técnico Nº 000027-2024-MDCH/OGDAC, emitido por la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano; quien presenta y sustenta el Proyecto de Directiva denominada “Directiva para el Protocolo de Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chorrillos”;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que "los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia". La autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico,

Que, mediante Ordenanza N° 480-MDCH, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Chorrillos de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, donde establece como función de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, inciso d) elaborar y proponer las normas y procedimientos que regulan el trámite documentario, atención al ciudadano y archivo de la entidad;

Que, la Directiva N° 005-2020-MDCH/GM denominada “Directiva que aprueba los lineamientos para la Formulación, Aprobación, Modificación y Difusión de las Directivas que se elaboran en la Municipalidad Distrital de Chorrillos”, numeral 7.1.1, establece que todos los órganos y unidades orgánicas, que requieren normar disposiciones en el ámbito de su competencia y funciones, deberán elaborar los Proyecto de Directiva de acuerdo en las disposiciones de la presente Directiva,

Que, asimismo, el numeral 7.1.4. señala que, para la elaboración del proyecto de directiva, el área proponente deberá remitir a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (ahora Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional) el Informe Sustentario del Proyecto de Directiva;

Que, en cumplimiento del marco normativo expuesto, la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, mediante los documentos de visto, sustenta la necesidad de aprobar la propuesta de directiva denominada “Protocolo de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Chorrillos”, que tiene como objetivo establecer pautas de comportamiento que faciliten al servidor público y/o colaborador de la Municipalidad, tener un proceso de mejora continua para actuar con confianza, seguridad, de manera eficiente, personalizada y amable ante los ciudadanos en cada uno de los canales de atención. Además, tiene como finalidad fortalecer la imagen institucional, estandarizar, uniformizar y optimizar los procesos de orientación y atención al ciudadano, alineados a satisfacer sus necesidades y expectativas, poniendo a disposición canales

Municipalidad de Chorrillos
Firmado digitalmente por GARCIA RAMIREZ Roxana Rosario FAU 20131368152 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.12.2024 16:31:58 -05:00

Municipalidad de Chorrillos
Firmado digitalmente por LOPEZ OLAYA Veronica Alejandra FAU 20131368152 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.12.2024 15:31:[illegible]

Municipalidad de Chorrillos
Firmado digitalmente por CHIRINOS BERROCAL Yehudi Natalio FAU 20131368152 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.12.2024 15:24:01 -05:00

s una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Municipalidad de Chorrillos, aplicando lo sto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sgd.munichorrillos.gob.pe:8181/verifica/inicio.do** e ingresando la siguiente clave: **IVWB7CX**

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

presenciales y digitales que promuevan el uso de tecnologías en entornos digitales, directiva que consta de nueve (9) Disposiciones y tres (3) Anexo;

Que la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional mediante el Memorándum Nº 000792-2024-MDCH/OGPPCI, emite su opinión técnica favorable al proyecto anteriormente mencionado;

Que mediante el Informe Nº 000476-2024-MDCH/OGAJ, la Oficina General de Asesoría Jurídica luego de analizar el marco jurídico anteriormente mencionado, considera viable la aprobación de la tantas veces mencionada directiva;

Que se hace necesario emitir el acto administrativo respectivo que apruebe el proyecto de directiva presentado por la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano;

Con el visto bueno de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional y la Oficina General de Asesoría Jurídica

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en el inciso q) del artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **APROBAR** la **Directiva N° 009-2024-MDCH/GM**, denominada **"Protocolo de Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chorrillos"**, que consta de nueve (9) Disposiciones y tres (3) Anexos, la cual forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER el cumplimiento de la presente Directiva a todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Chorrillos

.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la Oficina General de Transformación Digital, en coordinación con la Oficina General de Imagen y Comunicaciones, publiquen la presente resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Chorrillos (www.munichorrillos.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNIQUE Y CÚMPLASE

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

HENRY HERNAN HERRERA ALEMAN
GERENTE MUNICIPAL

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Municipalidad de Chorrillos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sgd.munichorrillos.gob.pe:8181/verifica/inicio.do** e ingresando la siguiente clave: **IVWB7CX**