



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 006 -2025-ATU/GG

Lima, 7 de enero de 2025

VISTOS:

El Informe N° D-000030-2024-ATU/GG-UACGD, de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental; el Memorando N°D-000440-2024-ATU/GG-UFCII, de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional; el Informe N° D-000067-2024-ATU/GG-OPGR-LAFB y el Memorando N° D-000414-2024-ATU/GG-OPGR, de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos; y, el Informe N° D-000701-2024-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 de la norma citada en el considerando precedente, 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, modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1446, 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 literal 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. 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. Las entidades públicas disponen de herramientas de gestión de la calidad y toman acciones con el fin de incrementar su eficacia y eficiencia;

Que, el artículo 2 del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, señala que la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, es de cumplimiento obligatorio y aplica a todas las entidades de la Administración Pública, señaladas en el Artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

Que, el artículo 4 del Decreto Supremo citado en el considerando precedente, 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;

Que, el ítem iv del subnumeral 3.3 del numeral 3 y el numeral 4 de la citada Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, señalan a la “Gestión Interna”, como uno de los componentes del modelo conceptual y como Acción Prioritaria A.2.4.1 del Objetivo Prioritario O.P.2 “Mejorar la gestión interna en las entidades públicas”, la “Aprobación de normas, instrumentos y mecanismos para implementar el diseño organizacional, la gestión por procesos, y optimización de trámites”;

Que, 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, 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 aprueba 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”, la cual tiene como objetivo de establecer las disposiciones técnicas para la implementación de la Gestión por Procesos en la ATU;

Que, el Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU v3.0, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG, 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 o emitir opinión técnica según corresponda sobre lineamientos, instructivos, entre otros, materia de su competencia;

Que, conforme al artículo 50 de la norma citada, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos es el órgano de apoyo responsable de la conducción de los procesos del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, promoviendo el bienestar y desarrollo de las personas y las relaciones laborales; así como del otorgamiento de remuneraciones, pensiones y beneficios sociales al personal. Depende de la Gerencia General;

Que, mediante Informe N° D-000030-2024-ATU/GG-UACGD, la Unidad de Atención a la

Ciudadanía y Gestión Documental, en su calidad de dueño del proceso, sustenta técnicamente la propuesta del procedimiento “PRO-M7-002 Atención de Reclamos del Ciudadano”, por lo cual otorga conformidad a la propuesta de procedimiento mencionado precedentemente;

Que, por medio del Memorando N°000440-2024-ATU/GG-UFCII, la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional, otorga la validación a la actualización de la Ficha Técnica de Proceso “M07.05 Atención al Ciudadano a través de las Redes Sociales de la ATU” y Ficha del indicador de desempeño “IND-M07-05.001-Porcentaje de comentarios y mensajes positivos a través de las redes sociales de Metropolitano y ATU”;

Que, mediante Informe N° D-000067-2024-ATU/GG-OPGR-LAFB y el Memorando N° D-000414-2024-ATU/GG-OPGR, la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos emite opinión técnica favorable sobre la aprobación del Procedimiento “PRO-M07-002 Atención de Reclamos del Ciudadano”, y la actualización de sus procesos correlacionados de nivel 0 “M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano” y nivel 1 “M07.02 Atención de Reclamos del Ciudadano” aprobados en el referido Mapa de Procesos V3.0, así como de la aprobación de la Ficha Técnica de Proceso “M07.05 Atención al Ciudadano a través de las Redes Sociales de la ATU” y Ficha del indicador de desempeño “IND-M07-05.001-Porcentaje de comentarios y mensajes positivos a través de las redes sociales de Metropolitano y ATU”;

Que, la propuesta de los procesos y su procedimiento correlacionado cumplen 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, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE, establece como una de las 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 por 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, la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional; 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; 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-M07-002 Atención de Reclamos del Ciudadano”; que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Actualizar el diagrama del proceso de nivel 1 “M07.02 Atención de Reclamos del Ciudadano” aprobado en el Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU v3.0, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG.

Artículo 3.- Actualizar la Ficha Técnica de proceso “M07.05 Atención al Ciudadano a través de las Redes Sociales de la ATU” y la Ficha del indicador de desempeño “IND-M07-05.001- Porcentaje de comentarios y mensajes positivos a través de las redes sociales de Metropolitano y ATU”, aprobado en el Mapa de Procesos de la ATU v3.0, mediante Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG.

Artículo 4.- Disponer que la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, en calidad de dueño del procedimiento “PRO-M07-002 Atención de Reclamos del Ciudadano”, efectúe las acciones que correspondan, a fin de difundir la presente resolución.

Artículo 5.- Disponer que la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional, en calidad de dueña del proceso “M07.05 Atención al Ciudadano a través de las Redes Sociales de la ATU”, efectúe las acciones que correspondan, a fin de difundir la presente resolución.

Artículo 6.- 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 RENÁN DE POMAR VIZCARRA

Gerente General

Autoridad de Transporte Urbano para Lima Y Callao - ATU