MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA
GERENCIA MUNICIPAL

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N°013 -2019-MDV/GM

Ventanilla, 01 de abril del 2019.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

VISTO:

El Informe N° 65-2019/MDV-SGyAJ-SGAVRC de fecha 11 de febrero de 2019, presentado por la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil, mediante el cual se remite el proyecto de directiva denominada "Directiva de Atención Preferencial en la Municipalidad Distrital de Ventanilla"; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales son órganos de Gobierno Local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, concordante con el Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, mediante Informe de visto, se propone la directiva denominada "Directiva de Atención Preferencial en la Municipalidad Distrital de Ventanilla", la misma que tiene como finalidad garantizar que los usuarios con derecho a la atención preferencial gocen de un servicio inmediato, amable y de calidad durante la realización de sus trámites en las diferentes sedes de esta Entidad Edil;

Que, mediante Memorando N° 212-2019/MDV-GPLP de fecha 19 de marzo de 2019, la Gerencia de Planificación Local y Presupuesto remite el Informe N° 019-2019/MDV-GPLP-SGPI, el cual concluye que habiéndose revisado la propuesta de directiva denominada "Directiva de Atención Preferencial en la Municipalidad Distrital de Ventanilla", se determina que cumple con los lineamientos establecidos en la Directiva N° 07-2017/MDV-GM "Formulación, modificación, actualización y aprobación de directivas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla", aprobada por la Resolución de Gerencia Municipal N° 019-2017/MDV-GM;

Que, mediante Informe N° 72-2019-MDV/SGyAJ de fecha 26 de marzo de 2019, la Secretaría General y Asesoría Jurídica considera que la directiva denominada "Directiva de Atención Preferencial en la Municipalidad Distrital de Ventanilla", se encuentra dentro del marco legal vigente, emitiendo opinión favorable y declarándolo procedente, resultando viable que la Gerencia Municipal emita el acto resolutivo correspondiente;

Que, el numeral 17.13 del artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, señala que es función de la Gerencia Municipal "Emitir resoluciones de Gerencia Municipal aprobando directivas o resolviendo asuntos administrativos en materia relacionadas con la gestión municipal, de los servicios públicos locales, de la inversiones municipales, así como aquellas otras materias que le fuesen delegadas por el alcalde".

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA
GERENCIA MUNICIPAL

///... continua RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N°013 -2019-MDV/GM

Que, conforme a lo establecido en el Artículo X (Promoción del Desarrollo Integral) del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales promueven el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental. La Promoción del desarrollo local es permanente e integral. Las municipalices provinciales y distritales promueven el desarrollo económico local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población;

Estando a lo expuesto y con el visado y conformidad de la Gerencia de Planificación Local y Presupuesto, Secretaría General y Asesoría Jurídica, y Sub Gerencia de Atención al Vecino y Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Ventanilla; y en uso de las atribuciones que confiere la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades; y en uso de las facultades delegadas conforme lo establece el Artículo 1°, numeral 1.1 Literal a), aprobado mediante Resolución de Alcaldía N° 067-2019/MDV-ALC, de fecha 2 de enero de 2019.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 003-2019-MDV-GM, denominada "Directiva de Atención Preferencial en la Municipalidad Distrital de Ventanilla"; la cual formará parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones la publicación de la presente resolución y el íntegro de la Directiva en el portal institucional.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Secretaría General y Asesoría Jurídica la comunicación de la presente Resolución a las Unidades Orgánicas y Organismos Desconcentrados de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, para su cumplimiento obligatorio.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA
Abog. EDDY MAYTA TRISTÁN
GERENTE MUNICIPAL

Formulada por: Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos para regular la atención preferencial a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños en brazos que acceden a los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Ventanilla, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

II. FINALIDAD

Lograr que los administrados sujetos de atención preferencial, tengan facilidades de acceso a los servicios brindados en las distintas sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

III. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente directiva es aprobada por la Gerencia Municipal, su vigencia es permanente y su actualización se efectuará a propuesta de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla que cuenten con una plataforma de atención a los administrados.

V. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley Nº 28683, que modifica la Ley Nº 27408.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y su modificatoria.
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas.
- Ley N° 27337, Ley que aprueba el "Código de los Niños y Adolescentes" y sus modificatorias.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y su modificatoria.
- Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo Nº 013-2006-MIMDES, Reglamento de la Ley N° 28803, Ley de las Personas Adultas Mayores.
- Decreto Supremo N° 006-2011-MIMDES, Reglamento de Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y sus modificatorias.

- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Ley Nº 29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual.
- Ley Nº 30433, que modifica la Ley Nº 29830.
- Decreto Supremo Nº 001-2017-MIMP, Reglamento de la Ley Nº 29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual.
- Ley Nº 30687, Ley de promoción de los derechos de las personas de talla baja, cuya segunda disposición complementaria final establece que dichos ciudadanos se encuentran comprendidos dentro de los alcances, beneficios y derechos que otorga la Ley General de la Persona con Discapacidad.

VI. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la Secretaría General y Asesoría Jurídica, a través de la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil, supervisar el estricto cumplimiento y difusión de la presente norma.

Es responsabilidad de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, aprobar el diseño de los carteles, afiches y otros relacionados a la aplicación de la presente Directiva.

Es responsabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas, a través de la Subgerencia de Logística y Servicios Generales, propocionar a las unidades orgánicas involucradas los materiales de señalización correspondientes a la exhibición de las normas de atención preferencial y del uso de perros guía por usuarios invidentes.

Es responsabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas, a través de la Subgerencia de Recursos Humanos, llevar un registro de control de las sanciones impuestas a funcionarios, servidores o empleados a consecuencia del incumplimiento en otorgar atención preferente.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 La presente Directiva deberá ser publicada en el portal electrónico institucional.

7.2 Todas las sedes de la Municipalidad Distrital de Ventanilla que brindan atención a los administrados exhibirán en un lugar visible y de fácil acceso, el contenido de la Ley Nº 27408 y su modificatoria, así como la Ley Nº 29830 y su reglamento (Ver Anexos 01 y 02).

7.3 Las sedes de atención al público cuentan con un sistema de tickets para la atencion preferencial. De verse interrumpida este modelo de atención (caídas del sistema, fallas del fluido electrico, etc.) la atención será atendida igualmente por el personal a cargo.

7.4 Dichas sedes deberán asignar a un módulo o ventanilla específica el rótulo "ATENCIÓN PREFERENCIAL", para la atención de mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos.

7.5 En caso de que la ventanilla que tenga el rótulo de atención preferencial se encuentre ocupada, cualquiera de las otras ventanillas disponibles deberán atender a los usuarios favorecidos por la ley.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 Los ciudadanos con trato preferencial quedan exonerados de formar colas o filas. El personal encargado les entregará de manera inmediata el ticket de atención preferencial asegurándose de que el administrado se dirija al módulo o ventanilla correspondiente con el respectivo acompañamiento.

8.2 Por su parte, las unidades orgánicas que no cuenten con sistema de gestión de colas designarán al personal responsable de la atención preferencial quedando bajo su responsabilidad que la orientación sea la adecuada conforme a las necesidades del usuario.

8.3 En caso de que el administrado sujeto de trato preferencial requiera entrevistarse con algún funcionario o servidor de la entidad, el personal encargado realizará la comunicación respectiva.

8.4 Toda persona con discapacidad visual que utilice un perro guía tiene derecho a acceder acompañada permanentemente con dicho apoyo, en igualdad de condiciones que los demás, a las distintas sedes de atención al público de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, por lo tanto ningún funcionario, servidor público o agente de seguridad prohibirá el ingreso de los canes en mención.

8.5 El servidor público encargado de la atención preferencial queda obligado a colaborar con el desplazamiento del administrado desde el ingreso a la sede hasta la salida, en caso de que éste no pueda hacerlo por sus propios medios debiendo, incluso, asistirle con el uso de un elevador o ascensor o con la prestación de una silla de ruedas según sea el caso.

8.6 El usuario con discapacidad visual que utilice un perro guía para acceder a los servicios municipales tiene la obligación de exhibir el carné emitido por el CONADIS, que acredite la inscripción del can en el Registro Nacional de Perros Guía.

8.7 En caso de que alguna persona desee presentar un reclamo por incumplimiento de las normas de atención preferencial, se le proporcionará el Libro de Reclamaciones. Por otro lado, la atención de quejas se realizará de acuerdo a lo establecido por el artículo 158° de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General.

8.8 Los funcionarios o servidores que no cumplan lo dispuesto en la presente directiva incurren en las infracciones señaladas en el Art. 4° de la Ley de Atención Preferencial, bajo responsablidad.

IX. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Atención Preferencial

Mecanismo por el cual el orden de llegada deja de ser el principal criterio de la atención, para atender prioritariamente a un grupo determinado de administrados.

- Adulto Mayor

Persona que cuenta con 60 o más años de edad, condición que el usuario acreditará con la presentación de su Documento Nacional de Identidad (DNI).

- Ciudadanos con Trato Preferencial
  Son los usuarios o administrados que se encuentran favorecidos por la Ley Nº 27408 y sus modificatorias.

- Persona con Discapacidad Visual
  Es aquella que tiene unas o más deficiencias de carácter permanente que generan una limitación total o muy seria de la función visual y que al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, le pueden impedir el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

- Perro Guía
  Perro especialmente adiestrado y acreditado para asistir a una persona con discapacidad visual en su desplazamiento.

- CONADIS
  Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad. Organismo adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, tiene como función principal que en el planeamiento y ejecución de las políticas y los programas de todos los sectores y niveles de gobierno se tomen en cuenta, de manera expresa, las necesidades e intereses de las personas con discapacidad.

- Persona con niño (a) en brazos
  Administrado o administrada con su niño (a) de hasta 3 años de edad en brazos.

- Personas de Talla Baja
  Son aquellas personas que experimentan algunos de los transtornos genéticos o de crecimiento, alteración ósea, enfermedad o cualquier síndrome o alteración que produce una estatura considerablemente inferior al promedio de la población peruana.

ANEXO Nº 01

ANEXO Nº 02