



*“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”*

Resolución Gerencial

N° 757-2023-MPA/GM.

Azángaro, 15 de noviembre de 2023.

*El Gerente Municipal de la Municipalidad
Provincial de Azángaro.*

VISTOS: La **"DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN PLATAFORMAS PRESENCIALES Y VIRTUALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO"**, el Informe N° 083-2023-MPA/GPP-OTI, de fecha 27 de octubre del 2023, emitido por el Encargado de la Oficina de Tecnología e Informática, el Informe N° 1559-2023-MPA/GPP-HEGC, de fecha cierta de recepción 31 de octubre del 2023, emitido por el Gerente de Planeamiento y Presupuesto de la Entidad; así como la Opinión Legal N° 1301-2023-MPA/GAJ., de fecha cierta de recepción 03 de noviembre del 2023, proveniente del despacho de Gerencia de Asesoría Jurídica de la Entidad, Y;

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Provincial de Azángaro, como ente de Gobierno Local goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo dispone el Art. 194° de la Constitución Política del Estado, modificado por el artículo único de la Ley de Reforma Constitucional Ley N° 30305 y concordante con el Art. II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y demás normas concordantes;

Que, el numeral 20) del Art. 20° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, taxativamente señala: Son atribuciones del alcalde: “delegar sus atribuciones políticas en un regidor hábil y las administrativas en el gerente municipal”, quien desempeñará el cargo con arreglo a lo dispuesto en la acotada Ley, en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF) de esta Municipalidad Provincial de Azángaro;

Que, mediante **Resolución de Alcaldía N° 010-2023-MPA/A**, de fecha 02 de enero del 2023, el señor Alcalde de esta Municipalidad Provincial de Azángaro, Abg. Salvador Apaza Flores, ha delegado al Gerente Municipal las facultades administrativas y resolutorias (...); asimismo a través de la **Resolución Gerencial N° 67-2023-A/MPA**, de fecha 20 de febrero del 2023, resuelve en su **ARTÍCULO PRIMERO.- AMPLIAR** la delegación de facultades, otorgadas (...);

Que, el numeral 1.2.1. del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, señala que no son actos administrativos los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de la Ley del procedimiento Administrativo General, y de aquellas normas expresamente así la establezcan; es el caso de la Directiva que se requiere su aprobación”;

Que, el numeral 72.2) del artículo 72° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General 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, las directivas son documentos técnico-normativos que norman y orientan las acciones de los órganos en las entidades de la administración pública estableciendo disposiciones para el mejor cumplimiento de sus funciones;

Que, toda Directiva, es un dispositivo oficial (legal) de carácter interno, que formulan las dependencias administrativas, por intermedio de las autoridades superiores, con la finalidad de ordenar y orientar a



las personas sobre un asunto indeterminado, mediante este documento se establecen normas, disposiciones y ordenes de carácter general;

Que, también la directiva sirve para programas y orientar la aplicación de leyes, decretos, reglamentos, estatutos, etc. Que, por ende, toda directiva es un elemento muy importante, su uso y su aplicación hará que una institución marche ordenadamente y por ende el éxito en su propósito se verá al ganar el prestigio y confianza de la comunidad;

Que, la presente Directiva, tiene como objetivo Establecer procedimientos para la formulación, aprobación, ejecución y evaluación de los Planes de Trabajo de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Azángaro. (...);

Que, el Artículo 26° de la Ley Orgánica de Municipalidades, establece "La administración municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley N° 27444. Las facultades y funciones se establecen en los instrumentos de gestión y la presente Ley".

Que, el Artículo 39° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, establece que: "Las gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de resoluciones y directivas"; en ese entender, la Directiva constituye un dispositivo oficial de carácter interno, formulado por las dependencias administrativas a través de sus autoridades superiores con el propósito de ordenar y orientar sobre un asunto determinado.

Que, mediante el Informe N° 083-2023-MPA/GPP-OTI, el Encargado de la Oficina de Tecnología e Informática, con copia a Secretaria General y dirigido al Gerente de Planeamiento y Presupuesto, solicita evaluación y posterior aprobación de la Directiva N° 001-2023-MPA/GM para el funcionamiento del sistema de trámite documentario virtual;

Que, mediante el Informe N° 1559-2023-MPA/GPP-HEGC, el Gerente de Planeamiento y Presupuesto de la Entidad, precisa lo siguiente:

*"Luego de su revisión y evaluación respectiva emite **OPINIÓN TECNICA FAVORABLE** a la propuesta de Directiva: **"DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN PLATAFORMAS PRESENCIALES Y VIRTUALES"**.*

Que, conforme se tiene la Opinión Legal N° 1301-2023-MPA/GAJ., el Gerente de Asesoría Jurídica de la Entidad, mediante el cual, es de la OPINA declarar **PROCEDENTE** la aprobación de la directiva denominada **"DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN PLATAFORMAS PRESENCIALES Y VIRTUALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO"**, el cual cuenta con VII numerales y 01 Anexo. Manual de Usuarios -STD. (...), la misma que como anexo forma parte de la presente resolución;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en su Título Preliminar, Artículo IV, numeral 1.7 estableció el "Principio de presunción de veracidad", concordante con el Artículo 49° de la misma norma, por lo que se presume que lo contenido en los informes, dictámenes y demás documentos del presente expediente administrativo, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman y que han sido verificados por sus emisores; asimismo, el Artículo 6°, numeral 6.2 del citado cuerpo normativo señala que, los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, constituyen motivación mediante la declaración de conformidad; debiendo presumirse la idoneidad, al haber sido objeto de revisión y validación por parte de los funcionarios emisores;

Que, los entes administrativos responsables antes referidos han evaluado los aspectos técnicos, presupuestales y normativos respecto de la Directiva N° 001-2023-MPA/SG/UAC objeto de pronunciamiento, habiendo emitido sendos documentos opinando por su viabilidad y procedencia, recomendando su aprobación, no encontrándose opinión desfavorable o contraria en la parte técnica, presupuestaria ni normativa; acreditándose su conformidad con los términos y el contenido de la Directiva N° 001-2023-MPA/SG/UAC objeto de pronunciamiento; lo que conlleva a que Gerencia Municipal concluya que se debe proceder a la emisión del respectivo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL AZÁNGARO

REGIÓN PUNO - PERÚ

acto administrativo aprobatorio; siendo que el contenido de los informes y documentos precedentes, sobre los que se basa el presente acto resolutivo, son de responsabilidad de sus emisores;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con lo señalado en el artículo 39° último párrafo de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y en uso de las facultades y atribuciones conferidas al Gerente Municipal mediante Resolución de Alcaldía N° 010-2023-MPA/A, de fecha 02 de enero del 2023 y Resolución de Alcaldía N° 67-2023-MPA/A, de fecha 20 de febrero del 2023.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 11-2023-MPA/GM, "**DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN PLATAFORMAS PRESENCIALES Y VIRTUALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO**", las mismas que forman parte integrante de la presente Resolución; esto conforme a los informes técnicos y legales y por los argumentos de hecho y de derecho esgrimidos en la parte considerativa de la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR el estricto cumplimiento de la presente Resolución y Directiva, por parte de todas y cada una de las Áreas de la Municipalidad Provincial de Azángaro.

ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER la publicación de la presente Resolución y Directiva en el portal institucional de la Municipalidad Provincial de Azángaro a la Oficina de Tecnología e Informática.

ARTÍCULO CUARTO. - ENCARGAR a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la distribución de la presente Directiva y la resolución que lo aprueba, a cada una de las Gerencias y Sub Gerencias de Entidad, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO QUINTO. - DEJAR sin efecto cualquier disposición administrativa que se oponga a la presente resolución.

ARTÍCULO SEXTO.- TRANSCRIBIR la presente Resolución a los sistemas administrativos de la Municipalidad Provincial de Azángaro para su conocimiento y fines pertinentes, de acuerdo a las formalidades previstas en el TUO de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.

c.c.
Alcaldía.
G.P.P.
G.A.
O.T.I.
Archivo.



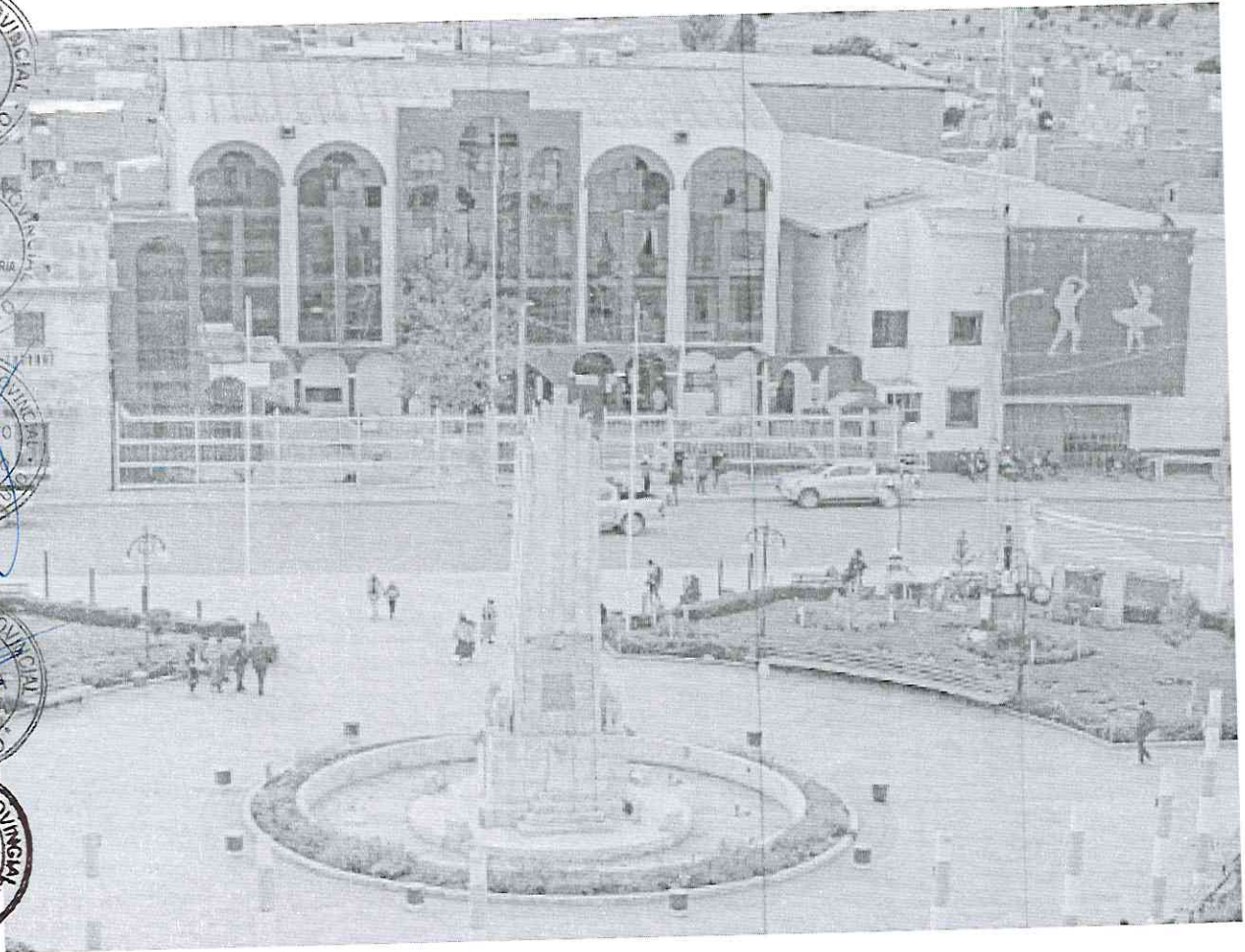
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO
Eco. RENE RANZO CONDORI GUTIERREZ
GERENTE MUNICIPAL

TIERRA PRÓCER





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO



DIRECTIVA N° 011-2023-MPA/GM

**DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN AL USUARIO
EN PLATAFORMAS PRESENCIALES Y VIRTUALES EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO**

**Abg. SALVADOR APAZA FLORES
ALCALDE**

Contenido

- I. OBJETIVO 2
- II. FINALIDAD..... 2
- III. BASE LEGAL..... 2
- IV. ALCANCE 2
- V. DISPOSICIONES GENERALES 2
- VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 3
- VII. ANEXOS..... 5



 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO	DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN PLATAFORMAS PRESENCIALES Y VIRTUALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO				Código
					011-2023-MPA/GM
	Aprobada por:	Fecha de Aprobación:	Folios:	Anexos:	Total Páginas.
RG N° -2023-MPA/GM	31/10/2023	13	01	13	

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la atención de consultar y/o de los trámites administrativos de los administrados, a fin de brindar una atención de calidad con respuesta efectiva, optimizando con ello la satisfacción y la confianza hacia la Municipalidad.

II. FINALIDAD

Contar con un instrumento que establezca criterios técnicos que coadyuven a una correcta y oportuna tramitación de documentos y expedientes en la Municipalidad provincial de Azángaro

BASE LEGAL

- Constitución política del Perú.
- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28411 - Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Ley N° 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Legislativo N° 800 – Decreto Legislativo Establece horario de atención y jornada diaria en la Administración Pública.
- Ordenanza N° 020-2019-MPA/A que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Azángaro.

ALCANCE

El cumplimiento de la presente directiva es de carácter obligatorio para todos los funcionarios y servidores de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Azángaro, especialmente quienes interactúan directa o indirectamente con el administrado.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las Entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca



efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

5.2. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

- a) **Principio de legalidad:** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al derecho, dentro de las facultades que les estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los cuales les fueron conferidas.
- b) **Principio del debido procedimiento:** Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
- c) **Principio de impulso de oficio:** Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento ordenar la realización o practica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.
- d) **Principio de razonabilidad:** las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que resposnan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.
- e) **Principio de imparcialidad:** Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.
- f) **Principio de informalismo:** Las normas de procedimientos deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.
- g) **Principio de presunción de veracidad:** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formuladas por los administrados en la forma descrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.



VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZÁNGARO

6.1.1. Canal Presencial

Consiste en la atención personalizada del ciudadano a través de la ventanilla única o mesa de partes presencial ubicada en la Sede Principal de la Municipalidad Provincial de Azángaro, Jirón Azángaro N° 160 – Plaza San Bernardo – Ciudad de Azángaro. El cual presenta las siguientes características:

- La atención al ciudadano es de lunes a viernes.
- El horario de atención es de 08:00 a 16:00 horas, de forma ininterrumpida.
- Diseñada para la gestión documentaria, como el ingreso de expedientes y escritos, documentos y trámites administrativos, entre otros.

6.1.2. Canal Virtual

Consiste en la recepción de documentos y solicitudes mediante plataformas virtuales ubicadas en el Portal web institucional, cuyo link de acceso es el siguiente: <https://muniazangaro.gob.pe/> . El ciudadano cuenta con las siguientes plataformas virtuales:

- **Mesa de partes virtual o tramite documentario**, para el registro e ingreso de documentos, expedientes, escritos, trámites administrativos, entre otros. El cual presenta las siguientes características:
 - La Plataforma se encuentra disponible las veinticuatro (24) horas y los siete (7) días de la semana.
 - Los tramites que ingresen desde las 00:00 horas hasta las 16:00 horas de un día hábil, se consideran recibidos el mismo día.
 - Los tramites que ingresen pasadas las 16:00 horas hasta las 23:59 horas, se consideran recibidos el día hábil siguiente.
 - Los documentos que ingresen sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidos el primer día hábil siguiente.
- **Libro de reclamaciones**, es una herramienta que se encuentra disponible en la plataforma virtual. Este libro te permite presentar tus quejas o reclamos por inconvenientes que surjan frente a la prestación de algún servicio o tramite realizado.



VII. ANEXOS

Anexo N° 01. Manual de usuario – Tramite documentario virtual.





MANUAL PARA USUARIOS – STD

01. INGRESO DE NUEVO TRAMITE

- 1.1. Para ingresar al sistema de tramite documentario de la municipalidad provincial de Azángaro, escriba en su navegador <https://muniazangaro.gob.pe>
- 1.2. Ingrese a enlace tramite documentario ubicado en la sección servicios digitales.

Servicios Digitales



- 1.3. Para ingresar un nuevo documento haga clic en Nuevo Tramite.



- 1.4. Recuerde estar dentro del horario de atención o de habilitación del sistema, caso contrario le mostrará un mensaje recordándole el horario permitido.





- 1.5. Selecciones el tipo de persona entre (Persona Natural y Persona Jurídica).
 - 1.5.1. Persona Natural: si es persona natural, solo deberá ingresar su numero de DNI y hacer clic en validar, se validarán sus datos.
 - 1.5.2. Persona Jurídica: deberá ingresar el numero de RUC y validar, también debe escribir su numero de DNI y validar para identificarse.
- 1.6. En caso de que sus datos no se validen por el sistema ingrese sus apellidos y nombres manualmente.
- 1.7. Escriba su número de celular para referencia.
- 1.8. Escriba un correo válido, recuerde que el cargo y mensaje de confirmación se enviarán al correo consignado.
- 1.9. Ingrese su dirección actual (opcional)
- 1.10. Selecciones el tipo de trámite que realizará.
- 1.11. Escriba el número de folios que presenta su trámite.
- 1.12. Escriba el asunto por el cual realiza el trámite, se recomienda ser breve y conciso.
- 1.13. Adjunte su documento de tramite en formato PDF y respete el tamaño indicado como máximo.
- 1.14. Seleccione las opciones de si, para confirmar haber leído los términos y condiciones del servicio y que acepta recibir notificaciones a su correo electrónico
- 1.15. Haga clic en el botón Registrar Archivo para enviar su documento, esto puede tardar varios minutos dependiendo del tamaño de sus documentos de archivo.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZANGARO

Sistema de tramite documentario

01: Ingreso de nuevo tramite y Seguimiento de tramite



NUEVO TRAMITE

1. DATOS DEL REMITENTE

Tipo de persona *
Personal Natural

Documento de Identidad *
D.N.I. 73456789 Q Validar

Apellidos *
ZAMBRANO MONCADA

Nombres *
EDD

N° Celular * 987654321 Correo electronico * eed.denys@gmail.com

Dirección actual
Jr. Andahuaylas 45445

2. DATOS DEL DOCUMENTO

Tipo de Documento *
SOLICITUD

Número de Folios *
9

Motivo ó Asunto *
Solicito Constancia laboral

Adjuntar Documento * Solo archivos en formato PDF y no mayores a 15 MB de tamaño
Seleccionar archivo prueba2.pdf

3. TERMINOS Y CONDICIONES

He Leído y acepto los términos y condiciones del servicio*

SI
 NO

Acepto la notificación mediante correo electrónico registrado*

SI
 NO

➔ Registrar Archivo

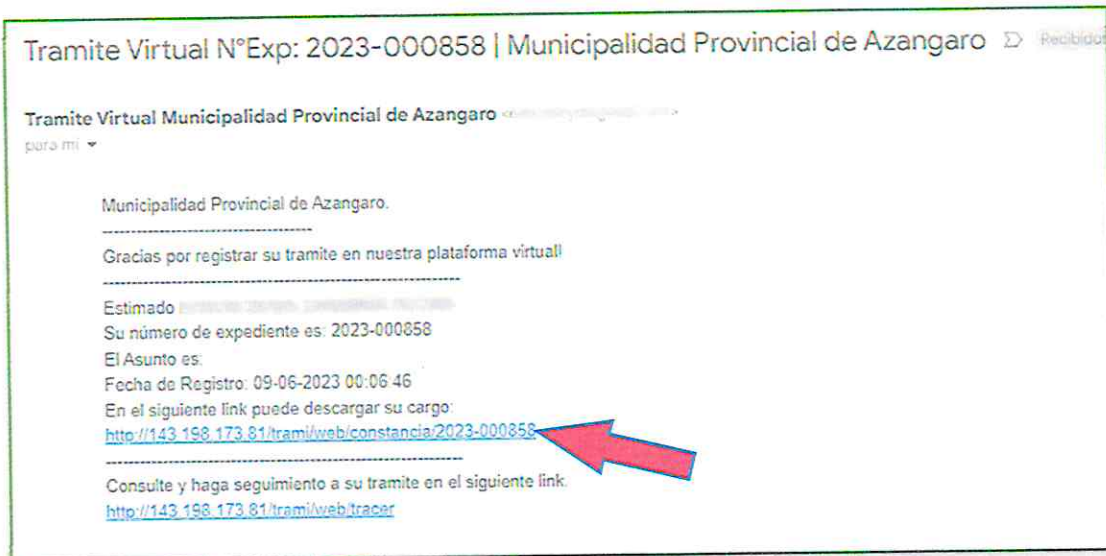


01: Ingreso de nuevo tramite y Seguimiento de tramite

1.16. Le enviaremos un mensaje de confirmación con el cargo de sus tramite a su correo, debe asegurarse que le muestre este mensaje para cerciorarse que su trámite fue realizado correctamente.



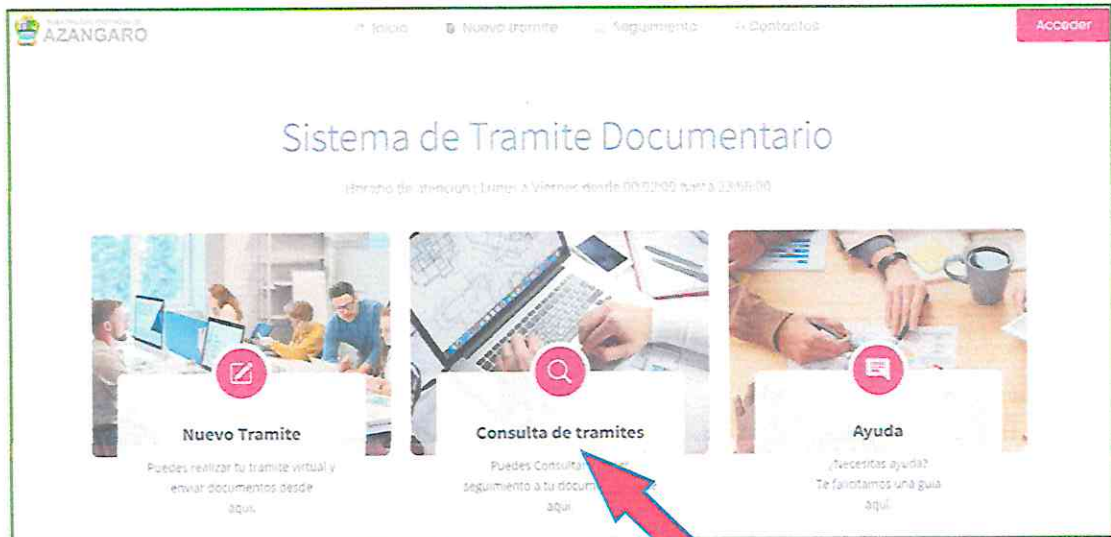
1.17. Revise su correo, para asegurarse que su trámite fue correctamente registrado, puede hacer clic en los enlaces enviados para descargar su cargo en formato PDF.





02. SEGUIMIENTO DE TRAMITE

2.1. haga clic en consulta de trámite



2.2. Escriba el numero de expediente como lo indica la imagen siguiente, recuerde que el número de su expediente fue enviado a su correo electrónico. (Debe de ingresar el código de la imagen en mayúscula). Clic en consultar expediente.

CONSULTE SU TRAMITE

Número de expediente*

2023-000858

NAXJ

NAXJ

Consultar Expediente



2.3. Podrá verificar en que oficina y en que estado se encuentra su trámite.

TRAMITE DOCUMENTARIO
Consulta de Expediente

REGISTRO DEL EXPEDIENTE:

Nº de Expediente:	Nº de Folios:	Fecha y Hora de Registro:
2023-000858	9	2023-02-04 05:07:22

PERSONA QUE REMITE:

DNI:	Nombres y Apellidos:	Teléfono:	Email:
10809104	EDD DENYS GARCIA PEREZ	21213	edd.denys@gmail.com

DESCRIPCION:

Tipo de Expediente:	Asunto:
SOLICITUD	

SEGUIMIENTO DEL EXPEDIENTE

#	Ingreso	Origen	Asunto/Comentario	Salida	Destino	Estado
1	2023-02-04 05:07:22	Usuario			Mesa de Partes	Por Recepcionar

[Regresar](#) [Imprimir](#)
Fecha de impresión: 09-05-2023 Hora: 01:06:13



**GRACIAS POR SU INTERES EN NUESTRO
SISTEMA**



Audiencia PUBLICA 2023

24 de Septiembre Teatro Municipal 09:00 a.m.



A SOLO UN CLICK Servicios Digitales

- TRAMITE DOCUMENTARIO
- LIBRO DE RECLAMACIONES
- SIGA WEB
- OTRO

BIENVENIDOS Servicios

Galería



Sistema de Tramite Documentario

Horario de atención: Lunes a Viernes desde 08:00 hasta 20:00

- Nuevo Tramite**: Puedes realizar tu tramite virtual y enviar documentos aquí.
- Convocatorias**: Puedes participar de las convocatorias que la Municipalidad realiza desde aquí.
- Consulta de tramites**: Puedes Consultar y hacer seguimiento a tu documento desde aquí.
- Ayuda**: ¿Necesitas ayuda? Te brindamos una guía aquí.



Dirección: Jirón Azángaro 380 - Plaza San Bernardo

Horario de Atención: Lun-Vie: 08:00-20:00hrs. - 24/00:00hrs.

Central Telefónica: (0513) 764746