



Municipalidad
de
San Isidro

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 089-2021-0200-GM/MSI

San Isidro, 15 de junio de 2021

LA GERENTE MUNICIPAL

VISTOS:

El Memorándum Vía Remota N° 166-2021-1700-GFA/MSI de la Gerencia de Fiscalización Administrativa y el Informe N° 115-2021-0500-GPPDC/MSI de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo; y,

CONSIDERANDO:

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo establece el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

Que, el artículo 19°, inciso e) del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro, aprobado mediante Ordenanza N° 505-MSI y su modificatoria a través de la Ordenanza N° 513-MSI, señala que la Gerencia Municipal tiene como función aprobar los procesos, procedimientos, directivas, reglamentos y normativas internas propuestas por las áreas de la Municipalidad, formuladas con el asesoramiento de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo;

Que, asimismo, en el literal b) del artículo 91° del citado Reglamento, señala que la Gerencia de Fiscalización Administrativa tiene como función planear y establecer un adecuado sistema de fiscalización y control oportuno y sistemático, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas municipales que promuevan el cumplimiento de los procesos administrativos autorizados por las unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro; asimismo, en su literal c), establece planear y desarrollar procesos administrativos ágiles y eficientes en la atención al ciudadano en sus reclamos u observaciones, así como en la ejecución de las sanciones Administrativas;

Que, con Resolución de Gerencia Municipal N° 064-2021-0200-GM/MSI de fecha 12 de mayo de 2021 se aprobó el Procedimiento N° 008-2021/MSI "Procedimiento del Servicio Itinerante de Atención al Vecino - Acción 360";

Que, mediante el Informe del visto, la Gerencia de Fiscalización Administrativa remite el proyecto de actualización del procedimiento "Servicio Itinerante De Atención al Vecino - Acción 360", debido a las oportunidades de mejora, contenida en el Informe de Auditoría Interna N° AI-01-2021, realizada los días 10 y 11 de mayo de 2021;

Que, en ese contexto, mediante el informe del visto, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo remite el informe de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, mediante el cual emite opinión técnica favorable e indica que el proyecto en mención se encuentra según lo dispuesto en la Directiva N° 005-2020/MSI "Disposiciones para la Elaboración y Actualización de Documentos Normativos Internos de la Municipalidad de San Isidro" aprobada mediante Resolución





RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 089-2021-0200-GM/MSI

de Gerencia Municipal N° 039-2020-0200-GM/MSI, de fecha 04 de Junio de 2020 y su modificatoria;

Que, estando a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante el Informe Vía Remota N° 249-2021-0400-GAJ/MSI; y con las opiniones favorables de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo y la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, a través de los documentos del visto, corresponde aprobar el procedimiento denominado "Servicio Itinerante de Atención al Vecino - Acción 360", y;

En uso de las facultades conferidas por el literal g) del artículo 22° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Procedimiento N° 014-2021/MSI "Procedimiento del Servicio Itinerante de Atención al Vecino- Acción 360" de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, que en el Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR sin efecto la Resolución de Gerencia Municipal N° 064-2021-0200-GM/MSI de fecha 12 de mayo de 2021, que aprobó el Procedimiento N° 008-2021/MSI "Procedimiento del Servicio Itinerante de Atención al Vecino - Acción 360".

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Fiscalización Administrativa y la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización la implementación de las disposiciones establecidas en la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que se remita una copia de la presente Resolución y su Anexo a la Gerencia de Fiscalización Administrativa y la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, para su cumplimiento obligatorio; así como a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, para su archivo.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

Ing. **NANCY NINAPAITAN DELGADO**
Gerente Municipal

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 1 de 10



Municipalidad
de
San Isidro

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO ITINERANTE DE ATENCIÓN AL VECINO -Acción 360°

San Isidro - Perú

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 2 de 10

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO ITINERANTE DE ATENCIÓN AL VECINO -Acción 360°

I. OBJETIVO

Establecer las actividades para brindar atención personalizada a las solicitudes de los administrados y vecinos del distrito en los puntos itinerantes de interacción, a fin de lograr la fidelidad y confianza de los ciudadanos.



II. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización.

El procedimiento se inicia con el requerimiento de información o solicitud del ciudadano en la plataforma itinerante hasta la entrega de la respuesta al mismo.



III. BASE LEGAL

- Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- Ordenanza N° 505-MSI que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro.
- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores en lugares de atención al público, modificada por la Ley N° 28683.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.
- Resolución de Gerencia Municipal N° 007-2020-0200-GM/MSI, que aprueba la Directiva General N° 001-2020/MSI, Normas que regulan la gestión de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Isidro, aprobado el 20 de enero del 2020.



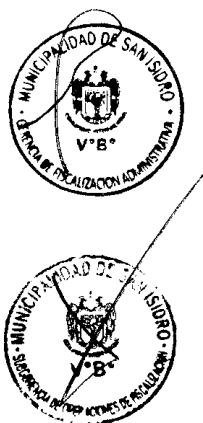
IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 Acción 360°:** Es un servicio itinerante de atención al vecino que se despliega inmediatamente en el lugar que se le requiera permaneciendo por tres días. Implica el traslado físico de los integrantes del equipo, promoviendo una atención personalizada en materia fiscalizadora, asesoramiento sobre normativa y trámites diversos.

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 3 de 10

Comprende:

- Atención inmediata de reclamos, quejas y sugerencias en el marco de las competencias de la Gerencia de Fiscalización Administrativa.
- Captar necesidades: Buscar soluciones en coordinación con las demás áreas.
- Asesoramiento: Normativo y trámites municipales.
- Difusión de normas municipales a través de: Campañas, eventos y charlas.



4.2 Actuados: Se refiere a la inspección, considerando: Entrevista en el lugar, Acta de Fiscalización, Tomas fotográficas.

4.3 Administrado: Es la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo". (Ley de Procedimiento Administrativo General.

4.4 DOMO GEODÉSICO: Estructura de rápida y económica instalación en espacios exteriores, que se pueden trasladar de un lugar a otro. En adelante nos referiremos como DOMO.

4.5 GFA: Gerencia de Fiscalización Administrativa.

4.6 GPV: Gerencia de Participación Vecinal

4.7 Gestor de Atención: Inspector asignado para la atención del servicio itinerante en el DOMO.

4.8 Gestor del Sector: Inspector asignado para realizar o coordinar la ejecución de la inspección y/o atención de la solicitud.

4.9 MSI: Municipalidad de San Isidro.

4.10 SOF: Subgerencia de Operaciones de Fiscalización.

4.11 UO: Unidad orgánica.

4.12 Vecino: Persona natural que reside en el distrito de San Isidro



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 4 de 10

V. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del Requisito	Fuente
1. Identificación los puntos de instalación del DOMO 2. Disponibilidad del personal e instalación del DOMO 3. Identificación del solicitante e información de contacto (número telefónico y/o email). 4. Consultas / Quejas / Reclamos / Incidencias	Ciudadano, administrado y/o vecino

VI. ACTIVIDADES

N°	Órgano o unidad orgánica	Responsable	Actividad	Duración
1	Subgerencia de Operaciones de Fiscalización	Coordinador	Evaluar, determinar los puntos de instalación del DOMO, y elaborar el Cronograma de ubicación del DOMO en el mes	1 día
2			Elaborar memorándum, solicitar la firma del Subgerente de Operaciones de Fiscalización y remitir el cronograma a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, para su publicación en las redes sociales de la municipalidad.	20 min
3			Gestionar el traslado de los materiales y equipos al punto de instalación.	1 día
4	Subgerencia de Operaciones de Fiscalización	Gestor de Atención	Recibir al vecino/administrado aplicando protocolo de saludo e introducción.	5 min
5			Escuchar consulta o requerimiento, informar el proceso de atención y registra la incidencia en el aplicativo de atención.	10 min
6			Asignar al Gestor del Sector.	5 min
7		Gestor del Sector	Realizar inspección, emitir actuados y comunica al Gestor de Atención.	1 día

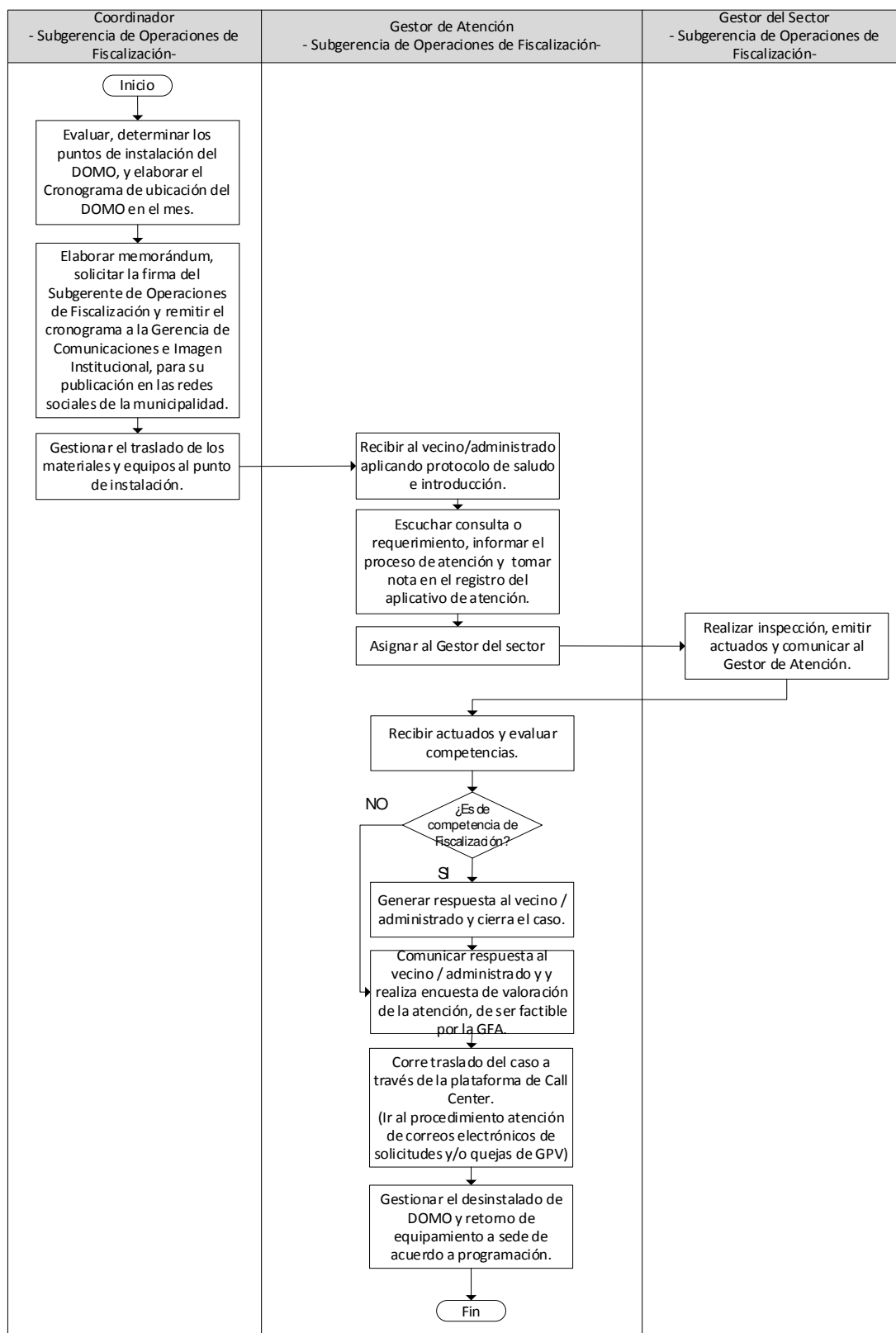
 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 5 de 10

N°	Órgano o unidad orgánica	Responsable	Actividad	Duración
8	Subgerencia de Operaciones de Fiscalización	Gestor de Atención	Recibir actuados y evaluar competencias.	5 min
9			¿Es de competencia de Fiscalización? SI: Ir a actividad 11 NO: Ir a actividad 12.	3 min
10			Generar respuesta al vecino / administrado y cierra el caso	10 min
11	Subgerencia de Operaciones de Fiscalización	Gestor de Atención	Comunicar respuesta al vecino / administrado y realiza encuesta de valoración de la atención, de ser factible. (Según el requisito N° 3) NOTA: La respuesta al vecino/administrado podrá ser posterior a los días de atención del DOMO.	1 día
12			Correr traslado del caso a través de la plataforma de Call Center. Ir al procedimiento atención de correos electrónicos de solicitudes y/o quejas de GPV	20 min
13			Gestionar el desinstalado de DOMO y retorno de equipamiento a sede de acuerdo a programación. (Final de jornada)	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 6 de 10

VII. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 7 de 10

VIII. DURACIÓN

El Procedimiento Servicio Itinerante de Atención al Vecino -Acción 360° tiene una duración de 5 días, 1 hora y 18 minutos.

IX. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- Cronograma de Ubicación del DOMO.
- Registro de consulta o requerimiento del Administrado / Vecino.
- Actas de Fiscalización
- Indicador de nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio de DOMO.



X.

PROCESO RELACIONADO

- Medición y Seguimiento de la Satisfacción del Ciudadano.



XI.

INSTRUCCIONES

11.1 Fases del Procedimiento

Fase 1: planificación y determinación de puntos de instalación del DOMO.

Fase 2: logística, personal e instalación del domo

Fase 3: atención del administrado / vecino

Fase 4: cierre de jornada de atención del domo

Fase 5: seguimiento a las atenciones pendientes de respuesta



11.2 Comunicar a la Subgerencia de Participación Vecinal el programa con los puntos de instalación del DOMO para su conocimiento.

11.3 Registro de Actividades

Las actividades desarrolladas en el servicio itinerante de atención al vecino se registran, asignan y atienden mediante la plataforma digital online.



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 8 de 10

- Se distinguen dos tipos de actividad: Actividad informativa y solicitud del administrado:
 - Actividad Informativa, preventiva y de orientación.
 - Solicitud del Administrado



VER CASOS

Registros : 701

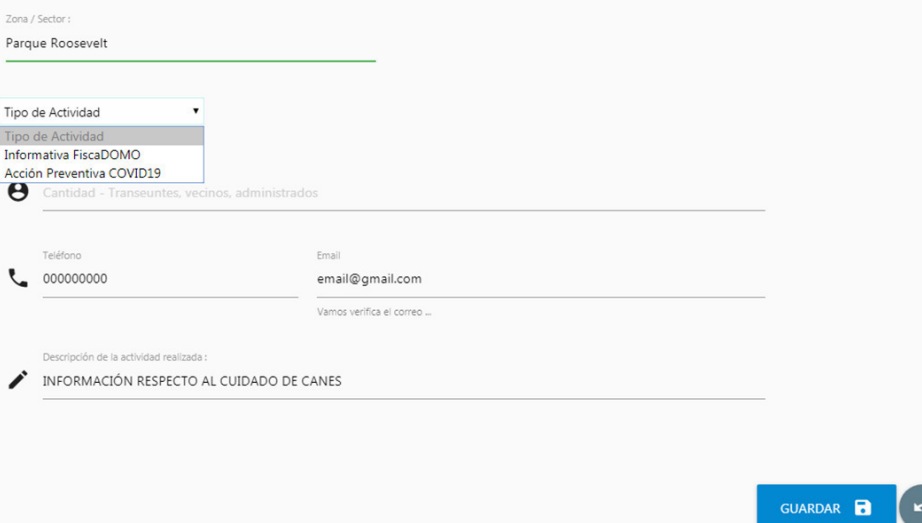
Buscar ...

D0661	21/5/2021 10:43:51	Parque Teniente Enrique Palacios - 5.4	BALLON CARAZAS CARLOS	QUEJA POR PRACTICAS DEPORTIVAS QUE MALOGRAN EL AREA VERDE EN MAÑANAS Y TARDES	ARAGON ESCOBAR ERNESTO » 21/5/2021 16:23:07
D0662	21/5/2021 11:35:04	Parque Teniente Enrique Palacios - 5.4	ROBERTO SANTOYO RAMOS	LUMINARIAS Y FAROLES DEL PARQUE INOPERATIVAS	CARREÑO RÍOS GERALDINE ROSALINDA » 24/5/2021 11:04:22
D0663	21/5/2021 13:20:55	Parque Teniente Enrique Palacios - 5.4	OSCAR ALVA KAMISAKI	SE BRINDÓ MEDIDA DE PRESIÓN 11/7 Y SATURACIÓN 98/78, AGRADECE.	ARAGON ESCOBAR ERNESTO

Responsable de la atención :

ACTIVIDAD INFORMATIVA SOLICITUD DEL ADMINISTRADO

- El Gestor de atención una vez instalado en un determinado sector, aborda e informa a los vecinos el objeto de esta nueva forma de brindar nuestros servicios.



Zona / Sector :
Parque Roosevelt

Tipo de Actividad
Tipo de Actividad
Informativa FiscaDOMO
Acción Preventiva COVID19

Cantidad - Transeuntes, vecinos, administrados

Teléfono
000000000

Email
email@gmail.com
Vamos verifica el correo ...

Descripción de la actividad realizada :
INFORMACIÓN RESPECTO AL CUIDADO DE CANES

GUARDAR

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 9 de 10

- El Gestor de atención capta y registra las incidencias, solicitudes y reclamos de los administrados y vecinos del sector, seguidamente gestiona y canaliza su atención.

Parque Benemérita Guardia Civil

Administrado :
 ALEX MEIER DE LA TORRE

Dirección (Sector):
 CA. GODOFREDO GARCIA 375

Teléfono: 987834234 Email: alex.meier@gmail.com
  Correcto

Solicitud :
 SOLICITA PODA DE ARBOL DE LA BERMA CENTRAL FRENTE A SU PREDIO

Nota : Considerar el área competente para la atención.
Área competente :
SPSG - Servicios Generales

GUARDAR  

XII. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO ITINERANTE DE ATENCIÓN AL VECINO -Acción 360° Aprobado con RGM N° 064-2021-GM/MSI			
N°	Pág.	Ubicación	Descripción del cambio
1	2	I. OBJETIVO	Acotación del objetivo.
2	2	II. ALCANCE (primer párrafo)	Acotación del alcance para que sea de aplicación en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización.
3	3	IV. SIGLAS Y DEFINICIONES	- Retiro del término "Área Pertinente" - Precisión en la definición de DOMO GEODÉSICO. - Aumento de la definición del término: Gestor de Sector. - Se agregó el término: Actuados.
4	3	VI. ACTIVIDADES	- Incorporación de una actividad (actividad 2). - Eliminación de 3 actividades. - Incorporación del término Gestor del Sector en las actividades.

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 014-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 03/06/2021
		Gerencia de Fiscalización Administrativa	Pág. 10 de 10

**PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO ITINERANTE DE ATENCIÓN AL VECINO -Acción
360°**

Aprobado con RGM N° 064-2021-GM/MSI

N°	Pág.	Ubicación	Descripción del cambio
5	5	VII. DIAGRAMA DEL PROCESO	Ajuste al diagrama
6	5	VIII. DURACIÓN	Ajuste de la duración a 5 días, 1 hora y 18 minutos.
7	5	IX.DOCUMENTOS QUE SE GENERAN	Incorporación del documento: Cronograma de Ubicación del DOMO.

