



RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 114 -2013-GM/MM

Miraflores,

25 JUN. 2013

**EL GERENTE MUNICIPAL;**

**VISTO:** el Memorandum N° 185-2013-GPP/MM de fecha 24 de mayo de 2013, por el cual la Gerencia de Planificación y Presupuesto propone la aprobación del proyecto de la directiva denominada "Procedimientos para el manejo del Sistema de Atención Vecinal – SAVE de la Municipalidad de Miraflores"; y

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo con los literales "h" y "p" del artículo 58 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Miraflores, aprobado por la Ordenanza N° 347/MM, son funciones de la Gerencia de Participación Vecinal: "Recibir y canalizar las solicitudes y reclamos de los vecinos a fin de realizar el seguimiento y monitoreo correspondiente de las mismas" "Proponer, coordinar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de su competencia";

Que, en el literal "d" del artículo 46 del mencionado ROF, se establece que corresponde a la Subgerencia de Racionalización y Estadística: "Proponer, elaborar y actualizar directivas, procedimientos, reglamentos y otros dispositivos, en coordinación con las diferentes unidades involucradas";

Que, mediante Informe N° 022-2013-GPV/MM de fecha 09 de marzo de 2013, la Gerencia de Participación Vecinal presentó el proyecto de directiva del Sistema de Atención Vecinal (SAVE) de la Municipalidad de Miraflores;

Que, con fecha 15 de mayo de 2013, la Subgerencia de Racionalización y Estadística emite el Informe Técnico N° 07-2013-SGRE-GPP/MM, opinando favorablemente por la aprobación del proyecto de la directiva denominada "Procedimientos para el manejo del Sistema de Atención Vecinal – SAVE de la Municipalidad De Miraflores";

Que, mediante Memorandum N° 185-2013-GPP/MM del 24 de mayo de 2013, la Gerencia de Planificación y Presupuesto da conformidad al informe técnico antes mencionado y remite el proyecto de la citada directiva, precisando que ésta tiene como objetivo establecer los procedimientos y responsabilidades para el adecuado manejo del Sistema de Atención Vecinal (SAVE), con la finalidad de lograr la oportuna y adecuada atención de los requerimientos y consultas de los vecinos;

Que, mediante Informe Legal N° 265-2013-GAJ/MM de fecha 19 de junio de 2013, la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión favorable respecto del proyecto de directiva mencionado en los considerandos precedentes;

Que, de conformidad con lo establecido en el literal "g" del artículo 16 del ROF de la Municipalidad de Miraflores, compete a la Gerencia Municipal aprobar las directivas propuestas por las unidades orgánicas con los informes técnicos y legales correspondientes;

Estando a lo expuesto, y en uso de las facultades otorgadas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Miraflores;





MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES  
GERENCIA MUNICIPAL

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar la Directiva N° 005-2013-GM/MM, denominada "PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN VECINAL (SAVE) DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES", que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Encargar el cumplimiento de la presente resolución, y de la directiva aprobada por ésta, a la Gerencia de Participación Vecinal.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el portal institucional de la Municipalidad de Miraflores.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



SERGIO MEZA SALAZAR  
Gerente Municipal





**DIRECTIVA N° 005-2013-GM/MM**

**PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN VECINAL (SAVE) DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES**



**1. OBJETIVO:**

Establecer los procedimientos, metodología y responsabilidades para el adecuado manejo del Sistema de Atención Vecinal (SAVE), mediante el cual se registrarán los requerimientos, consultas y/o reclamos que los vecinos y/o administrados tengan respecto de los procedimientos y servicios que brinda la Municipalidad de Miraflores.



**2. FINALIDAD:**

Lograr la oportuna y adecuada atención de los requerimientos, consultas y/o reclamos que se ingresen a través de los distintos medios previstos en el Sistema de Atención Vecinal (SAVE).

**3. ALCANCE:**

La presente directiva es de aplicación obligatoria para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad de Miraflores.



**4. BASE LEGAL:**

- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Ordenanza N° 347/MM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Miraflores, y sus modificatorias.



**VIGENCIA:**

La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal.



**6. RESPONSABILIDAD:**

- 6.1 La Gerencia de Participación Vecinal es la encargada de supervisar el cumplimiento de la presente directiva.
- 6.2 El funcionario de cada unidad orgánica se encargará de velar por la oportuna y eficiente atención de los requerimientos, consultas y/o reclamos registrados en el Sistema de Atención Vecinal (SAVE), para lo cual deberá designar a la persona responsable de la atención del sistema, haciendo el debido seguimiento.



## 7. DISPOSICIONES GENERALES:

7.1 Los medios a través de los cuales se podrán ingresar los requerimientos, consultas y/o reclamos al Sistema de Atención Vecinal (SAVE), son los siguientes:

- a) De manera personal en la oficina de la Gerencia de Participación Vecinal.
- b) Mediante llamada telefónica, o mensaje de voz, al número: 313-3013.
- c) Por correo electrónico enviado a la dirección: [participacion.vecinal@miraflor.es.gob.pe](mailto:participacion.vecinal@miraflor.es.gob.pe)
- d) A través del portal institucional de la Municipalidad de Miraflores ([www.miraflor.es.gob.pe](http://www.miraflor.es.gob.pe)), ingresando a la opción "Contáctenos".
- e) A través del Libro de Reclamaciones Virtual, mediante la opción comprendida en el Sistema de Atención Vecinal (SAVE).



7.2 La atención de los requerimientos, consultas y/o reclamos deberá realizarse exclusivamente a través del Sistema de Atención Vecinal (SAVE).

7.3 La ejecución de los procedimientos establecidos en la presente directiva están a cargo de los responsables designados por cada unidad orgánica, quienes cumplirán con la atención de los requerimientos, consultas y/o reclamos en el plazo previsto para ello, teniendo en cuenta las pautas establecidas.

## 8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

### 8.1 PROCEDIMIENTO:

#### 8.1.1 RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS, CONSULTAS Y/O RECLAMOS:

- a) La Gerencia de Participación Vecinal recibirá todos los requerimientos, consultas y/o reclamos que se presenten, sea en forma personal, por vía telefónica, por mensaje de voz, por correo electrónico, por medio del portal institucional o mediante el Libro de Reclamaciones Virtual.
- b) En todos los casos, el vecino y/o administrado deberá consignar sus datos personales al momento de registrar su requerimiento, consulta y/o reclamo, así como indicar el asunto correspondiente.
- c) La Gerencia de Participación Vecinal deberá registrar en el Sistema de Atención Vecinal (SAVE) el nombre completo, teléfono, correo electrónico y dirección domiciliaria del vecino y/o administrado. De ser solicitado expresamente, se podrá hacer el registro de manera anónima.
- d) Una vez ingresado el requerimiento, consulta y/o reclamo en el Sistema de Atención Vecinal (SAVE), se le asignará un número de registro, con el cual se podrá hacer el respectivo seguimiento; entregándose el cargo de ingreso correspondiente, sea de forma impresa o por correo electrónico, de ser el caso.



#### 8.1.2 DERIVACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS, CONSULTAS Y/O RECLAMOS INGRESADOS A LAS UNIDADES ORGÁNICAS COMPETENTES:

- a) Cuando los requerimientos, consultas y/o reclamos se hayan presentado de manera personal, por vía telefónica o por correo electrónico, la Gerencia de Participación Vecinal los derivará a las unidades orgánicas competentes, a través del Sistema de Atención Vecinal (SAVE) utilizando la opción "Solicitar", conforme corresponda.





- b) La Gerencia de Participación Vecinal deberá derivar los requerimientos, consultas y/o reclamos inmediatamente después de hacer el registro correspondiente en el Sistema de Atención Vecinal (SAVE), lo cual debe llevar a cabo el mismo día en que éstos son recibidos, sea que se presenten de manera personal, vía telefónica o por correo electrónico.
- c) Cuando se trate de requerimientos, consultas y/o reclamos presentados por mensajes de voz o a través del portal institucional, la Gerencia de Participación Vecinal los derivará a las unidades orgánicas competentes a través del Sistema de Atención Vecinal (SAVE), utilizando la función "Transferir", conforme corresponda; lo cual deberá ser realizado el mismo día en que éstos son recibidos.



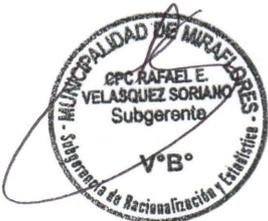
8.1.3 **ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS, CONSULTAS Y/O RECLAMOS INGRESADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN VECINAL (SAVE):**

- a) Los responsables del manejo del Sistema de Atención Vecinal (SAVE) de cada unidad orgánica, tienen la obligación de revisar a diario sus bandejas, a fin de atender dentro del mismo día los requerimientos, consultas y/o reclamos que la Gerencia de Participación Vecinal les haya derivado.
- b) Al llegar un requerimiento, consulta y/o reclamo a la bandeja de la persona responsable de su atención, el sistema le envía automáticamente una notificación a su correo electrónico institucional, indicándole que tiene pendientes por atender. De igual manera, el sistema notificará al correo electrónico institucional del funcionario encargado de la unidad orgánica competente, para el seguimiento correspondiente.
- c) Para dar respuesta a los requerimientos, consultas y/o reclamos los responsables utilizarán la opción "Atender", la misma que les permitirá, a través del sistema, responder directamente a los correos electrónicos proporcionados por los vecinos y/o administrados para dicho fin.
- d) En caso que un vecino y/o administrado no haya consignado su correo electrónico al momento de presentar su requerimiento, consulta y/o reclamo, el sistema registrará por defecto el correo: [participacion.vecinal@miraflores.gob.pe](mailto:participacion.vecinal@miraflores.gob.pe), por lo que los responsables de las unidades orgánicas competentes deberán realizar la atención vía telefónica llamando al número que se haya consignado, para posteriormente registrar su atención en el sistema con la función "Atender".
- e) En caso que la unidad orgánica competente requiera de un plazo mayor al de un (01) día para responder el requerimiento, consulta y/o reclamo derivado, los responsables deberán utilizar la opción "Comunicar" del Sistema de Atención Vecinal (SAVE), con la cual se les permitirá escribir directamente al correo electrónico consignado por el vecino y/o administrado, debiendo indicar las acciones a seguir, así como el plazo estimado para darle atención.



Si el vecino y/o administrado no ha consignado un correo electrónico, se deberá proceder de acuerdo a lo establecido en el acápite "d" del presente numeral, a efectos de comunicarle el plazo estimado para su atención. El uso de la opción "Comunicar" debe realizarse el mismo día en que el requerimiento, consulta y/o reclamo llega a la bandeja de la persona responsable de su atención.

Una vez transcurrido el nuevo plazo, y luego de haberse cumplido con la atención efectiva del requerimiento, el responsable deberá registrar la atención correspondiente en el sistema, utilizando la opción "Atender", de acuerdo a lo señalado en el acápite "d" del presente numeral.



- f) En caso que la persona responsable de atender el requerimiento, consulta y/o reclamo estime que, por un criterio de especialidad, deba derivar el pedido a otra persona de su misma unidad orgánica, podrá hacerlo utilizando la opción "Asignar"; lo cual debe ser realizado el mismo día en que lo recibe. Sin perjuicio de ello, la persona responsable deberá responder el requerimiento, consulta y/o reclamo directamente al vecino y/o administrado, de acuerdo con lo establecido en el presente numeral.



- g) Si la persona responsable de atender los requerimientos, consultas y/o reclamos advierte que le ha sido derivado un pedido de atención que no corresponde a su unidad orgánica, deberá devolverlo el mismo día a la Gerencia de Participación Vecinal utilizando la opción "Remitir" del sistema. En este caso, la Gerencia de Participación Vecinal inmediatamente deberá derivar el requerimiento, consulta y/o reclamo a la unidad orgánica competente.

## 9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES:



- 9.1 La Gerencia de Participación Vecinal derivará los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad de Miraflores hacia el Sistema de Atención Vecinal (SAVE), el cual cuenta con un marcador especial que permite su identificación en el sistema. Estos reclamos se regulan por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y las demás normas que resulten aplicables.

- 9.2 La respuesta a los requerimientos, consultas y/o reclamos se dará de forma virtual, de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.3 de la presente directiva.

Sólo en aquellos casos en los que el vecino y/o administrado no haya consignado una dirección de correo electrónico, la respuesta será a través de una carta remitida a su domicilio, la misma que será suscrita por el funcionario de la unidad orgánica competente. La persona responsable de la atención deberá registrarla en el sistema, de acuerdo a lo previsto en el en el acápite "d" del numeral 8.1.3 de la presente directiva.



- 9.3 Los responsables de la atención tendrán un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para dar respuesta a los requerimientos, consultas y/o reclamos, conforme lo dispone la Ley N° 27444 y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, bajo responsabilidad.

- 9.4 La Gerencia de Participación Vecinal revisará semanalmente el Sistema de Atención Vecinal (SAVE) para verificar que las unidades orgánicas cumplen con la atención oportuna de los requerimientos, consultas y/o reclamos, conforme a las disposiciones de la presente directiva. Para tal efecto, deberá mantener comunicación constante con los responsables de cada unidad orgánica.



- 9.5 La Gerencia de Participación Vecinal elaborará mensualmente las estadísticas de los requerimientos atendidos y de los que se encuentran pendientes de atención, a fin de informar a la Gerencia Municipal y dar alternativas de solución a los posibles inconvenientes.

- 9.6 La Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información es responsable de la implementación, funcionamiento y mantenimiento del Sistema de Atención Vecinal (SAVE), debiendo atender y solucionar de manera oportuna y eficiente cualquier desperfecto técnico que pudiera surgir.



- 9.7 Las personas responsables de la atención en las unidades orgánicas tienen la obligación de comunicar, a la Gerencia de Participación Vecinal y/o a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, cualquier inconveniente que se presente en el Sistema de Atención Vecinal (SAVE), a fin de poder brindar la atención debida, bajo responsabilidad.

- 9.8 La Gerencia de Participación Vecinal podrá realizar reuniones con los responsables de las unidades orgánicas, a fin de capacitarlos en el manejo del Sistema de Atención Vecinal (SAVE), periódicamente o cuando las circunstancias lo requieran.

- 9.9 La presente directiva no es aplicable para la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública, las mismas que se regulan por la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su reglamento, la Directiva N° 001-2013-GM/MM y demás normas complementarias.

- 9.10 La presente directiva deja sin efecto toda aquella normatividad de carácter interno que contravenga lo dispuesto en la misma.