



CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530
TELEFAX: 287-1071
www.munives.gob.pe

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 621 -2015-ALC/MVES

Villa El Salvador, 15 JUL 2015

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR.

VISTOS: El Informe N° 360-2015-OAJ/MVES de fecha 14.07.2015 de la Oficina de Asesoría Jurídica, el Memorandum N° 1254-2015-GM/MVES de fecha 15.07.2015 de la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución política del Perú concordado con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; autonomía que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el numeral 2, inciso 2.4) del Artículo 73° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que corresponde a la Municipalidad distrital, ejercer la función específica del servicio público local de "Programas Sociales, defensa y la promoción de los derechos ciudadanos";

Que, la Oficina de Secretaría General ha elaborado una propuesta de Directiva de Atención Preferencial a Contribuyentes y Usuarios en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, la misma que cuenta con la opinión favorable de la Oficina de Asesoría que mediante el Informe N° 360-2015-OAJ/MVES recomienda su aprobación;

Que, la propuesta de Directiva tiene por objeto implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado a todo tipo de ambiente donde se brinde servicio público en la Municipalidad de Villa El Salvador, por lo que hace referencia a la Ley N° 27408 modificada por la Ley N° 28683, que establece LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, LAS NIÑAS, NIÑOS, LOS ADULTOS MAYORES, EN LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO;

Estando a lo expuesto y en usos de las facultades conferidas por el numeral 6) del artículo 20° y 42° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; y,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la Directiva N° 008-2015/MVES – DIRECTIVA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL A CONTRIBUYENTES Y USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR, que en Anexo forma parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Gerencia Municipal a través de la Oficina General de Administración, así como a todas las unidades orgánicas de la Corporación Edil el fiel cumplimiento de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística la publicación de la presente Resolución y sus Anexos en el Portal Institucional de la Municipalidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


Municipalidad de Villa El Salvador
ROSARIO CECILIA CASAS CAUTI
SECRETARIA GENERAL


Municipalidad Distrital De Villa El Salvador
GUIDO INIGO PERALTA
ALCALDE

DIRECTIVA N° 008-2015-MVES

DIRECTIVA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL A CONTRIBUYENTES Y USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR (Ley N° 27408, modificada por Ley N° 28683)

I. OBJETO:

Establecer que las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente en la Municipalidad de Villa El Salvador. Asimismo, disponer que todas las Áreas Orgánicas de la Municipalidad, deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado a todo tipo de ambiente donde se brinde el servicio público.

II. FINALIDAD:

Alcanzar niveles adecuados de atención, facilitando el uso y/o acceso a los servicios y locales de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, las personas adultas mayores y personas con discapacidad.

III. ALCANCE:

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por el personal de todas las Áreas Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador.

IV. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú de 1993
- Ley N° 28683 que modifica el Artículo Primero de la Ley N° 27408, disponiendo que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad deben ser atendidas y atendidos; e Incorpora los artículos 2º, 3º, 4º, 5º y 6º.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

V.-NORMAS GENERALES:

- 5.1. La Municipalidad Distrital de Villa El Salvador adecuará su infraestructura progresivamente para el cumplimiento de la Ley N° 28683 que modificó la Ley N° 27408, con una ventanilla especial destinada a la atención preferente y consignará en lugares visibles de la Corporación Edil, material informativo dirigido a contribuyentes y usuarios con el mensaje:



- 5.2. En días de mayor afluencia de contribuyentes y usuarios por campañas de amnistía, beneficios tributarios y/o atendiendo a la necesidad de servicio, se podrá habilitar más de una ventanilla de atención preferencial para la atención inmediata de las personas beneficiadas.
- 5.3. Los funcionarios, servidores y empleados de todas las Áreas Orgánicas de la Municipalidad, atenderán de manera preferente, exonerando de turnos, a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad.
- 5.4. La Municipalidad implementará un mecanismo de presentación de quejas y registro, contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferencial.

VI.-NORMAS ESPECÍFICAS:

6.1. Se aplicará la Atención Preferencial en los siguientes casos:

- Mujeres embarazadas en evidente estado de gestación.
- Mujeres con niñas o niños en brazos.
- Adultos mayores de 60 años, a la presentación de su documento de identidad.
- Personas con discapacidad física o sensorial que impidan su movilidad.

6.2. El personal de seguridad y de atención al público, facilitará el acceso a los locales municipales; de ser necesario y si es posible, acompañará a las personas beneficiadas al punto de atención.

6.3. En caso de queja sobre algún funcionario, servidor y empleado de la Municipalidad, que no cumpla con la atención preferencial, se registrará en la Unidad de Administración Documentaria Archivo y Orientación al Usuario.

VII.-RESPONSABILIDADES:

7.1. La Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística, publicará la presente Directiva en el portal Web de la Municipalidad de Villa El Salvador.

7.2. La Unidad de Gestión de Recursos Humanos, en coordinación con la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social, emitirá un Memorando Múltiple a todo el Personal, dando a conocer y disponiendo el cumplimiento de la presente Directiva y, programará capacitaciones periódicas para una mejor implementación de la Ley N° 28683 que modificó la Ley N° 27408.

7.3. La Unidad de Imagen Institucional, o la que haga sus veces, gestionará la elaboración de material de difusión respecto al cumplimiento de la Ley N° 28683 que modifica Ley N° 27408.

7.4. La Unidad de Administración Documentaria Archivo y Orientación al Usuario implementará un registro de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados que incumplan con la atención preferencial e informará al Jefe Inmediato Superior del infractor para los fines que la normatividad laboral señala.

7.5. La Gerencia Municipal a través de la Oficina General de Administración, dispondrá lo necesario para vigilar y monitorear el cumplimiento de la normatividad a fin de evitar las infracciones que a continuación se detallan:



- a) No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público.
- b) Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
- c) No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley y/u omitir publicarlas en su portal electrónico.
- d) No adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
- e) No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente.
- f) No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
- g) No exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.

VIII.- SANCIONES:

La Infracción a la presente Directiva por parte de funcionarios, servidores o empleados de la Municipalidad de Villa El Salvador, será comunicada al Jefe Inmediato Superior, para los fines acordes con la normatividad laboral vigente.

IX.-DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Las disposiciones que no se encuentren previstas en la presente Directiva y siempre que no se opongan a la Ley N° 28683, serán resueltas por la Gerencia Municipal, a través de la Oficina General de Administración.

