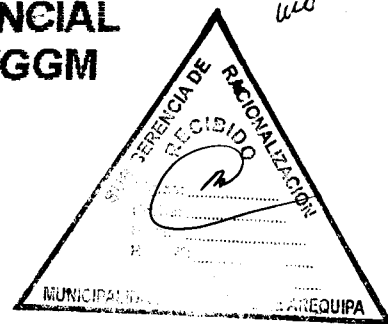




MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL
DE AREQUIPA

RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 289-2008-MPA/GGM

Arequipa, 29 de abril 2008



VISTO: El Dictamen Legal N°709-2008 - MPA/A-GGM-GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica, y el Proveído No. 017-2008-MPA-GPPR/SGR008, de la Sub Gerencia de Racionalización en el cual remite el proyecto de Directiva N° 003-2008-MPA/SGPPR/GSC sobre "Normas de Política y Procedimientos de Control Interno de la Gerencia de Servicios al Ciudadano", y;

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Provincial de Arequipa, de acuerdo al artículo 194 de la Constitución Política del Estado concordante con el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, es una entidad de Derecho Público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, de conformidad con el Art. IV del Título Preliminar de la Ley N° 27972, los Gobiernos Locales representan al vecindario, y como tal promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su jurisdicción en concordancia con lo previsto en el Art. 185 de la Constitución Política del Estado;

Que, el artículo 27 de la Ley Orgánica de Municipalidades, dispone que la Administración esta Bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecidas en el manual de Organización y Funciones de la Municipalidad ;

Que, teniendo en cuenta la necesidad de contar con un mecanismo para fortalecer el cumplimiento de las normas de control en la ejecución de las actividades o tareas en el ámbito de la Gerencia de Servicios al Ciudadano, así como para promover la práctica eficiente en la prestación de servicios públicos y de los procedimientos administrativos y finalmente para fomentar e impulsar la práctica de valores e identificación institucional, la Gerencia de Servicios al Ciudadano, por encargo de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, ha elaborado un proyecto de Directiva para normar la política y procedimientos de control interno de la mencionada Gerencia de Servicios;

Que, siendo necesario establecer normas específicas de control interno que permitan a los funcionarios y servidores el eficiente cumplimiento de sus funciones en la prestación de servicios públicos y la resolución de procedimientos de servicios administrativos, es imperioso aprobar el proyecto que contiene la mencionada Directiva;

Que, conforme al artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27972, Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción;

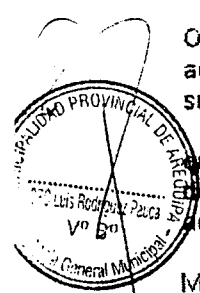
Que, en virtud de la norma acotada debe aprobarse una directiva que regule la política y los procedimientos de control interno de la Gerencia de Servicios al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Arequipa, contribuyendo de esta manera a la mejor atención de los administrados en general;

Que, es de aplicación la Resolución de Alcaldía No. 210-2007-MPA de fecha 18 de Mayo del 2007, que en su artículo 1 delega expresamente en la Gerencia General Municipal la facultad de emitir Resoluciones para la formalización de los siguientes actos administrativos, inciso 15) aprobar directivas de normatividad interna de la Municipalidad;

Que, la Gerencia General Municipal, de conformidad a las facultades otorgadas en la resolución de Alcaldía Nro.210-2007-MPA;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 003 - 2008 - MPA/GPPR/GSC, sobre "Normas de Política y Procedimientos de Control Interno de la Gerencia de Servicios al Ciudadano" de la Municipalidad Provincial de Arequipa, así como todos los anexos que forman parte integrante de la misma.





MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL
DE AREQUIPA

RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 289-2008-MPA/GGM

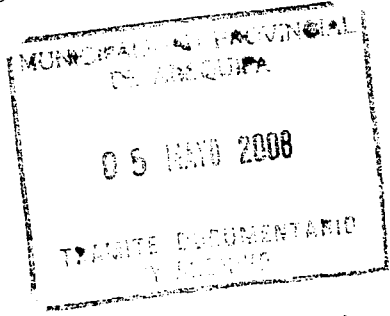
Arequipa, 29 de abril 2008

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia de Servicios al Ciudadano adoptar las acciones necesarias para su implementación y cumplimiento.
ARTICULO TERCERO.- DEROGAR o dejar sin efecto cualquier disposición Municipal que se oponga a la presente Directiva.
ARTICULO CUARTO.- NOTIFICAR la presente resolución Gerencial al interesado.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE AREQUIPA

.....
CPC. Luis Rodríguez Pauca
Gerente Gral. Municipal



DIRECTIVA N°003-2008-MPA/GPPR/GSC

**NORMAS DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL CIUDADANO**

I OBJETIVOS

- Fortalecer el cumplimiento de las Normas de Control Previo y Concurrente (Simultáneo) en la ejecución de las actividades o tareas en el ámbito de la Gerencia de Servicios al Ciudadano
- Promover la práctica de la eficiencia, eficacia y economía en la prestación de servicios públicos y de procedimientos de servicios administrativos
- Fomentar e impulsar la práctica de valores e identificación institucional

II FINALIDAD

Establecer normas específicas de Control Interno que permitan a los Funcionarios y Servidores el eficiente cumplimiento de sus funciones en la prestación de servicios públicos y resolución de procedimientos de servicios administrativos, en estricta observancia de las disposiciones legales vigentes.

III BASE LEGAL

- Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República
- Ley N° 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG
- Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 29060 Ley del Silencio Administrativo
- Ley N° 25323 Ley del Sistema Nacional de Archivos
- Ordenanza Municipal N° 319-2005 que aprueba el Reglamento de Organización Funciones ROF de la MPA
- Ordenanza Municipal N° 522-2007 que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA de la MPA

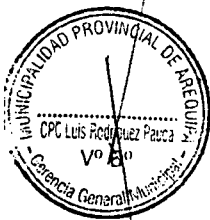


IV ALCANCE

Las Normas que se establecen en la presente Directiva son de Obligatorio cumplimiento por el Gerente, Subgerentes y Servidores que trabajan en el ámbito de la Gerencia de Servicios al Ciudadano.

V NORMAS GENERALES

1. El Gerente de Servicios al Ciudadano en su condición de funcionario de mas alto nivel de la dependencia municipal, es responsable de comunicar por escrito las funciones específicas a desarrollar por cada uno de los funcionarios y servidores de la dependencia a su cargo, funciones que deben estar comprendidos en el Manual de Organización y Funciones MOF debidamente aprobados
2. La Gerencia y las Subgerencias deberán brindar a los trabajadores un ambiente agradable, de confianza en el trabajo y de cooperación, orientados a lograr las metas programadas en el Plan Operativo Institucional POI



04
contra

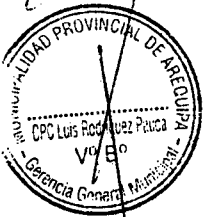
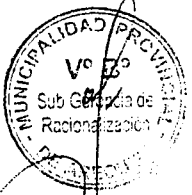
VI NORMAS ESPECÍFICAS

1. Es responsabilidad de la Gerencia y Subgerencias, proponer a la Subgerencia de Recursos Humanos la rotación de los servidores a su cargo, así como de los servidores que supervisa (Cajeros Periféricos y/o Recaudadores).
2. Es responsabilidad de la Gerencia y de las Subgerencias coordinar y proveer de material logístico y de equipos de informática a los trabajadores que requieran por la naturaleza de las funciones que desarrollan.
3. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios al Ciudadano publicar en un lugar visible de la Dependencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA
4. Es responsabilidad de los Funcionarios y Servidores de la Dependencia, hacer el uso racional de los bienes y servicios asignados, así como custodiar y conservar los bienes muebles, equipos de informática y acervo documentario a su cargo
5. Es responsabilidad del Gerente y de los Subgerentes hacer el seguimiento y monitoreo permanente en el campo, a fin de verificar y comprobar que los programas y/o actividades se estén ejecutando correctamente.
6. Es responsabilidad de la Gerencia y Subgerencias la organización y control del Archivo Periféricos y el Depósito de bienes decomisados, así como de la custodia y guardiana de los mismos.
7. Es responsabilidad de la Gerencia y de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana y Policía Municipal la adecuada implementación de un sistema de seguridad ciudadana.

VII MECANICA OPERATIVA

DE LA EJECUCION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

1. Los Procedimientos de Servicios Administrativos contenidos en el TUPA de competencia de la Gerencia de Servicios al Ciudadano, serán resueltos dentro de los plazos establecidos en dicha norma, en estricta observancia de la Ley del Silencio Administrativo
2. Los Procedimientos de Servicios Administrativos tramitados directamente o a través del Área de Trámite Documentario de la Municipalidad, serán recibidos por el responsable de Mesa de Partes Periférico, quien previa verificación y registro distribuirá en el día a los funcionarios y/o servidores según correspondan para que resuelvan o emitan informes y/o dictámenes correspondientes
3. Los funcionarios y/o servidores que intervienen en el proceso (atención) del procedimiento administrativo, conocerán el expediente y previa verificación y análisis emitirán los informes correspondientes en forma secuencial, dentro de los plazos máximos siguientes: Los procedimientos administrativos cuyo plazo de aprobación según TUPA es hasta 5 días dentro de 24 horas; hasta 10 días dentro de 48 horas; hasta 15 días dentro 72 horas y hasta 20 o más días dentro de 96 horas.
4. Los Informes Técnicos y/o Dictámenes Legales que se emitan siempre serán con criterio de factibilidad y conveniencia y basados en las disposiciones legales vigentes.
5. En cualquier estado del proceso (tramitación) de procedimientos administrativos de aprobación con Resolución Gerencial, deberá observarse sobre el faltante de algún requisito exigido según el TUPA, resaltándose del mismo en el informe, para que mediante Resolución respectiva se Declare el trámite iniciado como INADMISIBLE
6. La Resolución Gerencial que aprueba un procedimiento administrativo se emitirá documentado con el Informe Técnico y/o Dictamen de la Subgerencia respectiva, así como el Dictamen Legal cuando así lo requiera por su complejidad y naturaleza del procedimiento y ser visados por los emisores de estos documentos.
7. La Resolución Gerencial que aprueba la imposición de Multas Administrativas por infracciones diversas a los Reglamentos y/u Ordenamiento Jurídico Municipal, serán emitidas en observancia a la Escala de Multas Administrativas debidamente aprobadas.



8. La Resolución Gerencial que resuelve un procedimiento administrativo y/o aprueba la imposición de Multa previa numeración correlativa, será remitido al Arrea de Trámite Documentario, a través del responsable de Mesa de Partes, para su notificación al administrado y/o sancionado.

DEL ARCHIVO DE DOCUMENTOS

1. El Archivo Periférico de la Gerencia de Servicios al Ciudadano, se centralizará en un solo ambiente físico debidamente implementado, que brinde la seguridad necesaria para la custodia de la documentación concluida en forma temporal
2. El Archivo Periférico de la Gerencia de Servicios al Ciudadano, estará a cargo de un servidor de planta con experiencia en la organización, inventario, conservación y custodia de expedientes.
3. El acceso al Archivo Periférico se limitará exclusivamente en el servidor autorizado, quien recibirá y entregará expedientes mediante registro de cargos, asimismo es responsable de la custodia de los mismos.
4. El servidor responsable del Archivo Periférico, recibirá y entregara documentos previa verificación de folios y registro de cargos.
5. El servidor responsable del Archivo Periférico coordinará permanentemente con el responsable del Arrea de Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad, para la transferencia periódica de la documentación al Archivo Central.

DEL DEPOSITO DE BIENES INCAUTADOS Y/O COMISO

1. El Almacén de Bienes Incautados y/o Comiso estará a cargo de servidores de planta de acuerdo a las necesidades de demanda de recepción y devolución de los mismos.
2. Los servidores asignados al Almacén o Depósito de Bienes Incautados y/o Comiso son responsables de la custodia, conservación y guardiana de los mismos.
3. El Policía Municipal y/o cualquier otro servidor autorizado que haya incautado bienes durante la jornada de trabajo, entregará al responsable del Depósito con el **ACTA DE INCAUTACION (ANEXO 1)** correspondiente, en el que detallará apellidos y nombres de la persona de quien incautó, así como la cantidad, tipo de bienes y todas las características que faciliten la identificación de internamiento y devolución de los mismos.
4. El responsable del Almacén recibirá los bienes previa verificación de conformidad de la respectiva Acta de Incautación y/o Comiso, suscribiendo en el acto en señal de conformidad.
5. El responsable del Almacén elaborará el inventario de bienes Incautados, así como el **KARDEX (ANEXO 2)** correspondiente que sirva de control de ingreso y salida de los bienes.
6. Queda terminantemente prohibido el acceso o ingreso de personas no autorizadas al interior del Almacén, salvo la persona o personas propietarias de los bienes incautados en caso de existir alguna duda de identificación del bien o bienes.
7. El responsable del Almacén llevará un Archivo de Actas de Incautación y/o Comiso por Orden cronológico que facilite la ubicación rápida de las mismas.
8. El responsable del Almacén entregará los bienes Incautados en devolución al propietario, previa identificación con el DNI y los recibos de pago efectuados en las Cajas Periféricas y/o de Tesorería Municipal por concepto de Multas y por guardiana y/o Almacenamiento.
9. Los servidores que trabajan en el Almacén de Bienes Incautados son responsables solidarios de cualquier pérdida ocurrida durante la jornada de trabajo.
10. El responsable del Almacén informará periódicamente sobre el inventario y/o existencia de los bienes Incautados y/o Comiso, así como sobre el tiempo transcurrido de almacenamiento sin reclamo de los propietarios, para que la Gerencia de Servicios al Ciudadano pueda proponer a la Dependencia Municipal pertinente para su venta en Pública Subasta y/o entrega a las Instituciones Benéficas reconocidas, así como para la incineración correspondiente en caso de ser productos y/o artículos alimenticios perecibles no aptos para el consumo humano.



06
See

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE AREQUIPA
GERENCIA DE SERVICIOS AL CIUDADANO
VIII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

PRIMERA.- La Gerencia de Servicios al Ciudadano se orienta con los siguientes Lineamientos Estratégicos:

- Busca una eficiente prestación de servicios públicos de Limpieza Pública y Mantenimiento de Parques y Jardines con el uso racional de bienes y servicios en favor de la ciudadanía de Arequipa
- Fomenta la sensibilización de la población en general mantener limpia la ciudad, evitando arrojar la basura en las calles y/o acumulando en las esquinas de las mismas
- Propicia la participación de los actores locales representativas sumar esfuerzos en la implementación de políticas e instrumentos, orientados a controlar la contaminación ambiental.
- Promueve y desarrolla Programas que estimulen la creación, constitución y formalización de las MYPE en la Provincia de Arequipa
- Promueve la sensibilización y buen entendimiento con los propietarios y conductores de puestos en mercados de propiedad municipal para su saneamiento físico y legal.
- Busca la eficiencia de control del comercio informal (ambulatorio) en áreas públicas del Centro Histórico y Monumental de Arequipa, así como controla el comercio ambulatorio regulado.
- Propicia y procura garantizar la seguridad ciudadana en el ámbito del distrito de Arequipa en coordinación con Comité Provincial de Seguridad Ciudadana.



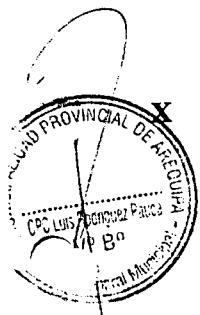
SEGUNDA.- Son de observancia y de obligatorio cumplimiento de los Funcionarios y Servidores de la Gerencia de Servicios al Ciudadano, la Directiva N° 006-2007-MPA/GPPR/SGR sobre el Uso y Mantenimiento de Vehículos de Propiedad Municipal; Directiva N° 015-2007-MPA/GPPR/SGR, sobre Responsabilidades de Control, Pérdida, Robo, Destrucción de los Bienes Muebles de la Municipalidad.

IX RESPONSABILIDAD

El cumplimiento y la aplicación de la presente Directiva es de responsabilidad de la Gerencia de Servicios al Ciudadano y de las Unidades Orgánicas que la conforman.

ANEXOS

- 1 Acta de Incautación con su Instructivo
- 2 Kardex de Bienes Incautados con su Instructivo



ANEXO 1-

ACTA DE INCAUTACION y/o COMISO N°------(1)

(2) Fecha y Hora

En Arequipa a los --- días del mes de ----- del año 2008, a horas.,

(3) los Policías Municipales de servicio:-----;

se hicieron presente presentes, para hacer entrega de los Bienes Incautados como producto de su intervención, consistentes en:

Tipo de Bienes **(4)** ----- Cantidad-**(5)** -----

Tipo de Bienes **(4)** ----- Cantidad-**(5)** -----

Tipo de Bienes-**(4)** ----- Cantidad-**(5)** -----

Tipo de Bienes-**(4)** ----- Cantidad-**(5)** -----

Características Especiales **(6):**-----

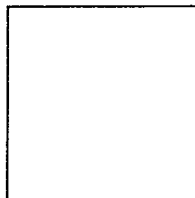
Cuyo propietario (a) en Don (ña)-**(7)** -----

Identificado con DNI N°-**(8)** -----, Calle /Av. De Incautación-**(9)** -----

----- frente al local N°- **(10)**-----

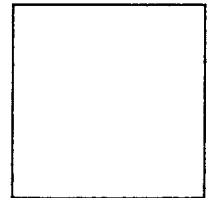
La presente Acta de Incautación tiene carácter de DECLARACION JURADA, la misma que firmamos en señal de conformidad.

P. Municipal Responsable **(11)**
Código N°-**(12)** -----



(13) Huella Digital

Interesado **(14)**
DNI N°-**(15)** -----



(16) Huella Digital

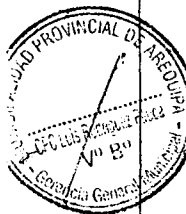
08.
ocho.

INSTRUCTIVO DE LA ACTA DE INCAUTACION

1. Este formato será pre impreso por la Subgerencia de Logística
2. Fecha y Hora: Anotar el día, mes, año y la hora de incautación
3. Nombres de los Policías Municipales: Anotar el nombre del Policía o Policías que intervinieron en la incautación
4. Tipo de Bien: Anota el nombre del bien incautado
5. Cantidad: Anotar por cada tipo la cantidad de bienes incautados
6. Características Especiales: Anotar los detalles tales como: nuevo, usado, falta alguna pieza, etc.
7. Cuyo Propietario (a) es Don (ña): Anotar apellidos y nombres del propietario del bien incautado
8. Identificado con DNI N°: Anotar el Número del Documento de Identidad del propietario del bien incautado
9. Calle/Av.: Anotar como referencia la calle o Avenida donde se produjo la incautación
10. Frente al Local N°: Anotar la dirección del lugar más cercano que sirva de referencia en el que se produjo la incautación
11. Firma: Registrar la Firma del Policía Municipal responsable que hace el depósito del bien o bienes incautados
12. Código N°: Anotar el número del Código del Policía Municipal que hace el Depósito del bien o bienes incautados
13. Huella Digital: Registrar la huella digital del índice derecho de la mano derecha
14. Firma Interesado: Registrar la Firma del propietario del bien incautado
15. Identificado con DNI N°: Anotar el Número del Documento de Identidad del propietario del bien incautado que retira los mismos
16. Huella Digital: Registrar la huella Digital del índice derecho del propietario del bien incautado que retira

ANEXO 2
KARDEX DE BIENES INCAUTADOS

N° DE ACTA INCAUTAC.(1)	APELLIDOS Y NOMBRES DEL PROPIETARIO (2)	DESCRIPCION DE LOS BIENES INCAUTADOS (3)	N° DE RECIBO (4)	IMPORTE S/. (5)	FECHA DE PAGO (6)	NOMBRE DEL SERV DE TURNO (7)



09
Muelle

INSTRUCTIVO DEL KARDEX DE BIENES INCAUTADOS

1. N° de Acta de Incautación: Anotar el número de pre impreso del Acta de Incautación
2. Apellidos y Nombres del Propietario: Anotar los datos del propietario de acuerdo a su documento de identidad
3. Descripción de los Bienes Incautados: Registrar de manera detallada cada tipo de bien ingresado al depósito
4. N° de Recibo: Anotar el número de recibo de caja, de acuerdo al pago efectuado por la infracción
5. Importe: Anotar el monto del recibo pagado en Caja Municipal
6. Fecha de pago: Registrar la fecha de pago de acuerdo al sello de cancelación impreso por la caja Municipal
7. Turno del Servidor: Anotar Apellidos y Nombres del servidor de turno que hace la devolución (entrega) del bien o bienes incautados al propietario