



Municipalidad de Santiago de Surco
 "Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

RESOLUCION DE ALCALDÍA N° 168 -2011-RASS

Santiago de Surco, 04 FEB. 2011.

VISTO, el Informe N° 002-2011-GII-MSS de la Gerencia de Imagen Institucional, el Memorando N° 022-2011-GPP-MSS de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 010-2011-SGPLAE-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Estadística y el Informe N° 101-2011-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, la precitada norma establece en su artículo IV que 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;

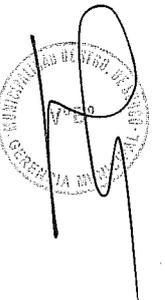
Que, en la actualidad toda práctica administrativa desarrollada por las entidades públicas debe estar orientada a obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y a lograr una mejor atención a las personas;

Que, en esa dirección, normas como la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público, han sido concebidas tomando en cuenta las nuevas corrientes de gestión pública, considerando entre sus objetivos el de lograr que las entidades públicas sean organizaciones eficientes, eficaces, participativas, transparentes, honestas y competitivas, así como el de normar las relaciones de trabajo en el empleo público y la gestión del desempeño laboral para brindar servicios de calidad a los usuarios, sobre la base de las políticas de gestión por resultados;

Que, la Ley N° 27658 – Ley de Modernización de la Gestión del Estado, establece los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado en todas sus instituciones e instancias, y señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, la precitada norma señala entre las obligaciones de los trabajadores y funcionarios del Estado, la de privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, **la satisfacción de las necesidades del ciudadano**;

Que, en ese orden de ideas, resulta necesario implementar al interior de la Municipalidad de Santiago de Surco un protocolo de atención al ciudadano con el fin que este perciba una actitud de cambio y mejora dirigida a la prestación efectiva de sus servicios, logrando la satisfacción de sus intereses;





Municipalidad de Santiago de Surco
 "Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

PAGINA 02 DE LA RESOLUCION DE ALCALDÍA N° 168 -2011-RASS

Que, la implementación de un protocolo de atención al ciudadano mejorará los índices de eficacia en la prestación de los servicios de la Municipalidad de Santiago de Surco, proyectándose una mejor imagen de la corporación hacia afuera y hacia dentro;

Que, la Resolución de Alcaldía N° 257-2010-RASS, aprobó la Directiva N° 003-2010-MSS, denominada "Normas para la Elaboración, Actualización y Aprobación de Directivas Internas en la Municipalidad de Santiago de Surco";

Que, la referida directiva establece las normas para la elaboración y aprobación de Directivas Internas en la Municipalidad de Santiago de Surco, y constituye un instrumento de gestión que regula y uniformiza las actividades y responsabilidades en la elaboración de las mismas;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20°, inciso 6) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la Directiva N° 001 -2011-MSS, "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano - PIAC", la misma que consta de 9 numerales y que como anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

ARTÍCULO TERCERO: Encargar a la Secretaría General la difusión de la presente directiva así como su remisión a la Gerencia de Sistemas y Procesos para su publicación en el INTRANET y en el Portal Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Municipalidad de Santiago de Surco

 JULIO CÉSAR PUNTRIANO SUÁREZ
 SECRETARIO GENERAL

Municipalidad de Santiago de Surco

 ROBERTO GÓMEZ BACA
 ALCALDE