

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS
DE LA
GERENCIA MUNICIPAL

2010**

Aprobado mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 000614 de fecha 15/12/2010.

I. INTRODUCCION

Dentro del marco de modernización de la gestión del Estado se busca que este se encuentre al servicio de la ciudadanía, por ende los Gobiernos Locales afrontan cada día nuevas exigencias de la comunidad en general. Para afrontar esta realidad se requiere buscar la calidad total en los servicios que presta la Municipalidad Provincial del Callao.

La Gerencia Municipal, es el órgano responsable de dirigir la gestión administrativa de la municipalidad, es decir dirige a todos los órganos internos de apoyo, asesoramiento y de línea de la estructura orgánica municipal, atiende los requerimientos de los órganos operativos, asegurando la prestación de los servicios públicos.

El presente Manual de Procedimientos se ha elaborado dentro del marco establecido en las "Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos" aprobadas por Resolución Jefatural N° 002-77-INAP/DNR y los lineamientos de la Directiva General N° 003-2006-MPC/GGPPR que establece las "Normas para la Elaboración y Actualización de los Manuales de los Procedimientos de la Municipalidad Provincial del Callao", aprobada con Resolución de Gerencia Municipal N° 055 del 22 de febrero del 2006".

II. INDICE

	PAG.
I. INTRODUCCION.....	02
II. INDICE.....	03
III. DATOS GENERALES	
3.1 Objetivo.....	04
3.2 Alcance.....	04
3.3 Aprobación y actualización.....	04
IV. PROCEDIMIENTOS	
• Recurso de reconsideración y de apelación de Resolución Gerencial y/o Multas Administrativas.....	05
• Atención de quejas por el cobro de servicios públicos no Prestados.....	08
• Atención de quejas por defectos de tramitación oficiados por la Defensoría del Pueblo	10
• Atención de Expedientes por incumplimiento de pagos remunerativos por parte de la Administración General de la Municipalidad Provincial del Callao.....	12
• Atención de Expedientes referente a proceso judicial.....	14
• Atención de Quejas por defectos en la tramitación.....	17
V. GLOSARIO DE TERMINOS.....	19

III. DATOS GENERALES

3.1 OBJETIVOS

- a) Presentar en forma clara, concisa y funcional los procedimientos de la Gerencia Municipal.
- b) Brindar información de los procedimientos administrativos a los funcionarios, servidores y al público en general, bajo responsabilidad de la Gerencia Municipal.
- c) Facilitar la simplificación administrativa y orientar a todo el personal sobre los procedimientos llevados a cabo por la Gerencia Municipal.

3.2 ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos es de cumplimiento obligatorio de todo el personal asignado a la Gerencia Municipal, así como, de todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial del Callao, en el ámbito de su competencia.

3.3 APROBACION Y ACTUALIZACION

El presente Manual de Procedimientos es aprobado a través de la Resolución de Gerencia Municipal N° de la Municipalidad Provincial del Callao.

IV. DATOS DE LOS PROCEDIMIENTOS.

1. Nombre y Código del Procedimiento.

Recursos de reconsideración y de apelación de Resolución Gerencial y/o Multas Administrativas.

CODIGO: GM-P001

1.1 Finalidad.

Emitir Resolución de Gerencia Municipal, respecto a los actos administrativos que son materia de impugnación.

1.2 Base Legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Ordenanza Municipal N° 000004-2004.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos aprobado con Ordenanza Municipal N° 000038-2010.
- Ley 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General.

1.3 Requisitos.

Recurso de Reconsideración o Apelación.

- Escrito dirigido al Sr. Alcalde, autorizado por abogado, indicando:
 - El acto materia de impugnación y la nueva prueba que sustenta esta.
 - La indicación del órgano o la autoridad a la cual es dirigida y que conocerá y resolverá el recurso.
 - La dirección donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento.
 - La relación de los documentos y anexos que acompaña.
- Pagar derechos de trámite.

1.4 Etapas del Procedimiento.

Unidad Orgánica: Gerencia de Recepción Documental y Archivo General

1. El interesado presenta el recurso administrativo con la solicitud y la documentación correspondiente a la Resolución a apelar, a la Gerencia de Recepción Documental y Archivo General quien registra y deriva, con hoja de envío, el expediente a la unidad orgánica de donde procede el acto que es materia de impugnación.

Unidad Orgánica: Unidad Orgánica de donde procede la Resolución Impugnada

2. La Unidad Orgánica de donde procede la Resolución Impugnada recepciona y registra el ingreso posteriormente busca y adjuntara los antecedentes y toda la documentación al respecto, que motivaron el acto administrativo que se está impugnando, recabada la documentación pertinente, se dispone la remisión del expediente y sus antecedentes hacia la Gerencia Municipal.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal

3. La Secretaria recepciona, registra el ingreso del expediente y lo eleva al Gerente Municipal.

10 min.

4. El Gerente Municipal, toma conocimiento y dispone su remisión hacia la Gerencia General de Asesoría Jurídica y Conciliación.

10 min.

Unidad Orgánica: Gerencia General de Asesoría Jurídica y Conciliación

5. La Gerencia General de Asesoría Jurídica y Conciliación recepciona y registra el ingreso del expediente, para evaluar el caso, elabora el informe legal y dispone su remisión hacia la Gerencia Municipal.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal

6. La Secretaria decepciona, registra el ingreso del expediente y lo eleva al Gerente Municipal. **10 min.**
7. El Gerente Municipal lo deriva al Asesor Legal. **10 min.**
8. El Asesor Legal revisa el expediente de ser necesario requerir alguna información adicional, lo solicitará al órgano respectivo. El Asesor Legal con la información recopilada elabora el proyecto de Resolución Gerencial que resuelve el recurso. **3 horas**
9. El Gerente Municipal firma la Resolución Gerencial y remite al Asesor Legal. **10 min.**
10. El Asesor Legal, mediante notificación entrega copia certificada de la Resolución al Administrado, archiva la Resolución Original y remite el expediente con copia certificada de la Resolución, copia simple de la Notificación al área que deberá dar cumplimiento de la Resolución. **30 min.**

Unidad Orgánica que dará cumplimiento a la Resolución de Gerencia Municipal

11. La Unidad Orgánica que dará cumplimiento a la Resolución de Gerencia Municipal recepciona y registra el ingreso del expediente, posteriormente, dará las indicaciones para el cumplimiento de la Resolución de Gerencia Municipal.

Duración: 4 horas y 20 minutos

1.5 Duración del Procedimiento.

El procedimiento dura aproximadamente 4 horas y 20 minutos.

1.6 Diagrama de Flujo del Procedimiento.

2. Nombre y Código del Procedimiento

Atención de quejas por el cobro de servicios públicos no prestados.

CODIGO: GM-P002.

2.1 Finalidad

Emitir un pronunciamiento racional y técnico sobre las quejas de los contribuyentes por el cobro de servicios no prestados u otros conceptos similares.

2.2 Base Legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Ordenanza Municipal N° 000004-2004.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos aprobado con Ordenanza Municipal N° 000038-2010.

2.3 Requisitos

- Solicitud.
- Expediente detallado con la documentación, normatividad y otros recursos que sustenten la queja presentada.

2.4 Etapas del Procedimiento y Duración.

Unidad Orgánica: Gerencia de Recepción Documental y Archivo General

1. El administrado mediante solicitud dirigida al Sr. Alcalde, presenta su queja a la Municipalidad, detallando el motivo de la misma y adjuntando toda la documentación sustentatoria. La Gerencia de Recepción Documental y Archivo General recepciona, registra el ingreso de la solicitud y lo deriva hacia la Gerencia Municipal.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal

2. La Secretaria recepciona y registra el ingreso del expediente y eleva al Gerente Municipal.
10 min.
3. El Gerente Municipal dispone su remisión a la Unidad Orgánica quejada para que absuelva la queja.
10 min.

Unidad Orgánica quejada

4. La Unidad Orgánica quejada recepciona, registra el ingreso del expediente, toma conocimiento y basado en toda la documentación, elabora un Informe y dispone su remisión hacia la Gerencia Municipal.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal

5. La Secretaria recepciona, registra el ingreso del informe y lo eleva al Gerente Municipal.
10 min.
6. El Gerente Municipal, emite pronunciamiento a favor o en contra del administrado, absolviendo la queja.
2 horas

7. El Especialista Administrativo elabora el proyecto de Resolución Gerencial y lo eleva al Gerente Municipal para su firma.

15 min.

8. El Especialista Administrativo, mediante notificación entrega copia certificada de la Resolución al Administrado, archiva la Resolución Original y remite copia de la Notificación a la Unidad Orgánica que deberá dar cumplimiento de la Resolución.

30 min.

Duración: 3 horas y 25 minutos

2.5 Duración del Procedimiento.

El procedimiento dura aproximadamente 3 horas y 25 minutos.

2.6 Diagrama de Flujo del Procedimiento.

3. Nombre y Código del Procedimiento.

Atención de quejas por defecto de tramitación oficiados por la Defensoría del Pueblo.

CODIGO: GM-P003

3.1 Finalidad.

Dar trámite a los recursos de queja por defectos en la tramitación presentados por los administrados a través de la Defensoría del Pueblo.

3.2 Base Legal.

- Constitución Política del Perú.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Ordenanza Municipal N° 000004-2004.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos aprobado con Ordenanza Municipal N° 000038-2010.

3.3 Requisitos.

- Expediente que sustente la queja presentada.
- Oficio procedente de la Defensoría del Pueblo.

3.4 Etapas del Procedimiento y Duración.

Unidad Orgánica: Gerencia de Recepción Documental y Archivo General

1. La Gerencia de Recepción Documental y Archivo General registra el ingreso del Oficio emitido por la Defensoría del Pueblo y lo deriva a la Gerencia Municipal.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal.

2. La Secretaria recepciona, registra y lo eleva al Gerente Municipal.

10 min.

3. El Gerente Municipal toma conocimiento y dispone su remisión a la unidad orgánica quejada.

10 min.

Unidad Orgánica quejada

4. La Unidad Orgánica quejada recepciona la documentación, registra y dispone que se haga el seguimiento del expediente, luego dispone que se ponga en conocimiento a la Gerencia Municipal de la situación actual del expediente mediante Informe.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal.

5. La Secretaria recepciona, registra el ingreso del Informe y deriva al Especialista Administrativo.

10 min.

6. El Especialista Administrativo sobre la base del informe elabora proyecto de Oficio por duplicado, elevando al Gerente Municipal para su firma, quien a su vez dispone su remisión para la Defensoría del Pueblo y el administrado.

25 min.

7. El Gerente Municipal firma el Oficio y dispone su remisión a la Defensoría del Pueblo y al administrado.

10 min.

Duración: 1 hora y 5 minutos

- 3.5 Duración del Procedimiento.**
El procedimiento dura aproximadamente 1 hora y 5 minutos.
- 3.6 Diagrama de Flujo del Procedimiento.**

4. Nombre y Código del Procedimiento.

Atención de Expedientes por incumplimiento de pagos por parte de la Administración General de la Municipalidad Provincial del Callao.

CODIGO: GM-P004.

4.1 Finalidad.

Atender los pagos remunerativos retrasados por parte de la Administración General de la Municipalidad Provincial del Callao.

4.2 Base Legal.

- Constitución Política del Perú.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Ordenanza Municipal N° 000004-2004.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos aprobado con Ordenanza Municipal N° 000038-2010.

4.3 Requisitos

- Solicitud.
- Expediente que sustente el requerimiento presentado.
- Deuda real pendiente de pago con el personal de carrera, funcionario o proveedores.

4.4 Etapas del Procedimiento y Duración

Unidad Orgánica: Gerencia de Recepción Documental y Archivo General

1. El interesado presenta su solicitud, detallando las deudas pendientes que le tiene la Municipalidad Provincial del Callao. La Gerencia de Recepción Documental y Archivo General registra y deriva a la Gerencia Municipal.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal.

2. La Secretaria recepciona el expediente, registra y lo eleva al Gerente Municipal. **10 min.**
3. El Gerente Municipal deriva al especialista administrativo. **10 min.**
4. El Especialista Administrativo revisa y elabora proyecto de Memorando solicitando a la Gerencia General de Administración que evalúe la situación de deuda pendiente que se le tiene al interesado. **20 min.**
5. El Gerente Municipal firma Memorando y dispone remisión a la Gerencia General de Administración. **10 min.**

Unidad Orgánica: Gerencia General de Administración

6. La Gerencia General de Administración recepciona, y registra el ingreso del expediente, luego lo remite al Gerente de Contabilidad, para que informe sobre la situación de la deuda pendiente.
7. La Gerencia de Contabilidad, recaba la documentación pertinente para evaluar el caso y determine la certeza y racionalidad del requerimiento. Con dicha evaluación se concilia la cuenta previamente y la Gerencia de Tesorería emite informe detallando el monto y programación del pago, luego la Gerencia General de

Administración dispone su remisión hacia la Gerencia Municipal, asimismo, el administrado, es puesto en conocimiento de la atención de su pago y la fecha de programación.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal.

8. La Secretaria recepciona y registra el ingreso del informe, eleva al Gerente Municipal. **10 min.**

9. El Gerente Municipal toma conocimiento del monto de la deuda para la ejecución del pago en el comité de caja. **10 min.**

Duración: 1 hora y 10 minutos

- 4.5 **Duración del Procedimiento.**
El procedimiento dura aproximadamente 1 hora y 10 minutos.

- 4.6 **Diagrama de Flujo del Procedimiento.**

5. Nombre y Código del Procedimiento

Atención de Expedientes referente a procesos judiciales

CODIGO: GM-P005.

5.1 Finalidad

Atender los expedientes que son derivados por procesos judiciales.

5.2 Base Legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Ordenanza Municipal N° 000004-2004.
- Código Civil, Decreto Legislativo N° 295.
- Código de Procedimientos Civiles, Decreto Legislativo N° 768.
- Ley Orgánica del Poder Judicial, Decreto Supremo N° 017-93-JUS
- Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto Legislativo N° 050.

5.3 Requisitos

- Notificación del Juzgado Civil correspondiente.
- Expediente que sustente la demanda presentada.

5.4 Etapas del Procedimiento y Duración

Unidad Orgánica: Gerencia de Recepción Documental y Archivo General

1. El Poder Judicial notifica expediente, la Gerencia de Recepción Documental y Archivo General registra el ingreso y deriva la documentación hacia la Gerencia Municipal.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal

2. La Secretaria recepciona el expediente y eleva al Gerente Municipal. **10 min.**
3. El Gerente Municipal dispone su remisión hacia la Procuraduría Publica Municipal. **10 min.**

Unidad Orgánica: Procuraduría Pública Municipal

4. La Procuraduría Pública Municipal recepciona y registra el ingreso del expediente, hace seguimiento del proceso, a fin de definir el estado real de la reclamación, para lo cual solicita la información pertinente a la Gerencia General de Administración.

Unidad Orgánica: Gerencia General de Administración

5. La Gerencia General de Administración recepciona y registra el ingreso del requerimiento y dispone el seguimiento y búsqueda de la información referente al caso posteriormente con Memorando, lo remite a la Procuraduría Publica Municipal.

Unidad Orgánica: Procuraduría Pública Municipal

6. La Procuraduría Pública Municipal recepciona la información y acude al Poder Judicial a fin de realizar las diligencias correspondientes.

Unidad Orgánica: Poder Judicial

7. La Procuraduría Pública Municipal realiza las diligencias correspondientes, las cuales terminan en una sentencia. La sentencia es notificada ambas partes.

Unidad Orgánica: Gerencia de Recepción Documental y Archivo General

8. La Gerencia de Recepción Documental y Archivo General recepciona la notificación del Poder Judicial y deriva a la Gerencia Municipal.

Unidad Orgánica: Gerencia Municipal

9. La Secretaria recepciona, registra el ingreso de la notificación y eleva al Gerente Municipal.

10 min.

10. El Gerente Municipal dispone su remisión a la Gerencia General de Administración.

30 min.

Unidad Orgánica: Gerencia General de Administración

11. La Gerencia General de Administración recepciona, registra el ingreso de la sentencia, si es adversa dispone la programación de la obligación que se tiene con el administrado, caso contrario, se archiva el caso.

Duración: 1 hora

- 5.5 **Duración del Procedimiento.**
El procedimiento dura aproximadamente 1 hora.
- 5.6 **Diagrama de Flujo del Procedimiento.**

6. Nombre y Código del Procedimiento

Resolución de Quejas por defectos en la tramitación.

CODIGO: GM-P006.

6.1 Finalidad

Resolver las quejas formuladas contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva.

6.2 Base Legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Ordenanza Municipal N° 000004-2004.
- Ley 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ordenanza Municipal N° 00038-2010, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Provincial del Callao.

6.3 Requisitos

- Solicitud especificando la queja.

6.4 Etapas del Procedimiento y Duración

Gerencia de Recepción Documental y Archivo General

1. Recepciona, registra el ingreso del documento y lo eleva con memorando a la Gerencia Municipal.

Gerencia Municipal

2. La Secretaria recepciona, registra el ingreso de la queja y eleva al Gerente Municipal.

10 min.

3. El Gerente Municipal, toma conocimiento y dispone su remisión al órgano quejado.

10 min.

Unidad Orgánica Quejada

4. La Unidad Orgánica Quejada recepciona, registra el ingreso del documento, toma conocimiento y remite un informe a la Gerencia Municipal.

Gerencia Municipal

5. La Secretaria recepciona, registra el ingreso del informe y eleva al Gerente Municipal.

10 min.

6. El Gerente Municipal evalúa y de declararse fundada la queja, dictará las medidas correctivas pertinentes, así como también dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable, caso contrario se declarara infundada la queja.

2 horas

7. El Especialista Administrativo elabora el proyecto de Resolución Gerencial y lo eleva al Gerente Municipal para su firma.

15 min.

8. El Especialista Administrativo, mediante notificación entrega copia certificada de la Resolución al Administrado, archiva la Resolución Original y remite copia de la Notificación a la Unidad Orgánica quejada.

30 min.

Duración: 2 horas y 15 minutos

6.5 Duración del Procedimiento.

El procedimiento dura aproximadamente 2 horas y 15 minutos.

6.6 Diagrama de Flujo del Procedimiento.

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

Se entiende por acto administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

3. ACTO ADMINISTRATIVO

Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

4. APELACION

Recurso impugnativo formulado por el administrado para contradecir un acto administrativo.

5. DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Órgano Autónomo, de cobertura nacional, que tiene por objeto, defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

6. DESISTIMIENTO

Actividad cuya causa eficiente reside en una declaración de voluntad, hecha por el recurrente, por el cual, anuncia su deseo de no continuar el desarrollo de la pretensión que interpuso, o de no continuar el recurso que instó su correspondiente efecto; con ello se abandona la posición procesal creada por la presentación del medio impugnatorio, así como el derecho al examen judicial de tales actos y a la resolución que habría que recaer.

7. RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba.

8. RECURSO DE APELACIÓN

El Recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas.

9. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

Es aquella en la que incurrir los servidores y funcionarios públicos que, en el ejercicio de sus funciones, desarrollan una gestión deficiente o negligente.

10. RESOLUCION

Manifestación de voluntad o decisión de una autoridad contenida en un documento.