REPUBLICA DEL PERU

Resolución Secretarial

023-2018 MTC/04

Lima, 22 de marzo de 2018

VISTOS; el Memorándum N° 4229-2017-MTC/04.02, el Informe N° 008-2017-MTC/OACGD-CRS, el Memorándum N° 144-2018-MTC/09 y el Informe N° 0010-2018-MTC/09.05; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece 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; con el objetivo, entre otros, de alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía;

Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, establece como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 838-2017 MTC/01, se aprueba la creación de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en adelante CAC – MTC, desconcentrados, ubicados en los departamentos del país, que permitan el acceso rápido y la entrega oportuna de los servicios y trámites del sector en beneficio de los ciudadanos, así como brindar capacitación y asistencia técnica a los gobiernos regionales y locales, estableciendo en el artículo 2 de la citada Resolución las funciones de los CAC – MTC;

Que, el artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 838-2017 MTC/01, establece que la Secretaría General, a propuesta de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental aprueba la Directiva que regula el funcionamiento de los CAC – MTC;

Que, el literal i) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 021-2007-MTC, establece que es función del Secretario General, expedir directivas sobre asuntos administrativos;

Que, en consecuencia, es necesario aprobar la Directiva "Funcionamiento de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transportes y Comunicaciones";

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 021-2007-MTC, y el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 006-2017-JUS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva "Funcionamiento de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transportes y Comunicaciones", la misma que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Encargar a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, notificar la presente Resolución Secretarial y su Anexo, a los órganos, proyectos especiales, y otras instancias del MTC, así como a sus organismos públicos y empresas adscritas.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución Secretarial y su Anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (www.mtc.gob.pe).

Regístrese y Comuníquese

ANA DOMINGUEZ DEL AGUILA
Secretaria General
Ministerio de Transportes y Comunicaciones

PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

DIRECTIVA Nº 002 -2018-MTC/04

FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE ATENCION AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – MTC

1. OBJETIVO

Establecer las normas, procedimientos y lineamientos para el funcionamiento de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en adelante CAC – MTC.

2. FINALIDAD

Regular el funcionamiento de los CAC - MTC, con la finalidad de atender la demanda de servicios que brinda el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sus organismos públicos y entidades adscritas, a nivel desconcentrado de manera eficiente y oportuna.

3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación a los CAC - MTC, a los órganos, proyectos especiales y otras instancias del Ministerio.

4. BASE LEGAL

4.1 Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

4.2 Ley Nº 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público; modificada por Ley Nº 28683.

4.3 Decreto Supremo Nº 021-2007-MTC, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

4.4 Decreto Supremo Nº 006-2017-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

4.5 Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM, aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

4.6 Resolución Ministerial Nº 838-2017-MTC/01, aprueban creación de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (CAC – MTC).

4.7 Resolución Secretarial Nº 453-2010-MTC/04, aprueba la Directiva que establece las "Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas Internas que regulan materias de competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones".

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Definiciones

5.1.1 Centro de Atención al Ciudadano del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (CAC – MTC): Es una plataforma de servicios a nivel desconcentrado, a través de la cual, bajo un solo modelo de atención integral y una sola identidad sectorial, se acerca a los ciudadanos los trámites y servicios de competencia exclusiva que brinda el MTC, sus organismos públicos y entidades adscritas.

5.1.2 Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (OACGD): Es la unidad orgánica de la Secretaría General del MTC: Encargada de administrar, custodiar y conservar la documentación; brindar información y orientación sobre los servicios que se brindan a los ciudadanos y a las personas jurídicas; así como de dirigir y supervisar el proceso de administración documentaria.

5.2 Implementación de los CAC – MTC a nivel nacional

Los CAC – MTC se implementan en una primera etapa en las ciudades de Piura, Arequipa, Iquitos, Trujillo, Chiclayo, Cusco, Tacna, Huancayo, Ayacucho, Huánuco y Pucallpa y progresivamente en otras ciudades del país en función a la demanda de los servicios de los ciudadanos.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Organización del CAC – MTC

6.1.1 Dependencia funcional

Los CAC - MTC dependen funcionalmente de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General del MTC.

6.1.2 Funciones de los CAC – MTC

a) Difundir los servicios y trámites que brindan los órganos, proyectos especiales y otras instancias del MTC, así como sus organismos públicos y empresas adscritas, en beneficio de los ciudadanos.

b) Recepcionar, organizar, clasificar y derivar la documentación o expedientes que solicite el ciudadano y atenderlos o gestionar su atención, según sea el caso, conforme a lo dispuesto en las normas vigentes sobre la materia.

c) Coordinar con los órganos competentes del sector la atención de consultas especializadas, así como brindar información sobre el estado de los trámites, expedientes o sobre cualquier documentación solicitada por los ciudadanos, en el marco de lo establecido por la normatividad vigente.

d) Gestionar la implementación de medios digitales para la atención de los servicios y trámites que brinda el sector, así como promover su uso.

e) Brindar apoyo y orientación a los ciudadanos con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios y trámites a cargo del sector.

f) Coordinar y difundir las acciones de asistencia técnica y capacitación que brindan los órganos competentes del sector a los gobiernos regionales y gobiernos locales.

g) Coordinar y apoyar las intervenciones que promuevan los órganos, proyectos especiales y otras instancias del MTC, así como sus organismos públicos y empresas adscritas, en el marco de sus competencias.

h) Recibir y tramitar quejas, reclamos y denuncias, presentados ante los CAC – MTC.

i) Otras funciones que disponga el/la Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

6.1.3 Horario de atención de los CAC – MTC

Los CAC – MTC atienden de lunes a viernes durante ocho horas diarias ininterrumpidas.

6.1.4 Servicio de Atención al ciudadano en los CAC – MTC

El servicio de atención al ciudadano en los CAC – MTC, se realiza de acuerdo al orden de llegada, el cual es controlado por el sistema de gestión de colas. En caso de atención preferencial se asigna al ciudadano un ticket diferenciado.

6.1.5 Personal de los CAC – MTC

Cada CAC – MTC cuenta con el siguiente personal:

- Un/una (01) Coordinador/a, quién estará a cargo del CAC – MTC.
- Personal de atención al ciudadano.
- Personal de apoyo.

6.1.6 Funciones de el/la Coordinador/a del CAC – MTC

a) Coordinar y supervisar el funcionamiento del CAC – MTC correspondiente.

b) Supervisar la recepción, registro y derivación de la documentación o expedientes que ingresan a la plataforma de atención al ciudadano del CAC – MTC correspondiente, y gestionar su atención.

c) Coordinar con los órganos, proyectos especiales y otras instancias del Ministerio y sus organismos públicos y empresas adscritas, la difusión de los servicios y trámites que brindan.

d) Gestionar ante los órganos, proyectos especiales y otras instancias del Ministerio y sus organismos públicos y empresas adscritas, la atención de consultas especializadas, en el marco de sus respectivas competencias.

e) Coordinar y brindar apoyo a los órganos, proyectos especiales y otras instancias del Ministerio y sus organismos públicos y empresas adscritas, en la organización de sus actividades de asistencia técnica y capacitación, que realicen en el ámbito del CAC – MTC.

f) Recibir, registrar y tramitar con la OACGD las quejas, reclamos y denuncias presentadas, así como custodiar el Libro de Reclamaciones del CAC – MTC.

g) Formular y proponer la programación anual de actividades del CAC – MTC, así como informar mensualmente sobre los resultados de su ejecución a la OACGD.

h) Otras funciones que le asigne el/la Director/a de la OACGD.

6.1.7 Participación de los órganos especializados del Sector

Los órganos, proyectos especiales y otras instancias del Ministerio, así como sus organismos públicos y empresas adscritas, cuyas intervenciones se realizan en el ámbito de los CAC – MTC, desarrollan sus actividades bajo un solo modelo de atención y una sola identidad Sectorial.

6.2 Recepción, registro, digitalización y trámite de documentos o expedientes

Los documentos que se reciben en los CAC – MTC pueden estar relacionados a procedimientos administrativos comprendidos y no comprendidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del MTC.

6.2.1 Documentos No Comprendidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del MTC

En caso el expediente presentado por el ciudadano corresponda a un trámite no comprendido en el TUPA, el personal de atención al ciudadano lo registra en el Sistema de Trámite Documentario – STD y luego lo digitaliza.

6.2.2 Documentos Comprendidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del MTC

a) En caso el expediente corresponda a un procedimiento comprendido en el TUPA, el personal de atención al ciudadano del CAC – MTC, verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en el TUPA del MTC.

b) Si cumple con la presentación de todos los requisitos, procede a registrar el expediente en el STD y luego lo digitaliza; caso contrario, solicita al ciudadano completar la información dentro de un plazo máximo de dos días hábiles; vencido el cual se da por no presentado el expediente. A petición del administrado se le devuelve la documentación presentada con el voucher de pago respectivo, según corresponda.

6.2.3 Trámite de documentos comprendidos y no comprendidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA

a) Para trámites comprendidos o no en el TUPA del MTC, el expediente en digital es enviado mediante correo electrónico al Coordinador designado en cada órgano o proyecto especial del Ministerio para su conocimiento y trámite respectivo; el expediente en físico es enviado a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, sede Lima, para su remisión al órgano o proyecto especial del Ministerio que corresponda, para su atención. El envío del expediente digital se realiza en la fecha que se recibe.

b) Para el caso de trámites que requieran atención especializada, previamente a su registro en el STD y digitalización por el personal de atención al ciudadano, este debe ser verificado por el especialista en la materia.

c) Los resultados de los trámites atendidos por los órganos o proyectos especiales son derivados a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para su notificación respectiva al ciudadano.

6.2.4 Recepción, registro y trámite de quejas y reclamos presenciales

6.2.4.1 Para quejas y reclamos

a) Las quejas se tramitan conforme a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado – TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

b) Cada CAC – MTC cuenta con el Libro de Reclamaciones, el cual debe estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso al ciudadano, en el que deben registrase los reclamos formulados por los ciudadanos.

c) En caso el ciudadano manifieste insatisfacción, disconformidad o defectos de tramitación, el Coordinador del CAC – MTC, debe orientarlo sobre las acciones a seguir.

6.2.4.2 Para quejas

Si el ciudadano decide presentar una queja, el Coordinador del CAC – MTC, debe proporcionar el formato correspondiente para su formulación.

6.2.4.3 Para reclamos

a) Si el ciudadano decide presentar un reclamo, el Coordinador del CAC – MTC le brinda orientación y le facilita el Libro de Reclamaciones.

b) El Coordinador del CAC – MTC revisa el contenido del registro del reclamo en la Hoja de Reclamaciones, verificando que el llenado de los campos correspondientes se haya realizado en forma clara y correcta.

6.2.4.4 Trámite para quejas y reclamos

a) El Coordinador del CAC - MTC registra el expediente en el STD (quejas y reclamos) y lo digitaliza.

b) El expediente en digital es enviado mediante correo electrónico al/la Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para su conocimiento y atención correspondiente. El envío del expediente digital se realiza en la fecha que se recibe.

c) El expediente físico es enviado al/la Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a fin que realice las acciones en el ámbito de su competencia.

6.2.5 Recepción, registro y trámite de denuncias

a) En caso el ciudadano presente una denuncia, el Coordinador del CAC – MTC deberá atenderlo y brindarle orientación sobre los canales de atención de denuncias del MTC (En forma virtual, escrita o telefónica)

b) Si la denuncia es presentada en forma escrita, el Coordinador del CAC - MTC registra la denuncia en el STD.

c) El expediente físico es enviado a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, sede Lima, para su remisión al órgano competente, conforme a lo dispuesto por la Directiva Nº 002-2017-MTC/01 "Procedimiento para la Atención de denuncias presentadas ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones", aprobada por Resolución Ministerial Nº 1044-2017-MTC/01.

7. RESPONSABILIDAD

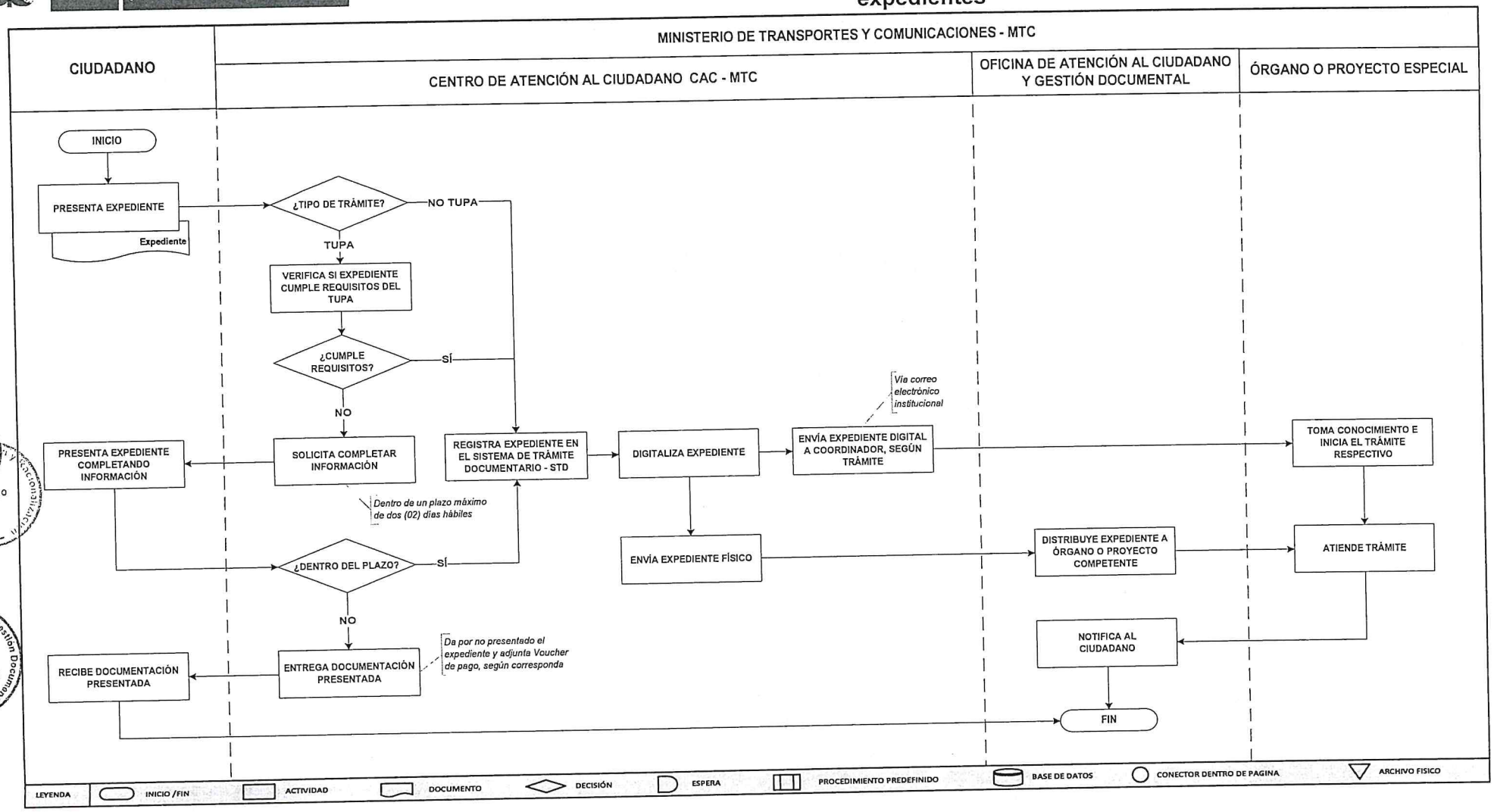
La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental es responsable de la aplicación y cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva.

8. ANEXOS

Anexo Nº 01:	Diagrama de Flujo – Recepción, registro, digitalización y trámite de documentos o expedientes
Anexo Nº 02:	Diagramas de Flujo – Recepción, registro y trámite de quejas y reclamos presenciales
Anexo Nº 03:	Formato Atención de Trámites TUPA
Anexo Nº 04:	Formato Documentos Registrados en el STD
Anexo Nº 05:	Formato Atención Diaria de Trámites

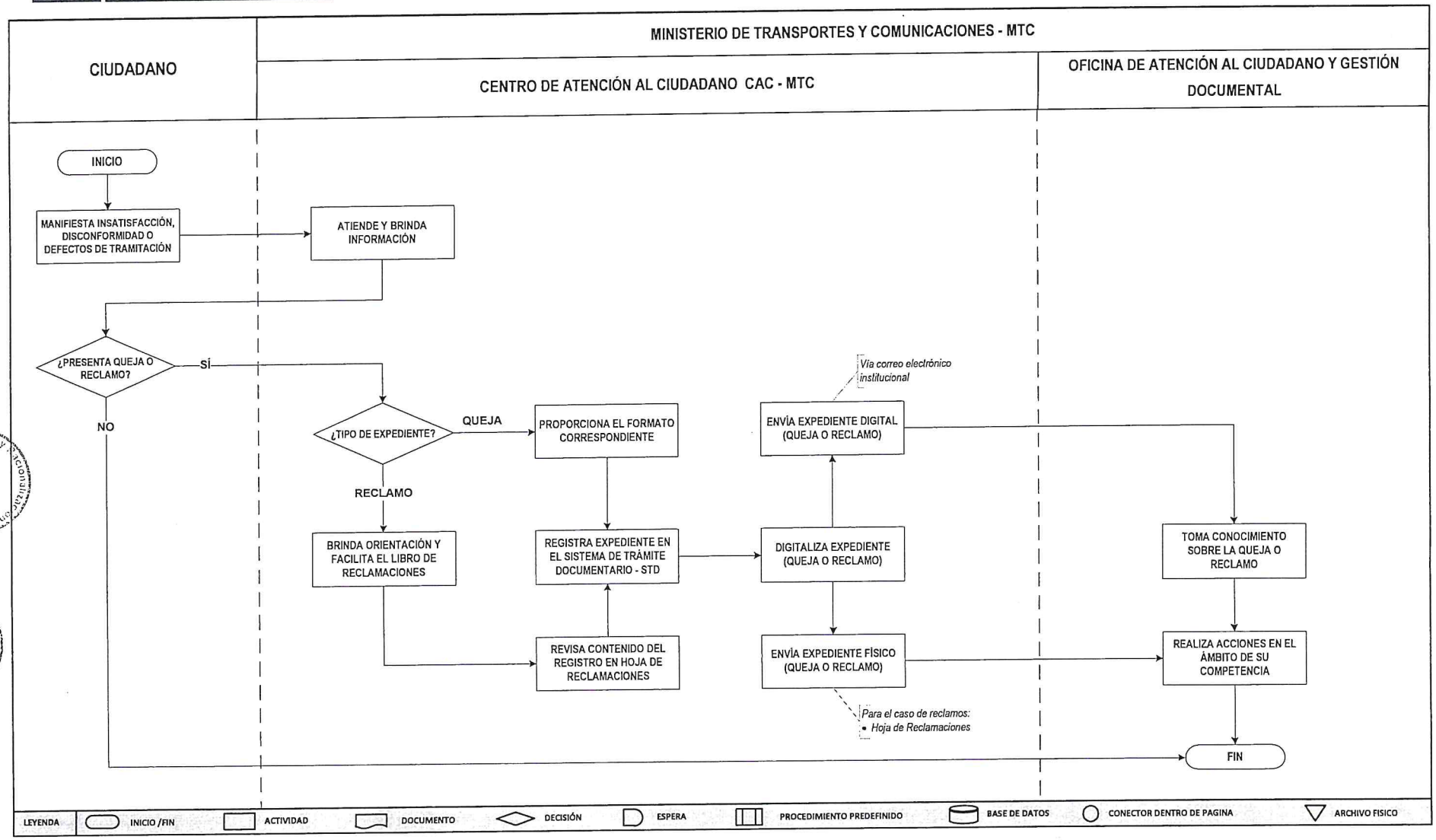
PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Anexo 01: Diagrama de Flujo – Recepción, registro, digitalización y trámite de documentos o expedientes



PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Anexo 02: Diagrama de Flujo - Recepción, registro y trámite de quejas y reclamos presenciales



PERÚ | Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Anexo 03:
Formato Atención de Trámites TUPA

Órganos del MTC y otras Instancias	Año 20___				Total Anual	Observaciones (*)
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM		
Dirección General de Transporte Acuático						
Dirección General de Aeronáutica Civil						
Dirección General de Caminos y Ferrocarriles						
Dirección General de Transporte Terrestre						
Oficina de Personal						
Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones						
Dirección General de Concesiones en Comunicaciones						
Dirección General de Control y Supervisión en Comunicaciones						
Secretaría Técnica de FITEL						
Dirección General y Asuntos Internacionales de Comunicaciones						
Dirección General de Asuntos Socio Ambientales						
Otro/s						
TOTAL Nº DE ATENCIONES						

(*) En esta columna podrá precisarse cantidad de documentos observados (de acuerdo al numeral 134.1 del Artículo 134.- Observaciones a documentación presentada, del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. Nº 006-2017-JUS).

PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Anexo 04: Formato Documentos Registrados en el Sistema de Trámite Documentario (STD)					
PERÍODO / DETALLE	I TRIM 20___	II TRIM 20___	III TRIM 20___	IV TRIM 20___	TOTAL ANUAL
DOCUMENTOS TUPA					
OTROS DOCUMENTOS					
ORIENTACIONES					
TOTAL Nº ATENCIONES					

PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Anexo 05: Formato Atención Diaria de Trámites					
FECHA (dd/mm/aa)	Nº TRÁMITES		Nº ORIENTACIONES		TOTAL ATENCIÓN POR DÍA
	Documentos TUPA	Otros Documentos	Persona. Jurídica	Persona. Natural	
01/03/18					
02/03/18					
03/03/18					
04/03/18					
05/03/18					
06/03/18					
07/03/18					
08/03/18					
09/03/18					
10/03/18					
11/03/18					
12/03/18					
...					
...					
...					
31/03/18					
TOTAL Nº ATENCIONES DEL MES					