

ANA
AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA

El fedatario que suscribe certifica que el presente documento que ha tenido a la vista es COPIA FIEL DEL ORIGINAL y al que me remito en caso necesario de lo que doy fé.

Lima, 19 DIC. 2016,...

CRISTEL YIRLY M. SALDARRIAGA LEÓN
FEDATARIA



RESOLUCIÓN DE SECRETARIA GENERAL N° 063 -2016-ANA-SG

Lima, 16 DIC. 2016

VISTO:

El Informe N° 278-2016-ANA-OA-UATD, de fecha 10 de agosto de 2016, y el Informe N° 013-2016-ANA-OA-UATD/RICF, de fecha 13 de octubre de 2016, ambos suscritos por el Sub Director de la Unidad de Archivo y Trámite Documentario, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró al Estado Peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, estableciéndose que el proceso de modernización del Estado debe ser desarrollado de manera coordinada entre el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM) y el Poder Legislativo, a través de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado del Congreso de la República, con la participación de otras entidades cuando por la materia a desarrollar ello sea necesario;

Que, por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública, el cual tiene como objetivo garantizar una atención de calidad a la ciudadanía, incorporando el enfoque de interculturalidad y de género;

Que, por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se aprobaron los lineamientos para establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.

Que, los referidos lineamientos establecen como plazo para iniciar el proceso de implementación del precitado Manual, en el caso de las entidades del Poder Ejecutivo, el 01 de enero de 2016, conforme al detalle siguiente (i) Diagnostico (febrero – marzo), (ii) Formulación del proyecto (mayo – junio) y (iii) Implementación, seguimiento y evaluación (julio – diciembre);

Que, a través del Informe N° 222-2016-ANA-OA, el Director (e) de la Oficina de Administración eleva a la Secretaría General el Informe N° 278-2016-ANA-OA-UATD elaborado por el Subdirector de la Unidad de Archivo y Trámite Documentario, el cual contiene el Protocolo de



Atención al ciudadano que se implementará en la entidad; de igual forma mediante Memorando N° 4505-2016-ANA-OPP/UP el Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, otorga su conformidad al indicado Protocolo y solicita su aprobación;

Que, teniendo en cuenta que los objetivos de la Política Nacional de Modernización están destinados a generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas, consideramos que resulta de vital importancia la aprobación del Protocolo de Atención al Ciudadano, como parte del proceso de implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía que propone el Supremo Gobierno;

Que, asimismo mediante Informe N° 916-2016-ANA-OAJ, el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica señala que es factible aprobar mediante Resolución de Secretaría General, el documento denominado "Protocolo de Atención al Ciudadano", elaborado por la Unidad de Trámite Documentario, en tanto forma parte del proceso de implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades públicas, dispuesto por la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que busca generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios que brinda la entidad a los ciudadanos y/o administrados;

Con el visto de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Administración y en uso de las facultades conferidas el artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Agua, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2010-AG;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el documento denominado "Protocolo de Atención al Ciudadano", en tanto forma parte del proceso de implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades públicas, dispuesto por la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que busca generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios que brinda la entidad a los ciudadanos y/o administrados.

Artículo 2°.- Disponer que la Unidad de Archivo y Trámite Documentario efectúe la Publicación de la presente Resolución y documento denominado "Protocolo de Atención al Ciudadano", en el portal web de la Autoridad Nacional del Agua (www.ana.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.



[Handwritten signature]

YURY A. PINTO ORTIZ
Secretario General
Autoridad Nacional del Agua

ANA
AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA
El fedatario que suscribe certifica que el presente documento que ha tenido a la vista es COPIA FIEL DEL ORIGINAL y al que me remito en caso necesario de lo que doy fé.

Lima, 19 DIC. 2016

.....
CRISTEL YIRLY M. SILDARRIAGA LEÓN
FEDATARIA

[Handwritten signature]