



Resolución de Presidencia

Nº 020 -2014-INGEMMET/PCD

LIMA, 29 ENE. 2014

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, tiene por 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, el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET es un Organismo Público Técnico Especializado del Sector Energía y Minas, con personería jurídica de derecho público, goza de autonomía técnica, económica y administrativa, constituyendo un Pliego Presupuestal, conforme lo señalado en los Decretos Supremos Nº 048-2010-PCM del 19 de abril de 2010 y Nº 035-2007-EM del 05 de julio del 2007;

Que, atendiendo a la estructura organizacional del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico - INGEMMET, y siendo necesario armonizar criterios y adoptar un proceso uniforme para brindar una adecuada y oportuna atención a los administrados, usuarios y visitantes, por parte de los funcionarios y servidores públicos de las distintas unidades orgánicas del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico; que permitan una mayor eficiencia y eficacia, resulta necesario aprobar la Directiva sobre "PROCEDIMIENTOS QUE REGULAN LA ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS, USUARIOS Y VISITANTES EN LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO GEOLOGICO, MINERO Y METALURGICO – INGEMMET", correspondiendo al titular de la entidad expedir el acto resolutivo pertinente para su oportuno cumplimiento;

En ejercicio de las atribuciones contenidas en el artículo 7º del Decreto Supremo Nº 035-2007-EM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET, y;

Con las visaciones de la Secretaría General y las Oficinas de Planeamiento y Presupuesto, Asesoría Jurídica y Unidad de Administración Documentaria y Archivo;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Directiva Nº 002 -2014-INGEMMET/PCD "PROCEDIMIENTOS QUE REGULAN LA ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS, USUARIOS Y VISITANTES EN LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO GEOLOGICO, MINERO Y METALURGICO – INGEMMET" que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto remitir copia de la presente Resolución y sus anexos al Órgano de Control Institucional para los fines pertinentes.

Artículo 3º.- DISPONER que la presente Resolución y su anexo se publiquen en la página Web Institucional.

Regístrese y comuníquese.

Ing. SUSANA G. VILCA ACHATA
Presidenta del Consejo Directivo
INGEMMET



DIRECTIVA N° 002 - 2014-INGEMMET/PCD

DIRECTIVA GENERAL

PROCEDIMIENTOS QUE REGULAN LA ATENCIÓN A LOS ADMINISTRADOS, USUARIOS Y VISITANTES EN LAS INSTALACIONES DEL INGEMMET

1. OBJETIVO

Brindar una adecuada y oportuna atención a los administrados, usuarios y visitantes, por parte de los funcionarios y servidores públicos de las distintas unidades orgánicas del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico -INGEMMET.

2. FINALIDAD

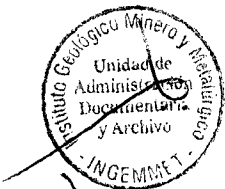
La presente Directiva tiene por finalidad establecer un procedimiento que regule y promueva la adecuada atención de los administrados, usuarios y visitantes, en las instalaciones del INGEMMET.

3. ALCANCE

La presente Directiva, es de aplicación para todos los trabajadores del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET; sin restricción de su condición laboral o modalidad de servicio.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad y sus modificatorias.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente.
- Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 038-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 014-92-EM, Texto Único Ordenado de la Ley General de Minería, su reglamento y modificaciones.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
- Decreto Supremo N° 035-2007-EM, Reglamento de Organización y Funciones del INGEMMET.
- Directiva N° 01-2010-PCM/SG, Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública,



aprobada por Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM modificada por la Resolución Ministerial N° 203-2012-PCM, que modifica artículo 10° de la Directiva N° 01-2010-PCM/SG.

- Resolución de Presidencia N° 089-2011-INGEMMET/PCD, que aprueba Directiva N° 002-2011-INGEMMET/PCD Lineamientos para la formulación, modificación y aprobación de Directivas del INGEMMET.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública
- Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Directiva N° 001-2013-INGEMMET/PCD "Promoción y Difusión del Código de Ética del INGEMMET, instrumento que tiene por objeto promover y difundir al interior de nuestra organización el Código de Ética de la Función Pública – Ley N°27815 y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N°033-2005-PCM.
-

5. RESPONSABILIDADES

Todos los trabajadores- funcionarios públicos, empleados de confianza y servidores públicos (Director Superior, Ejecutivo, Apoyo (profesionales, técnicos o de auxiliares)) de las distintas unidades orgánicas del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico - INGEMMET, así como de los Órganos Desconcentrados, sin restricción de su condición laboral, son responsables de la aplicación, seguimiento y cumplimiento de la presente Directiva.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Los trabajadores de las distintas unidades orgánicas del INGEMMET que por motivos específicos del quehacer y funciones del servicio que prestan en la institución, deban atender las solicitudes de entrevista de los usuarios o cualquier otro visitante, se ceñirán a las disposiciones de la presente Directiva.

6.2 El Registro de Atención de Usuarios y Visitantes (Formato UADA-F-116), deberá contar como mínimo con la información siguiente:

- Número de visita
- Hora de ingreso
- Datos del visitante: nombre, tipo del documento de identificación, N° del documento de identificación e institución a la que pertenece
- Motivo de visita
- Nombre del trabajador visitado, cargo y oficina en la que labora
- Acción tomada como resultado de la visita
- Hora de salida.



7. PROCEDIMIENTO

- 7.1 La atención de los administrados, usuarios y visitantes, se realizará dentro del horario establecido de 8.15 am a 4.30 p.m., previa autorización del funcionario responsable, en el despacho de cada Director o Jefe de unidad orgánica, en el despacho del responsable del Órgano Desconcentrado o en la Sala de Atención al Público que se designe para tal fin, quedando prohibido el ingreso de los administrados, usuarios y visitantes, a las oficinas donde los servidores públicos desarrollan sus labores habituales.
- 7.2 Las instalaciones de Atención al Público deberán contar con el uso de medios visuales relativos a no fumar, aviso sobre áreas restringidas al público, no portar armas u objetos punzocortantes, entre otros, a fin de orientar mejor a los usuarios y visitantes. El personal de seguridad deberá cerciorarse que el usuario o visitante no porte armas y objetos que pongan en riesgo a las personas.
- 7.3 En las instalaciones de Atención al Público o Mesa de Partes del INGEMMET (Sede Canadá, Las Artes o los Órganos Desconcentrados) tienen atención preferente las mujeres embarazadas, personas acompañadas de niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Así mismo, las mesas de partes de las diferentes sedes institucionales contarán con una ventanilla con el aviso de atención preferencial para las personas antes mencionadas.
- 7.4 Las personas con discapacidad, que por la naturaleza de la misma se encuentren limitadas para acceder a las instalaciones de la Institución por sus propios medios, recibirán ayuda del personal de seguridad del INGEMMET, para garantizar su integridad.
- 7.5 Las personas comprendidas en los alcances de la presente directiva, están exoneradas de utilizar los mecanismos de ordenadores de turno dispuestos para acceder a los servicios que soliciten; asimismo, tendrán atención preferente para efectuar los pagos en la Caja, debiendo ser atendidos de inmediato a su llegada.
- 7.6 Si las personas comprendidas en los alcances de la presente directiva, concurren con otras a presentar nuevos petitorios mineros, como consecuencia de la existencia de áreas publicadas de libre denunciabilidad o vencimiento de plazo de áreas suspendidas para formular petitorios; el personal de Mesa de Partes de las diferentes sedes institucionales, se asegurará de brindar una atención preferente a éstas, sin menoscabar el derecho preferente que correspondiera a los demás concurrentes.
- 7.7 Si las personas comprendidas en los alcances de la presente directiva, solicitan ayuda para el llenado de información en las solicitudes que presentarán, la encargada de Atención al Público o Mesa de Partes o del Órgano Desconcentrado, de acuerdo a la sede que corresponda, deberá brindarle ayuda en el llenado de la solicitud.
- 7.8 Los Directores o Jefes de las diferentes unidades orgánicas, antes, durante y después del desarrollo de la entrevista, están prohibidos, bajo responsabilidad, de adelantar opinión con relación a los avances o estado situacional de un procedimiento en trámite, hasta la culminación del mismo.



- 7.9 Sólo los Directores o Jefes de las diferentes unidades orgánicas, el responsable del Órgano Desconcentrado o en su defecto el Jefe de la Unidad de Personal, son responsables de la autorización de ingreso.
- 7.10 Adicionalmente, cada Director o Jefe deberá velar por el registro oportuno de sus actividades oficiales en la página web de la institución, sección de transparencia, donde consta la programación de atención de usuarios y visitas.
- 7.11 Por excepción, en la Sede de la Av. Las Artes, el personal de Seguridad entregará los pases de visita, previa entrega del documento nacional de identidad, pasaporte o carnet de extranjería y registrará a los visitantes que ingresen por la calle Crepi, en el formato correspondiente el cual deberá remitir al Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, el primer día hábil de cada mes.

Asimismo, respecto a los administrados, usuarios y visitantes, que ingresen a través del Módulo de Atención al Público de la Sede de la Av. Las Artes, el servidor responsable de la función de atención al público, entregará los pases de visita, previa entrega del documento nacional de identidad, pasaporte o carnet de extranjería, debiendo efectuar el ingreso en el Sistema Informático "Módulo de Visitas" del INGEMMET, el cual genera un reporte, el que debe ser impreso, a fin de remitirlo al Jefe la Unidad de Administración Documentaria y Archivo el primer día hábil de cada mes.

- 7.12 Respecto a los usuarios que requieran orientación legal o técnica, se les brindará un ticket para que de esta forma sea atendidos por el personal encargado.

- 7.13 Respecto a los visitantes que ingresen a la Sede de la Av. Canadá, el personal de Mesa de Partes proporcionará los pases de visita, previa entrega del documento nacional de identidad, pasaporte o carnet de extranjería. Así mismo, realizarán el ingreso en el Sistema Informático "Módulo de Visitas" del INGEMMET el cual genera un reporte, el que debe ser impreso, a fin de remitirlo al Jefe la Unidad de Administración Documentaria y Archivo el primer día hábil de cada mes.

- 7.14 Respecto a usuarios que adquieran boletines y mapas de carácter geológico, deberán coordinar con el área funcional de ventas la cual aprobará su ingreso para la atención respectiva, sea para consulta, adquisición de boletines o mapas. Luego de quedar conforme con la atención respectiva, se acercará al Área de Tesorería para realizar el pago correspondiente.

- 7.15 El personal responsable de entregar los pases de ingreso deberá indicar al usuario o visitante que durante su permanencia en las sedes del INGEMMET deben portar su pase de ingreso en un lugar visible, así mismo, que deberán transitar únicamente por el piso autorizado, de acuerdo al número de piso indicado en su pase.

- 7.16 En el caso que la visita comprenda varios pisos de las sedes del INGEMMET, el responsable del registro de la visita deberá ingresar en el Sistema Informático "Módulo de Visitas" del INGEMMET la totalidad de pisos y funcionarios a visitar, debiendo entregar el pase que indique el piso más alto por visitar.

- 7.17 El personal de seguridad, tiene la responsabilidad de controlar y supervisar, que el tránsito de los usuarios y visitantes se realice efectivamente dentro de las zonas autorizadas. Asimismo, controlará y supervisará el acceso y desplazamiento del personal, proveedores y prestadores de servicio, en las instalaciones de la institución. Dicha supervisión se efectuará, tanto por desplazamiento físico por



parte del personal de seguridad, como a través del sistema de monitoreo por cámaras de video vigilancia.

- 7.18 En el caso que la visita del usuario a la sede Canadá o sede Las Artes, se prolongase más allá del horario normal de atención al público, el vigilante de turno, una vez finalizada la reunión, entregará el documento de identidad y recabará el pase de ingreso correspondiente, debiendo registrar la hora de salida; lo cual será informado al día siguiente al encargado de la Mesa de Partes o encargado del Módulo de Atención al Público, según corresponda, en el Sistema Informático "Módulo de Visitas" del INGEMMET.

Esta situación debe ser excepcional, debiendo programarse en lo posible las visitas en el horario indicado en el ítem 7.1.

- 7.19 Por excepción, los Jefes de las unidades dependientes de la Oficina de Administración, previa autorización de su Director, podrán atender a los visitantes, cuando por la naturaleza de su función sea necesario.
- 7.20 El Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, autorizará el ingreso de usuarios que soliciten su atención, que requieran la lectura de expedientes correspondientes al procedimiento ordinario minero, atención de los fedatarios u orientación respecto a los servicios exclusivos que presta la institución.
- 7.21 Para el caso de los Actos de Remate, la Dirección de Concesiones Mineras, remitirá anticipadamente al Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo, el cronograma para cada mes, a efectos de realizar su debida atención.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 La Unidad de Administración Documentaria y Archivo emitirá el informe correspondiente a la Secretaria General en los casos de incumplimiento de la presente Directiva.
- 8.2 Los Jefes de las distintas unidades orgánicas, instruirán a los servidores públicos a su cargo para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva, siendo responsables de su cumplimiento.
- 8.3 El incumplimiento de la presente Directiva significará la aplicación de las sanciones dispuestas en el Reglamento Interno de Trabajo – RIT, Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815 y las normas del Servicio Civil, las normas legales vigentes para los servidores del INGEMMET, independientemente de su relación laboral o contractual.
- 8.4 La orientación a los administrados se efectuará mediante un servicio de asesoramiento de las competencias, funciones y actividades de la entidad, así como la forma de presentar las solicitudes, completar formularios o modelos de documentos.
- 8.5 La información respecto a la Atención de administrados, usuarios y visitantes, (formato UADA-F-116), se encuentra a disposición de los administrados y terceros, en el rubro Visitas al INGEMMET de la página web institucional (<http://www.ingemmet.gob.pe>).
- 8.6 La Mesa de Partes de las diversas sedes institucionales, en coordinación con la Oficina de Sistemas de Información y la Unidad de Relaciones Institucionales del



INGEMMET, deberán informar a los usuarios, a través de sus medios de difusión, acerca de los servicios que el INGEMMET brinda a los usuarios.

8.7 El INGEMMET, a través de las diversas unidades orgánicas, de acuerdo a su competencia, deberá adoptar las medidas de mejora continua a fin de cumplir con los estándares de calidad, implementando lo siguiente:

8.7.1 La utilización de las ventanillas de atención en las sedes del INGEMMET y en cada oficina de los Órganos Desconcentrados.

8.7.2 La simplificación de los procedimientos administrativos.

8.7.3 La adquisición y modernización de nuevos equipos informáticos para mejorar el sistema de trámite y seguimiento de los expedientes administrativos.

9. ANEXO

9.1 Anexo N° 01: Glosario de Términos



ANEXO N° 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

a. **Usuarios.**- Personas naturales titulares de derechos mineros y/o sus apoderados, representantes legales de personas jurídicas titulares de derechos mineros o terceros que acreditan su legítimo interés, y/o persona natural que en su condición de profesional o estudiante, requiere información de carácter geológica como resultado de las investigaciones en su ámbito de competencia.



b. **Visitantes.**- Personas naturales, representantes de personas jurídicas que son proveedores de bienes y/o servicios que requiera la institución; funcionarios públicos del Sector Energía y Minas, del Gobierno Central, de Organismos Públicos, de Gobiernos Regionales o Locales; funcionarios del Sector privado; estudiantes, profesionales que realicen consultas respecto a temas mineros y geológicos por conocimiento; pensionistas o persona que acrediten su legítimo interés.



c. **Registro de Atención de Usuarios y Visitantes.**- Es el software que permite ordenar y controlar el registro, permanencia y salida del INGEMMET, de las personas identificadas en los numerales precedentes.



d. **Administrado.**- Es la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados.

