



MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE PAUCARPATA

Exp. 142061

**RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 480-2025-GM/MDP**

Paucarpata, 13 de noviembre del 2025.

**VISTOS:**

El Expediente Administrativo con Registro N°142061 con Informe N° 040-2025-OTI-OGA/MDP de fecha 17 de setiembre del 2025, solicita se inicie el proceso para la aprobación de la Directiva sobre el uso, gestión y administración del aplicativo móvil "Paucarpata", la Hoja de Coordinación N° 228-2025-OGA-MDP, el Informe N° 114-2025-OPyR-MDP, el Informe N° 561-2025-OGPYP-MDP e Informe N° 553-2025-OGAJ-GM-MDP; y.

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Orgánica de Municipalidades, los Gobiernos Locales, gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer los actos de gobierno, administrativos o de administración con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, mediante Informe N° 040-2025-OTI-OGA/MDP, la Oficina de Tecnologías de la Información solicita a la Oficina General de Administración se inicie el proceso de aprobación de la DIRECTIVA SOBRE EL USO, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL APLICATIVO MOVIL "PAUCARPATA". A fin de que mediante acto resolutorio correspondiente se establezcan los lineamientos y procedimientos necesarios para su implementación y cumplimiento por todas las áreas involucradas.

Que, mediante Hoja de Coordinación N° 228-2025-OGA-MDP, la Oficina General de Administración remite a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y con conocimiento a Gerencia Municipal, la propuesta de Directiva en mención para su evaluación y trámite correspondiente.

Que mediante Proveedor N° 1387-2025-GM-MDP, remite expediente para revisión, evaluación e informe correspondiente, a fin de proseguir con el trámite respectivo.

Que mediante Proveedor N° 1456-2025-OGPYP-MDP, remite expediente a la Oficina de Planeamiento y Racionalización para que de acuerdo a lo solicitado por la Oficina General de Administración y Gerencia Municipal emita pronunciamiento respectivo.

Que mediante Informe N° 00114-2025-OPYR-MDP, la Oficina de Planeamiento y Racionalización emite Informe Técnico sobre la Directiva denominada; DIRECTIVA SOBRE EL USO, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL APLICATIVO MOVIL "PAUCARPATA", la misma que concluye opinando que es procedente aprobar la directiva propuesta y así mismo recomienda formalizarlo con acto resolutorio y publicación para su conocimiento.

Que mediante Informe N° 561-2025-OGPYP-MDP, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de conformidad al numeral 13 del artículo 45 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Paucarpata deriva el expediente a la Oficina General de Asesoría Jurídica para informe legal y posterior acto resolutorio y publicación.

Que, mediante Informe N° 553-2025-OGAJ-GM-MDP la Oficina General de Asesoría Jurídica indica que de la revisión de los actuados se ha podido verificar el cumplimiento de los requisitos para la emisión de la DIRECTIVA SOBRE EL USO, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL APLICATIVO MOVIL "PAUCARPATA", por lo que es procedente la emisión del acto resolutorio.

Que, estando a lo dispuesto en los considerandos precedentes y en uso de las facultades delegadas mediante Resolución de Alcaldía N° 011-2025-MDP, de fecha 16 de enero del 2025; en ejercicio de las atribuciones conferidas en el ROF y el MOF a la Gerencia Municipal y conforme a las disposiciones de la Ley N° 27972 y su modificatorias, el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, aprobado por el D.S. N° 004-2019-JUS, y demás normas conexas.



Exp. 142061

MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE PAUCARPATA

SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR, la "DIRECTIVA SOBRE EL USO, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL APLICATIVO MOVIL "PAUCARPATA".

**ARTICULO SEGUNDO:** DISPONER, la implementación de la presente a la Oficina de Tecnologías de la Información, con la supervisión de la Oficina General de Administración.

**ARTICULO TERCERO:** NOTIFICAR, la presente a la Oficina de Tecnologías de la Información, Oficina General de Administración, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y a las áreas pertinentes de la Municipalidad para su conocimiento y fines, teniéndose presente el plazo para que la entidad resuelva.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARPATA

Ing. Nilo Manuel Mariaca Carbajal  
GERENTE MUNICIPAL





**DIRECTIVA N.° \_\_\_\_-2025-MDP**  
**"DIRECTIVA SOBRE EL USO, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL APLICATIVO MÓVIL 'PAUCARPATA'"**

**I. OBJETIVO**

Establecer las disposiciones, criterios y procedimientos para el uso, gestión, administración, atención de solicitudes y reportes, así como la difusión de información institucional a través del aplicativo móvil "Paucarpata", garantizando su operatividad, seguridad, confidencialidad de la información y adecuada atención a los vecinos del distrito.

**II. FINALIDAD**

Optimizar la interacción digital entre la Municipalidad Distrital de Paucarpata y los vecinos, a través de un canal oficial, moderno y seguro, que permita brindar servicios municipales, atención de emergencias, reportes de incidencias, acceso a información institucional y trámites virtuales, en concordancia con los objetivos del Gobierno Digital.

**III. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La atención de solicitudes, reportes y consultas realizadas a través del aplicativo móvil "Paucarpata" se regirá por los siguientes principios:

- **Claridad:** Las respuestas deberán estar redactadas en un lenguaje sencillo, evitando el uso de términos complejos o lenguaje técnico especializado.
- **Respeto:** Toda comunicación deberá mantener un trato cordial, adecuado y respetuoso hacia el ciudadano.
- **Oportunidad:** Las respuestas deberán emitirse dentro de los plazos establecidos en la presente directiva, garantizando una atención rápida y eficaz.
- **Pertinencia:** La información proporcionada deberá estar relacionada con el motivo del reporte o solicitud y contener detalles útiles para el ciudadano.
- **Transparencia:** Se deberá informar con precisión sobre el estado del trámite, reporte o servicio solicitado, indicando las acciones adoptadas y, de ser el caso, los plazos de ejecución.

**IV. BASE LEGAL**

- Constitución Política del Perú.
- Ley N.° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N.° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N.° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y sus Reglamentos:
- D.S. N.° 003-2013-JUS.
- D.S. N.° 016-2024-JUS (vigente desde el 31 de marzo de 2025).
- Ley N.° 27933 y su Reglamento (D.S. N.° 011-2014-IN) – Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Ley N.° 1278 y su Reglamento (D.S. N.° 014-2017-MINAM) – Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- Ley N.° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N.° 27269 y su Reglamento (D.S. N.° 052-2008-PCM) – Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Legislativo N.° 1412 – Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N.° 029-2021-PCM – Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N.° 013-93-TCC y D.S. N.° 020-2007-MTC – Texto Único Ordenado de la Ley y Reglamento de Telecomunicaciones.
- Directiva N.° 001-2021-PCM/SGD – Lineamientos para la conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales.
- Directiva N.° 002-2024-PCM/SGTD – Uso de la firma digital y electrónica en entidades públicas.
- Lineamientos para la creación de aplicaciones móviles del Estado peruano – Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM.
- R.M. N.° 320-2021-PCM – Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa (PCO).
- R.M. N.° 126-2009-PCM – Accesibilidad para portales y aplicaciones digitales del Estado.
- Guías de Accesibilidad y Lenguaje Claro – PCM.
- Términos y Condiciones y Política de Privacidad del aplicativo municipal "Paucarpata".

## V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para:

- a. **Dependencias y Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Paucarpata**
  - Comprende a todas las gerencias, subgerencias, oficinas, áreas y unidades que gestionen, administren, supervisen o se beneficien de los servicios prestados a través del aplicativo móvil "Paucarpata".
  - Incluye a aquellas áreas que, de manera directa o indirecta, intervienen en la atención de solicitudes, reportes de incidencias, trámites en ventanilla virtual, difusión de noticias, programación de rutas de recojo de residuos, registro de mascotas, agenda institucional, directorio telefónico, lugares de interés y demás servicios habilitados en el aplicativo.
- b. **Servidores y Funcionarios Públicos Autorizados**
  - Todo servidor, funcionario o personal contratado que cuente con credenciales de acceso al Panel de Administración del aplicativo, conforme a los niveles de permiso definidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.
  - Comprende a los responsables de actualización de contenido, validación de información, atención de emergencias y resolución de incidencias reportadas por los vecinos.
- c. **Usuarios Externos o Ciudadanos**
  - Todas las personas naturales que, en calidad de vecinos o visitantes del distrito, descarguen, instalen y utilicen el aplicativo móvil en dispositivos móviles, aceptando los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad vigentes.
  - Incluye a los contribuyentes, titulares de licencias, responsables de predios, propietarios de mascotas, solicitantes de actas/partidas y usuarios que realicen reportes o consultas mediante la plataforma.
- d. **Proveedores y Terceros Vinculados**
  - Empresas o entidades externas contratadas por la Municipalidad que, por razones de soporte, mantenimiento, desarrollo o mejora del aplicativo, accedan parcial o totalmente a sus funcionalidades o datos, bajo acuerdos de confidencialidad y cumpliendo las disposiciones de la Ley N.° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento.

## VI. DEFINICIÓN Y TÉRMINOS

Para efectos de esta directiva se entiende por:

- a. **Aplicativo Móvil "Paucarpata"**: Plataforma digital oficial de la Municipalidad Distrital de Paucarpata para dispositivos móviles Android e iOS.
- b. **Panel de Administración**: Módulo web que permite a los funcionarios y servidores municipales gestionar los servicios, solicitudes y contenidos del aplicativo
- c. **Botón de Pánico**: Funcionalidad de alerta inmediata que envía ubicación y datos del usuario para atención de emergencias
- d. **Reporte de Incidencias**: Notificación enviada por el vecino para informar sobre eventos que afectan al distrito.
- e. **Ventanilla Virtual**: Módulo que permite realizar trámites y consultas en línea (actas, partidas, administración tributaria, registro de mascotas, etc.).
- f. **Datos Personales**: Información que identifica o puede identificar a una persona natural, conforme a la Ley N.° 29733.

## VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Las siguientes dependencias y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Paucarpata tienen funciones específicas en la gestión, administración, actualización y atención de los servicios brindados a través del aplicativo móvil "Paucarpata":

- a. **Oficina de Tecnología de la Información**
  - Administrar la infraestructura tecnológica, servidores, base de datos y seguridad informática del aplicativo, asegurando su disponibilidad y correcto funcionamiento.
  - Gestionar y controlar los accesos al Panel de Administración, asignando credenciales y permisos según el perfil de cada usuario interno.
  - Implementar actualizaciones, parches de seguridad y mejoras funcionales en coordinación con los proveedores de desarrollo.



- Brindar soporte técnico a todas las áreas usuarias del aplicativo, resolviendo incidencias operativas y de conectividad.
  - Realizar respaldos periódicos de la información y garantizar su recuperación ante contingencias.
  - Velar por el cumplimiento de la Política de Privacidad, la Ley de Protección de Datos Personales y la normativa de seguridad de la información del Estado Peruano.
- b. Oficina de Relaciones Públicas**
- Revisar, validar y aprobar la pertinencia y veracidad de las noticias, comunicados, eventos y demás información institucional que se publique en el aplicativo.
  - Coordinar con las áreas responsables la redacción y presentación de contenidos, asegurando un lenguaje claro, institucional y acorde a la identidad municipal.
  - Gestionar la publicación de la Agenda del Alcalde y difundir eventos oficiales en coordinación con las áreas organizadoras.
- c. Sub Gerencia de Limpieza Pública, Parques y Jardines**
- Actualizar y mantener vigente la información sobre las rutas y horarios del servicio de recolección de residuos sólidos.
  - Registrar en el aplicativo los itinerarios de las compactadoras y asegurar que se visualicen correctamente en el módulo correspondiente.
  - Atender los reportes ciudadanos relacionados con deficiencias en el recojo de residuos, en coordinación con la Oficina de trámite documentario.
  - Verificar y garantizar el correcto funcionamiento del sistema GPS de las unidades compactadoras, asegurando que su ubicación se muestre en tiempo real en el aplicativo.
- d. Sub Gerencia de Salubridad y Gestión Ambiental**
- Coordinar campañas y actividades ambientales que se publicarán en el aplicativo.
  - Atender y dar seguimiento a los reportes ciudadanos relacionados con manejo de residuos, puntos críticos, contaminación y otras incidencias ambientales.
  - Incorporar y actualizar información sobre lugares de interés ambiental y zonas de disposición de residuos autorizadas.
- e. Gerencia de Seguridad Ciudadana y Seguridad Interna**
- Atender de manera inmediata las alertas generadas por el Botón de Pánico.
  - Mantener personal de guardia en el Panel de Administración para atender en tiempo real los reportes de ciudadanos.
  - Coordinar la respuesta operativa con el personal de serenazgo, otras entidades de auxilio.
  - Registrar en el sistema las acciones realizadas ante cada alerta y cerrar la atención cuando corresponda.
- f. Sub Gerencia de Bienestar, Educación, Cultura, Deporte y Turismo**
- Mantener actualizada la sección de Lugares de Interés, incorporando información histórica, cultural y de eventos especiales.
- g. Sub Gerencia de Registro Civil y Cementerios**
- Administrar el módulo de Copia Certificada de Actas y Partidas, garantizando la disponibilidad y acceso a la información conforme a la normativa vigente.
  - Coordinar con Oficina de Tecnología de la Información y Gestión Documentaria la validación de solicitudes y la entrega de documentos digitales a través del aplicativo.

## **VIII. RESPONSABILIDADES DE USUARIOS**

- a. Usuario Administrador (Oficina de Tecnología de la Información):**
- Gestionar la infraestructura, accesos y seguridad del aplicativo.
  - Crear y asignar cuentas a operadores y supervisores.
  - Monitorear el correcto funcionamiento del sistema y aplicar mejoras técnicas.
  - Configura módulos, perfiles y permisos; gestiona lista de dependencias y jefaturas.
  - Asegura copias de seguridad, gestión de vulnerabilidades, parches y monitoreo continuo.
  - Verifica cumplimiento de accesibilidad, lenguaje claro y protección de datos (coordinado con el Oficial de Datos Personales)
- b. Usuario Operador (Unidades Orgánicas):**
- Registrar, publicar y actualizar información en el aplicativo según sus competencias.

- Brindar respuestas a los reportes ciudadanos de manera clara, respetuosa y adecuada, evitando el uso de un lenguaje que dificulte la comprensión.
  - Asegurar que la respuesta incluya la acción tomada, el estado del trámite o reporte, y los plazos de atención cuando corresponda.
  - Verificar la exactitud de los datos publicados.
  - Reportar incidencias técnicas a la OTI.
  - Operador – Seguridad Ciudadana lee, atiende y responde reportes de Botón de Pánico de forma prioritaria e inmediata.
  - Operador – Seguridad Ciudadana registra acciones (recepción, despacho, llegada, cierre).
  - Operador – Limpieza Pública, lee, atiende y responde reportes de residuos, barrido y contenedores.
  - Operador – Limpieza Pública, verifica el funcionamiento del GPS de las unidades operativas y reporta incidencias.
- c. Usuario Supervisor (Gerencias/Subgerencias):**
- Validar y aprobar información registrada por operadores.
  - Verificar que las respuestas emitidas a los ciudadanos sean oportunas, coherentes y acordes a los lineamientos de la municipalidad.
  - Supervisar el cumplimiento de plazos y tiempos de respuesta establecidos en la directiva.
- d. Usuario Ciudadano:**
- Utilizar la aplicación con datos verídicos y solos para fines lícitos.
  - Reportar incidencias y emergencias a través de los módulos correspondientes.
  - No manipular ni alterar el funcionamiento del aplicativo.
  - Usan el servicio de buena fe; no realizan alertas falsas; aportan datos mínimos para atención; autorizan geolocalización cuando el módulo lo requiera (p.e. Botón de Pánico).

## **IX. DISPOSICIONES GENERALES**

- a. Naturaleza y propiedad del aplicativo**
- El aplicativo móvil "Paucarpata" constituye un canal oficial de comunicación, interacción y prestación de servicios digitales de la Municipalidad Distrital de Paucarpata, siendo de propiedad exclusiva de la entidad.
  - La marca, el diseño, el código fuente, las bases de datos, los contenidos, logotipos, imágenes y cualquier otro elemento asociado al aplicativo son de propiedad exclusiva de la Municipalidad Distrital de Paucarpata, quedando prohibida su reproducción, modificación, descompilación, ingeniería inversa o cualquier uso no autorizado.
- b. Gratuidad del servicio**
- El uso del aplicativo es gratuito para todos los vecinos y usuarios, salvo que se habiliten servicios o trámites sujetos a tasas municipales, conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente.
  - No se aplicarán cargos adicionales por parte de la Municipalidad; sin embargo, el usuario asume los costos de datos móviles o conexión a Internet que correspondan a su proveedor de servicios.
- c. Aceptación de Términos y Condiciones**
- El uso del aplicativo implica la aceptación expresa de sus Términos y Condiciones y de la Política de Privacidad, los cuales forman parte integrante de la presente Directiva y se encuentran publicados en el portal web institucional y en la propia aplicación.
- d. Protección y tratamiento de datos personales**
- El tratamiento de datos se regirá por lo dispuesto en la Ley N.º 29733 y su reglamento, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información personal recolectada.
  - Los datos personales serán utilizados únicamente para fines relacionados con la prestación de servicios y no se transferirán a terceros, salvo mandato legal o autorización expresa del titular.



**e. Disponibilidad del servicio**

- La Municipalidad no garantiza la disponibilidad continua del aplicativo, pudiendo suspender temporalmente el servicio por mantenimiento programado, actualización tecnológica o contingencias de fuerza mayor, comunicando oportunamente a la ciudadanía.
- Las incidencias técnicas reportadas serán atendidas conforme a los tiempos de respuesta establecidos en la presente Directiva (Ver apartado XI).

**f. Uso adecuado del aplicativo**

- Queda prohibido el uso del aplicativo para fines ilícitos, envío de información falsa, ofensiva o que atente contra el orden público y la seguridad ciudadana.
- Los usuarios serán responsables de la veracidad de los datos y reportes ingresados.

**g. Calidad de las respuestas al ciudadano**

- Las respuestas emitidas a través del aplicativo hacia los ciudadanos deberán redactarse en un lenguaje claro, comprensible y respetuoso, evitando el uso de términos complejos o lenguaje técnico especializado que dificulte su entendimiento.
- Cada respuesta deberá indicar el estado del trámite o reporte, las acciones adoptadas y, de ser el caso, los plazos estimados de atención. La responsabilidad de la calidad y pertinencia de la respuesta recae en el área que atiende la incidencia o solicitud, bajo supervisión de la Gerencia correspondiente.

**h. Conformidad con lineamientos nacionales**

La gestión y operación del aplicativo móvil "Paucarpata" se desarrollará en concordancia con los lineamientos emitidos por la Presidencia del Consejo de Ministros en materia de Gobierno Digital, en especial los relativos a la creación de aplicaciones móviles del Estado peruano. En este sentido, el aplicativo deberá:

- Garantizar accesibilidad inclusiva para todos los ciudadanos.
- Asegurar la protección de los datos personales y la seguridad digital desde el diseño.
- Mantener un enfoque centrado en las necesidades del ciudadano.
- Procurar el uso de tecnologías abiertas, multiplataforma e interoperables.

**i. Actualización de la Directiva y del aplicativo**

- La presente Directiva podrá ser actualizada mediante Resolución de Alcaldía o Gerencia Municipal, cuando se incorporen nuevas funcionalidades, se modifiquen procesos o se requiera adecuación normativa.
- El aplicativo podrá ser actualizado por la OTI en coordinación con las áreas competentes, procurando mantener la compatibilidad con las versiones actuales de sistemas operativos móviles.

**j. Interoperabilidad y articulación institucional**

- El aplicativo podrá integrarse con otros sistemas de gestión municipal (Sistemas de Gestión Documentaria, PIDE, entre otros) para mejorar la eficiencia administrativa, respetando los estándares de seguridad y las normativas de interoperabilidad del Estado Peruano.

**k. Horarios de uso y atención de los servicios del aplicativo**

- El módulo de Seguridad Ciudadana funcionará en horario permanente, estando disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para la recepción y atención inmediata de incidentes reportados.
- El módulo de Limpieza Pública funcionará en el horario laboral municipal, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 3:15 p.m. Los reportes o reclamos ingresados fuera de dicho horario serán registrados en el sistema y atendidos en el siguiente día hábil laboral.
- El módulo de Presentación de Expedientes, se regirá estrictamente por el horario de atención de mesa de partes de la municipalidad, quedando disponible solo en días y horarios laborales establecidos. Los expedientes presentados fuera de dicho horario serán considerados ingresados al día hábil siguiente.
- El módulo de Solicitud de Constancia de No Adeudo será tramitados de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

**l. Lenguaje claro en la comunicación con la ciudadanía.**

- Todas las respuestas emitidas por la app (mensajes automáticos y comunicaciones de operadores) deben ser claras, cortas y sin jerga técnica, indicando acciones concretas, plazos y responsable.
- Se aplican los criterios de la Guía de Lenguaje Claro para servicios digitales del Estado.

#### **X. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

Las siguientes disposiciones regulan el uso, administración y atención de cada uno de los módulos y funcionalidades del aplicativo móvil "Paucarpata", estableciendo criterios claros de gestión para las áreas responsables.

##### **a. Módulo Botón de Pánico**

- i. Constituye un mecanismo de alerta que, al ser activado por el usuario, envía en tiempo real su ubicación geográfica y datos básicos de contacto a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Seguridad Interna.
- ii. El registro y cierre de la atención deberán realizarse en el Panel de Administración, consignando las acciones ejecutadas y la hora de respuesta.
- iii. El tiempo máximo de respuesta desde la recepción de la alerta será el definido en el apartado XI de la presente Directiva.
- iv. Además de los tiempos de respuesta establecidos, la Gerencia de Seguridad Ciudadana deberá garantizar que cada alerta atendida quede registrada en el sistema con detalle de las acciones realizadas. Toda respuesta deberá ser inmediata, clara y notificada al ciudadano en el aplicativo.

##### **b. Módulo de Reporte de Incidencias**

- i. Permite a los vecinos reportar hechos o situaciones que afecten al distrito, adjuntando información descriptiva, imágenes.
- ii. La recepción y derivación de estos reportes se realiza a través del Sistema de Gestión Documentaria y remitiendo la incidencia al área competente según su naturaleza.
- iii. El área responsable deberá atender el reporte en el sistema de gestión documentaria.
- iv. Las áreas responsables deberán responder a los reportes en un lenguaje claro, comprensible y respetuoso, informando al ciudadano sobre las acciones adoptadas y los plazos de atención. No se deberá usar mensajes ambiguos o incompletos.

##### **c. Módulo de Recojo de Basura**

- i. Publica las rutas y horarios de las unidades compactadoras de residuos sólidos en el distrito.
- ii. La Subgerencia de Limpieza Pública será responsable de registrar, modificar y mantener actualizada esta información, asegurando que los datos sean claros, y se correspondan con la programación real del servicio.
- iii. La Subgerencia de Limpieza Pública deberá asegurar que el sistema GPS de las unidades compactadoras se mantenga operativo, visible y actualizado en tiempo real dentro del aplicativo, permitiendo al ciudadano verificar el servicio.

##### **d. Módulo de Ventanilla Virtual**

- i. Facilita el acceso a trámites y servicios municipales de forma remota, incluyendo, entre otros, la solicitud de constancias, pagos de tributos, emisión de copias certificadas de actas y partidas, y registro de mascotas.

##### **e. Módulo de Administración Tributaria**

- i. La Gerencia de Administración Tributaria será responsable de mantener actualizada la información tributaria y coordinar con la Oficina de Tecnologías de la Información para garantizar la correcta integración de datos y funcionamiento del sistema de pagos.

##### **f. Módulo de Registro Civil**

- i. Facilita la digitalización y actualización del almacenamiento de actas y partidas de nacimiento, matrimonio o defunción.

##### **g. Módulo de Registro de Mascotas**

- i. Permite el registro voluntario de mascotas, consignando información relevante como raza, edad, color y control de vacunas.
- ii. El registro será administrado por la Subgerencia de Gestión Ambiental (según asignación interna), quienes deberán validar los datos, mantener la base de datos actualizada y generar reportes consolidados.



**h. Módulo de Noticias, Agenda del Alcalde y Directorio Telefónico**

- i. La Oficina de Relaciones Públicas será responsable de la publicación, actualización y validación de la información institucional, asegurando que el contenido sea pertinente, veraz y oportuno.
- ii. Las noticias y eventos deben publicarse siguiendo criterios de claridad y relevancia para la ciudadanía.
- iii. El directorio telefónico deberá contener únicamente números oficiales autorizados y vigentes.
- iv. Toda la información publicada deberá ser veraz, validada previamente y redactada en lenguaje ciudadano, con fechas y horarios actualizados.

**i. Módulo de Lugares de Interés**

- i. Publica información georreferenciada de sitios turísticos, culturales, históricos y de servicios de interés para el distrito.
- ii. La Oficina de Cultura, Deporte y Turismo será responsable de mantener actualizada esta información, incluyendo descripciones, imágenes y coordenadas GPS.

**j. Pagos en línea**

- i. El aplicativo podrá habilitar funciones para el pago electrónico de tributos, tasas, derechos administrativos y demás conceptos municipales vigentes.
- ii. Dichos pagos se efectuarán mediante plataformas seguras y autorizadas, cumpliendo con los estándares de seguridad establecidos por la normativa nacional y las entidades financieras competentes.
- iii. La administración, supervisión y control de estos pagos corresponderán a la Gerencia de Administración Tributaria, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información.

**XI. CRITERIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA Y ATENCIÓN A SOLICITUDES Y REPORTES**

Con el fin de garantizar una atención oportuna, eficiente y alineada a las competencias de cada unidad orgánica, se establecen los siguientes tiempos máximos de respuesta y atención para las solicitudes y reportes generados a través del aplicativo móvil "Muni Paucarpata".

**a. Botón de Pánico (Emergencias)**

- i. Tiempo máximo de respuesta: 5 minutos desde la recepción de la alerta en el Panel de Administración.
- ii. Tiempo máximo para cierre de atención: Según la naturaleza de la emergencia y los protocolos establecidos por la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Seguridad Interna, registrando en el sistema el detalle de las acciones ejecutadas.
- iii. Observaciones: El incumplimiento de estos plazos deberá ser justificado por la autoridad competente, quedando registrado en el sistema.

**b. Reporte de Incidencias**

- i. Registro y derivación: Máximo de 2 horas hábiles desde su recepción, a través de la Oficina de Trámite Documentario, hacia el área competente.
- ii. Atención por el área responsable: Plazo máximo de 48 horas hábiles para iniciar las acciones correctivas, salvo casos que, por su complejidad, requieran un plazo mayor debidamente sustentado.
- iii. Cierre en sistema: Una vez concluida la atención, el área responsable deberá actualizar el estado del reporte en el aplicativo y adjuntar evidencia (fotográfica, documental o de registro operativo).

**c. Publicación y actualización de información institucional (Noticias, Agenda, Directorio y Lugares de Interés)**

- i. Publicaciones programadas: Deberán cargarse con una anticipación mínima de 24 horas respecto a la fecha y hora de su difusión.
- ii. Actualizaciones urgentes: Deben realizarse en un plazo no mayor de 2 horas hábiles desde que se detecte la necesidad o se reciba la instrucción.

**d. Actualización de rutas de recojo de residuos sólidos**

- i. Publicación regular: Programación semanal publicada antes del inicio de la semana correspondiente.

- ii. Cambios imprevistos: Deberán actualizarse en el aplicativo con al menos 4 horas de anticipación respecto al inicio de la ruta modificada, salvo casos de fuerza mayor.
- e. **Consideraciones generales para todos los módulos**
  - i. Los plazos establecidos son de cumplimiento obligatorio para todas las áreas responsables.
  - ii. En casos de fuerza mayor, contingencia tecnológica o imposibilidad material, el área responsable deberá informar la justificación del retraso y las acciones adoptadas.

## **XII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

### **Primera. – Carácter vinculante**

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas, unidades orgánicas, funcionarios, servidores y terceros que intervengan en la gestión, administración, uso o atención de servicios a través del aplicativo móvil "Paucarpata".

### **Segunda. – Responsabilidad de supervisión**

La Oficina de Tecnologías de la Información, en coordinación con la Gerencia Municipal, será responsable de supervisar el cumplimiento de la presente Directiva, realizar evaluaciones periódicas sobre su aplicación y proponer las modificaciones necesarias para su mejora continua.

### **Tercera. – Coordinación interáreas**

Las áreas responsables de cada módulo del aplicativo deberán coordinar permanentemente entre sí, asegurando que la información publicada sea veraz, actualizada y coherente con los procesos internos y la normativa vigente.

### **Cuarta. – Actualización y mejora del aplicativo**

La Municipalidad Distrital de Paucarpata podrá incorporar nuevas funcionalidades, mejorar las existentes o suprimir aquellas que resulten obsoletas, en atención a la demanda ciudadana, avances tecnológicos o cambios normativos, sin que ello implique modificación sustancial de la presente Directiva, salvo que se requiera por mandato legal.

### **Quinta. – Protección de datos personales**

Toda actividad relacionada con el tratamiento de datos obtenidos a través del aplicativo se regirá por lo establecido en la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento y demás normativa complementaria, siendo obligación de las áreas responsables implementar las medidas de seguridad correspondientes.

### **Sexta. – Infracciones y sanciones**

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Directiva por parte del personal municipal será sancionado conforme al régimen disciplinario aplicable a los servidores y funcionarios municipales. En el caso de usuarios externos, se podrán adoptar medidas restrictivas de acceso al aplicativo, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

### **Sétima. – Vigencia**

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación mediante el acto resolutivo correspondiente, y mantendrá su aplicación mientras el aplicativo móvil "Paucarpata" se encuentre operativo, sin perjuicio de las actualizaciones que se requieran.