

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ESTADO NUEVA ESPARTA



MUNICIPIO
MANEIRO

DEPOSITO LEGAL
N° pp o0198807 NE 27

NÚMERO: 373
AÑO: MMXII
MES: VII
ISSN N° 1317-33-08

GACETA

**"MORAL Y LUCES
SON NUESTRAS
PRIMERAS
NECESIDADES"**

SIMÓN BOLÍVAR

MUNICIPAL

PAMPATAR, 19 DE JULIO DE 2012 - EDICIÓN EXTRAORDINARIA

SUMARIO:

**RESOLUCION N° 68 EMANADA DEL DESPACHO DE LA
ALCALDESA**

**RESOLUCION N° 69 EMANADA DEL DESPACHO DE LA
ALCALDESA**

GUIA DE ATENCION AL CIUDADANO

“LAS ORDENANZAS, ACUERDOS, REGLAMENTOS, DECRETOS, RESOLUCIONES Y TODOS
AQUELLOS DOCUMENTOS EXPEDIDOS O QUE SE EXPIDIERAN POR CUALQUIER
AUTORIDAD DEL MUNICIPIO EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, TENDRÁN
AUTENTICIDAD Y VIGOR DESDE SU PUBLICACIÓN EN LA GACETA MUNICIPAL”. LAS
AUTORIDADES DEL PODER PÚBLICO Y LOS PARTICULARES EN GENERAL, QUEDAN
OBLIGADOS A SU OBSERVANCIA Y CUMPLIMIENTO.-

ARTÍCULO 5° DE LA ORDENANZA SOBRE GACETA MUNICIPAL

PAMPATAR – ESTADO NUEVA ESPARTA



GACETA MUNICIPAL EDICION: ORDINARIA
MUNICIPIO MANEIRO

GACETA MUNICIPAL

INDICE

	Pág.	
RESOLUCION N° 68 EMANADA DEL DESPACHO DE LA ALCALDESA	04	
RESOLUCION N° 69 EMANADA DEL DESPACHO DE LA ALCALDESA	05	
GUIA DE ATENCION AL CIUDADANO	06 al 24	



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ESTADO NUEVA ESPARTA
CONCEJO MUNICIPAL
MUNICIPIO MANEIRO**



GACETA MUNICIPAL Nro. 373

NOTA DEL EDITOR

La presente publicación de la Gaceta Municipal del Municipio Autónomo Maneiro del Estado Nueva Esparta, en su entrega, consta de doce (12) ejemplares. De estos ejemplares, seis (6) serán remitidos al Departamento de Deposito Legal del Instituto Autónomo Nacional de Bibliotecas Públicas, para su respectivo registro y almacenamiento. De los otros seis (6) restantes, dos (2) ejemplares reposarán en los archivos del Despacho de esta Alcaldía, dos (2) se remitirán para su archivo a la Secretaria de la Cámara Municipal y los otros dos (2) se remitirán para su archivo a la Oficina de Sindicatura Municipal.

FREDDY ROJAS
Presidente del Concejo Municipal



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ESTADO NUEVA ESPARTA
ALCALDIA DE MANEIRO
DESPACHO DE LA ALCALDESA**

RESOLUCION N° 68

La Dra. Darvelis Lares de Ávila, Alcaldesa del Municipio Maneiro del Estado Nueva Esparta, en uso de las Atribuciones legales que le confieren el artículo 88 ordinales 3, 7 y 20 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal y actuando en concordancia con los artículos 28, 51, 57 y 143 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; con los artículos 2, 3 y 45 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos; y con las disposiciones contenidas en la Ordenanza de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio Maneiro:

CONSIDERANDO

Que es facultad de la Alcaldesa la designación de los funcionarios públicos, para ocupar cargos de alto nivel o de confianza de la Administración Municipal.

CONSIDERANDO

Que la transparencia administrativa y el acceso a la información pública son derechos ciudadanos cuyo ejercicio debe ser garantizado por el gobierno municipal.

RESUELVE

Artículo 1.- Se designa a la ciudadana Lic. **Melissa Carolina Araque Botero**, titular de la cédula de identidad V- 16.035.029, como Responsable del Acceso a la Información Pública en la Alcaldía de Maneiro.

Artículo 2.- Comuníquese y Publíquese.

Dado, Firmado y Sellado en el Despacho de la Alcaldesa, en Pampatar a los once (11) días del mes de Julio de 2012. Años: 2002 de la Independencia y 153 de la Federación.

**Dra. DARVELIS LARES DE AVILA
ALCALDESA**



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ESTADO NUEVA ESPARTA
ALCALDIA DE MANEIRO
DESPACHO DE LA ALCALDESA**

RESOLUCION N° 69

La Dra. Darvelis Lares de Ávila, Alcaldesa del Municipio Maneiro del Estado Nueva Esparta, en uso de las Atribuciones legales que le confieren el artículo 88 ordinales 3 y 20 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, y actuando en concordancia con los artículos 19 y 89, numeral 5, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; y con el artículo 29 de la Ley Orgánica del Poder Ciudadano:

CONSIDERANDO

Que es deber del Gobierno Municipal garantizar la igualdad real y efectiva de la atención a los ciudadanos que puedan ser discriminados, marginados o que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad, en función a criterios razonables para su condición individual.

CONSIDERANDO

Que el Gobierno Municipal está obligado a brindar atención preferencial y crear mecanismos para facilitar información, trámites y servicios a las personas con discapacidad.

RESUELVE

Artículo 1.- Aprobar la Guía de Atención al Ciudadano como compendio de orientaciones para garantizar el acceso a la información pública, de manera efectiva, oportuna y sin discriminaciones.

Artículo 2.- Ordenar a todas los funcionarios de la Alcaldía, ajustar su trato con la ciudadanía siguiendo las pautas formuladas en la Guía de Atención al Ciudadano.

Artículo 3.- Comuníquese y Publíquese.

Dado, Firmado y Sellado en el Despacho de la Alcaldesa, en Pampatar a los once (11) días del mes de Julio de 2010. Años: 2002 de la Independencia y 153 de la Federación.

**Dra. DARVELIS LARES DE AVILA
ALCALDESA**



ALCALDIA DE MANEIRO, OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

GUIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ALCALDIA DE MANEIRO

Objeto

La presente *Guía* tiene por objeto regular el proceso de atención al ciudadano y las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión de la Alcaldía del Municipio Maneiro entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la Administración Pública pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Las actividades que integran la atención al ciudadano son la información y orientación, la gestión de sugerencias y reclamos, y la prestación de determinados servicios a los ciudadanos. Estas acciones se desarrollan específicamente en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Definición de la Oficina de Atención al Ciudadano

Es el canal de interacción y atención entre el Gobierno Municipal de Maneiro y el ciudadano, canalizando sus inquietudes a través de denuncias, reclamos, quejas y sugerencias. Asimismo, presta orientación e información adecuada a quien lo requiera, ofreciendo oportuna respuesta a las mismas y garantizando su participación en la gestión.

Objetivo General

Garantizar la participación ciudadana a través de la implementación de mecanismos de comunicación orientados a la recepción de denuncias, reclamos, quejas y sugerencias, acceso a la información y documentación relacionada con la Administración



Municipal; así como atender, orientar y asesorar al ciudadano, a los fines de integrarlo en la participación de control sobre la gestión pública.

Objetivos Específicos

- Orientar y tramitar las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones
- Promover la participación ciudadana;
- Suministrar de manera oportuna y de fácil comprensión la información requerida por la población, generando respuesta a las solicitudes formuladas

Visión

Ser el organismo que fomente la Participación Ciudadana, prestando un servicio de máxima calidad en atención y formación, para brindar información oportuna y adecuada, de las distintas dependencias de la Alcaldía del Municipio Maneiro

Misión

Ofrecer a los ciudadanos maneirenses un servicio de atención óptima, que permita su participación directa en el Control de la Gestión Pública, a través de la formulación de peticiones, denuncias, reclamos, quejas y sugerencias debidamente fundamentadas; así como la orientación e información sobre el uso y disposición de los bienes que conforman el patrimonio público, atribuidos al Municipio Maneiro.

Definición del Servicio Público, y clasificación de la información

1. El Servicio Público de información y atención al ciudadano se configura como un Servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para el ciudadano y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la Administración Pública y sus relaciones con los ciudadanos.
2. La información y atención al ciudadano podrá ser general o particular e incluirá las sugerencias y reclamaciones que éstos formulen.

Políticas de Atención al Ciudadano



La Alcaldía de Maneiro con el propósito de consolidar la participación ciudadana y la contraloría social en la gestión gubernamental diseño las siguientes políticas:

- 1.- Consolidar un servicio de atención a los ciudadanos de carácter razonable, justo e imparcial.
- 2.- Fomentar la participación democrática, y la contraloría social, fortaleciendo la participación de la ciudadanía en la gestión pública.
- 3.- Liderar la implementación de nuevos proyectos en materia de Atención al Ciudadano y Gobierno Electrónico.
- 4.- Promover positivamente el derecho fundamental de acceso a la información pública, a los fines de garantizar la transparencia en la administración del patrimonio público.
- 5.- Garantizar la igualdad real y efectiva de la atención a los ciudadanos que puedan ser discriminados, marginados o en circunstancias de vulnerabilidad, en función a criterios razonables para su condición.
- 6.- Fortalecer el ejercicio positivo de la democracia y el derecho, como bases fundamentales de la consolidación de los derechos humanos, la responsabilidad social, la igualdad y la ética, favoreciendo el bienestar del pueblo y la construcción de una sociedad justa.

ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información

Tipos de gestiones de los ciudadanos ante la Oficina

- **Solicitud de ayuda:** Acción humana tendiente a paliar o resolver las necesidades de una persona o grupo social. La ayuda puede efectuarse de modo unilateral, cuando quien la recibe no la retribuye, o de modo recíproco, cuando se benefician todas las partes.
- **Denuncia:** Acto por el cual se da conocimiento a la Alcaldía de un hecho contrario a las ordenanzas municipales, con el objeto de que se proceda a su averiguación y



sanción. La denuncia puede formularse para expresar descontento contra algún funcionario o de cualquier ciudadano en general, que actúe al margen de la ley.

- **Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que el ciudadano presenta en contra la Alcaldía para señalar la falta o la deficiencia, en la prestación de un servicio público de competencia municipal. También puede referirse al incumplimiento de algún compromiso asumido por los funcionarios de la Alcaldía.
- **Queja:** Protesta que se hace ante una autoridad a causa de una disconformidad. Si no hay un compromiso o bien no han quedado claras las condiciones de satisfacción, no tengo derecho a reclamar y sólo puedo aspirar a quejarme.
- **Solicitud de Información:** Petición en la cual se requieren datos o documentos relacionados con la actividad jurídica y administrativa de la Alcaldía.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano, un grupo de ciudadanos o una organización social, para mejorar, el desempeño de la Alcaldía en la procura de una mejor calidad de vida para los habitantes.

Petición de información

Es una solicitud de información que esté en poder de toda institución de Estado y sea de su competencia.

Tipos de información

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información de la Alcaldía de Maneiro se clasificará en información general, especializada y particular.

Información general

1. La información general versará sobre los fines, competencias, estructura y funcionamiento de los diferentes Órganos y Servicios de la Alcaldía del Municipio Maneiro, localización y horario de oficinas, trámites de los diferentes tipos de expedientes y documentación que se exige, forma de gestión, divulgación de las actividades y servicios prestados por la Alcaldía y, en general, cuantos datos sirvan de base a quienes hayan de relacionarse con la Administración Pública, y que con arreglo a los artículos siguientes, no tuvieran el carácter de información particular o especializada. Igualmente, se podrá



facilitar información general sobre otras Administraciones e Instituciones Públicas adscritas a esta Alcaldía.

2. La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna. Podrá solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, siendo resuelta de la misma forma, y, si es posible, en el mismo momento.

3. Con el fin de proporcionar a los ciudadanos información completa sobre cualquier procedimiento de concurrencia pública (pliegos de contratación, convocatorias de oferta pública) se deberá facilitar su publicación en el sitio web de la Alcaldía de Maneiro.

Información especializada

1. La información se entenderá especializada cuando, por sus características específicas, requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias.

2. La Oficina de Atención al Ciudadano, canalizará las solicitudes, denuncias, sugerencias e información con los directores de la oficina o dirección correspondiente, con el fin de proporcionarles la información especializada que necesiten.

Información particular

1. La información particular consistirá en facilitar a los interesados o a sus representantes el estado de tramitación en que se encuentra su expediente administrativo y la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan.

2. La información al ciudadano de carácter particular se facilitará a los ciudadanos directamente desde los Servicios de la Alcaldía de Maneiro que gestionen el expediente concreto sobre el que haya de versar la información. La información particular podrá ser transmitida al personal de la Oficina de Atención, de acuerdo al procedimiento que se establezca, siempre y cuando quede garantizada la identidad del interesado.



3. La Oficina de Atención al Ciudadano canalizará las solicitudes, denuncias, quejas, sugerencias e información que los ciudadanos puedan solicitar con los directores de las oficinas correspondientes, con el fin de proporcionarles información particular en relación con los expedientes que se estén tramitando en las mismas.

Criterios de calidad de la información

1. Los criterios de calidad de la información contenida en el Sistema de Información al Ciudadano de la Alcaldía del Municipio Maneiro, serán objeto de evaluación e informe periódicos, son:

- a) Homogeneidad de la estructura de la información, que deberá ser siempre la misma.
- b) Exactitud: La información sobre los servicios que presta la Alcaldía de Maneiro deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.
- c) Integridad: La información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por el ciudadano o iniciar procesos sin tener que hacer nuevas consultas.
- d) Concreción: La información contenida en el Sistema se expresará de la forma más precisa y sintética posible.
- e) Adecuación: La información obtenida deberá coincidir con la información solicitada.
- f) Actualización: El Sistema de información deberá estar constantemente actualizado y al día, debiendo ser retirados aquellos contenidos obsoletos en el plazo más rápido posible.



g) Orientación a la demanda: El contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de los ciudadanos.

2. La Oficina de Atención al Ciudadano velarán por el cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado anterior.

Funciones de Atención al Ciudadano

- ✓ Atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acuden a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ Recibir, tramitar, valorar, resolver, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, remitirlas a la dependencia de la organización o al ente u organismo que tenga competencia para conocerlas, según el caso.
- ✓ Poner a disposición de la ciudadanía la información relativa a la estructura organizativa, funciones y los servicios que presta la Alcaldía de Maneiro.
- ✓ Comunicar a los ciudadanos la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias formuladas por ellos.
- ✓ Llevar un registro automatizado de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
- ✓ Formar y capacitar a la comunidad en los aspectos relacionados con el Acceso a la Información Pública mediante talleres, foros o seminarios, entre otros
- ✓ Informar a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos que integran el patrimonio público del ente u organismo, a través de un Informe, de fácil manejo y comprensión, que se publicará trimestralmente y se pondrán a disposición de cualquier persona.



- ✓ Orientar a la comunidad sobre el alcance y las competencias de la alcaldía, así como informar sobre los logros y metas que tiene el municipio para el beneficio de los vecinos.
- ✓ Apoyar y asesorar al Alcalde o Alcaldesa en materia de implementación de políticas de Gobierno Electrónico.
- ✓ Coordinar conjuntamente con la Dirección respectiva, las nuevas publicaciones y/o actualizaciones de información a ser mostradas a través del portal web.
- ✓ Promover la participación ciudadana y el acceso a la Información Pública.
- ✓ Mantener una base de datos con la información obtenida, a través del portal web, para el procesamiento y generación de estadísticas.
- ✓ Mantener en forma positiva y dinámica la imagen institucional, a través de la creatividad en el diseño grafico del portal web de la Alcaldía de Maneiro.
- ✓ Las demás competencias que le sean asignadas y que le atribuyan las leyes y normas relacionadas.

Canales de atención a la ciudadanía

Para realizar solicitudes de acceso a información, y formulación de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, se pueden utilizar los siguientes medios:



Atención telefónica

Es uno de los medios por donde se reciben llamadas que la ciudadanía utiliza para solicitar información, realizar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones.



La importancia de la atención telefónica

- a) Bajo costo para la ciudadanía y para el Municipio es mucho más económico una llamada que la atención personal.
- b) Contacto personal, ya que través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual
- c) Retroalimentación (feedback) por que se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y una comunicación.

Proceso de atención telefónico

La atención telefónica se divide entre fases:

1. Contacto inicial:

En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida al la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

- a. Buenos días/tardes
- b. Localización: Alcaldía de Maneiro

Se puede añadir la identificación del servidor que recibe la llamada

2. Desarrollo de la información:

El servidor público después de iniciar el contacto con la ciudadanía, pasa a descubrir que es lo realmente quiere, que información necesita y por que se motivó a acudir al municipio Maneiro.

Para ello es necesario:

Escuchar atentamente



Interpretar sus objeciones

Realizar preguntas

Otro de los factores importantes en la transmisión eficaz de la información pues el mensaje se debe transmitir de forma clara precisa y comprensible

3. Despedida:

Es el último detalle que la ciudadanía se lleva del municipio. Por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)

Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Municipio.

Invitarle a que vuelva a contar con el Municipio Maneiro cuando lo necesite.

Atención Presencial:

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente a la oficina de atención al ciudadano del Municipio Maneiro para solicitar información, realizar trámites, denuncias, queja, reclamo, sugerencia.

Factores importantes en la atención presencial

LA VOZ: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

EL ASPECTO: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Municipio Maneiro.

EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO: Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se esta dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se esta brindando.

LA POSTURA: la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.



Atención Virtual

Con la modernización del municipio y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener una pautas en cuanto a la página web www.alcaldiademaneiro.com, ya que es un medio que la ciudadanía utiliza para acercarse al municipio y en unos años será el canal mas utilizado por toda la comunidad y que nosotros como servidores debemos difundir a toda la ciudadanía como un medio eficiente.

El portal busca generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos del Municipio Maneiro, además de continuar con la política de transparencia en la gestión pública.

- La información publicada en la web será de acceso gratuito.
- La Web debe contener información clara, concisa y exacta.

- La información debe estar actualizada permanentemente.
- Por medio del portal se puede conocer más de municipio, de la Administración; de sus proyectos, políticas, eventos deportivos y culturales, mapa turístico que ella realiza en pro de toda la ciudadanía.
- La Web tiene segmentos de interactividad como Denuncias, Reclamos, Sugerencias e Información a través del correo electrónico info@alcaldiademaneiro.com, encuestas, y con el nuevo canal de comunicación twitter: @alcaldiamaneiro, donde los ciudadanos pueden estar en contacto con la Alcaldía para sus inquietud, sugerencias.
- En el portal se busca recrear y mantener la imagen institucional de la Alcaldía de Maneiro.
- La Web debe ser el espejo de la Administración. Debe ser el punto cardinal y comunicador oficial de los desarrollos de nuestra Alcaldía.

Principios del Acceso a la Información Pública:

- ✓ La información pública pertenece a todas las personas. La Alcaldía de Maneiro está obligada a garantizar el acceso a la información en forma completa, veraz, adecuada y oportuna



- ✓ El acceso a la información pública será, por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción.
- ✓ Se debe garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación de todas las personas en la toma de decisiones de interés general y en la rendición de cuentas de las diferentes autoridades del municipio.

Acceder a la información pública un ciudadano con discapacidad o analfabeta:

La Alcaldía de Maneiro garantiza la igualdad real y efectiva de la atención a los ciudadanos que puedan ser discriminados, marginados o que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad, en función a criterios razonables para su condición individual.

Los ciudadanos con discapacidad podrán acceder a la información pública y realizar reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través de los siguientes medios:

-Vía correo electrónico, a través de la pagina web www.alcaldiademaneiro.com

- Vía telefónica, a través de los teléfono de la Oficina de Atención al Ciudadano 0800-622.46.36 y (0295) 262.49.95

-Software para facilitar Atención al Ciudadano, a través de la página web.

Los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano están capacitados para asistir a las personas con discapacidades o analfabetismo para llenar solicitudes. Adicionalmente, la Oficina de Atención al Ciudadano posee una ubicación de fácil acceso a las personas con discapacidades.

Cumpliendo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela según el Artículo 19: “El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público de conformidad con la Constitución, los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y las leyes que los desarrollen”.



Y en concordancia con el artículo 29 de la Ley Orgánica del Poder Ciudadano: “Cualquier persona puede presentar solicitudes o denuncias, verbales o escritas, ante los órganos del Poder Ciudadano, sin ningún tipo de discriminaciones ni exclusiones por razones de nacionalidad, residencia, sexo, edad, incapacidad legal, internamiento en centro de salud o reclusión, relación de sujeción o dependencia, o por cualquier otra razón”.

Y el Artículo 35 de la Ley para las personas con discapacidad: “Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal, y todas las personas naturales y jurídicas de derecho privado, están obligados a garantizar el pleno acceso, brindar atención preferencial y crear mecanismo adecuados y efectivos para facilitar información, trámites y demás servicios que prestan a las personas con discapacidad.

Información mínima a difundir en el Portal o Pág. web:

Según el Título VII, Artículo 21 de la Ordenanza de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para que cualquier persona pueda acceder libremente a la información que por su naturaleza contribuya a la transparencia, rendición de cuentas sobre la utilización de los recursos públicos y La Gestión Municipal, cada órgano sujeto a esta Ordenanza publicará y actualizará mensualmente, a través de un sitio Web, así como los medios necesarios a disposición del público.

- Estructura orgánica, actividades y funciones.
- La base legal que los rige, metas, objetivos, procedimientos, programas operativos y el grado de cumplimiento de los mismos.
- Servicios y forma de acceder a ellos, horarios de atención, sus procedimientos y trámites, incluyendo aquellos para formular quejas, consultas o reclamos sobre la prestación de servicios.
- Todas las decisiones públicas.
- Texto íntegro de los contratos colectivos vigentes.
- Información sobre contratos celebrados para la construcción de obras, incluyendo la empresa, plazo, monto, lugar y grado de cumplimiento de éstos



- Planes y programas en ejecución y futuros.
- Información total sobre el presupuesto anual, que administra, especificando los ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos.

NORMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El propósito de estas normas es mostrar el conjunto de pasos necesario para la realización de una solicitud de información y su seguimiento con el objetivo de incrementar la demanda y mejorar los resultados que se obtienen ante las instancias públicas, presentándolos como herramientas para la formación de una cultura cívica que entiende la participación ciudadana como elemento fundamental para el desarrollo de la democracia y, sobre todo, como una estrategia de acción básica para expresar los intereses ciudadanos, vigilar las acciones de nuestros gobernantes e incidir en la solución de los problemas colectivos más comunes.

El acceso a la información pública por estar relacionado con el principio de “publicidad” de los actos de gobierno, es uno de los elementos claves de la democracia, y su principal beneficio es garantizar calidad de vida a la población, mientras más eficientes sean los recursos puestos al servicio de programas de información mayor será el respeto a los derechos humanos y a la intimidad de las personas, más segura se sentirá la colectividad, más efectivos serán los procesos electorales y mayores serán las probabilidades de instrumentar planes de prevención y de contingencia en casos de desastres naturales, epidemias, etc.

Los ciudadanos podrán acceder a la información del Municipio Maneiro personalmente, en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el Palacio Municipal, en Pampatar, por teléfono a través de la línea (0800) 622.46.36 , a través de Internet por la página web www.alcaldiademaneiro.com



El horario de la oficina de atención al ciudadano para la recepción de reclamos, denuncias, quejas, sugerencias y solicitud de información será de 8:00 de la mañana a 2:00 de la tarde, de lunes a viernes.

Las informaciones que se suministren serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada.

Tramitación de las denuncias

La Oficina de Atención al Ciudadano contribuye con la ciudadanía en el ejercicio de su derecho a participar en el control de la gestión pública, específicamente, en la presentación y atención de denuncias, instrumento de estimable valor e importancia en la prevención y combate contra los ilícitos administrativos y los delitos de corrupción, objetivos esenciales del sistema nacional de control fiscal.

Corresponde a la Oficina de Atención Ciudadana determinar si el Organismo o Entidad tiene la facultad para tramitar la solicitud presentada por los ciudadanos o ciudadanas. Cuando la denuncia no corresponda al ámbito de competencia de la organización para resolverla, la Oficina de Atención Ciudadana respectiva, la remitirá al organismo o entidad competente e informará al denunciante sobre dicha remisión.

Cuando se trate de denuncias relacionadas con actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublevar, relacionados con la administración, manejo o custodia de los bienes públicos, remitirá al órgano de control fiscal competente, para que ejerza las acciones fiscales a que hubiere lugar.

Todo ciudadano que formule una denuncia, deberá hacerlo aportando elementos suficientes de convicción o prueba que permitan a la institución de control fiscal realizar la investigación; podrá hacerlo por escrito, verbalmente o por medios electrónicos. Cuando la denuncia se presente en forma verbal, se levantará un acta en presencia del denunciante, quien debe firmarla junto con el funcionario que la recibe.



Si la denuncia es escrita debe ser firmada en original por el denunciante o por un apoderado con facultades para hacerlo. En caso que el denunciante manifestare no saber firmar, debe estampar sus huellas dactilares.

Las personas que aportan en sus denuncias documentos originales, podrán solicitar que le sean devueltos, en cuyo caso se dejará copia certificada de los mismos.

Pueden manifestarse por escrito, verbalmente o a través de medios electrónicos y deberán contener la identificación del denunciante, la narración de los hechos presuntamente irregulares, el señalamiento de quienes los han cometido, fecha de ocurrencia, ente u organismo donde ocurrieron los hechos

La dependencia del organismo o entidad que reciba o trámite la denuncia protegerá la identidad del denunciante, así como su domicilio, profesión, lugar de trabajo y cualquier otro dato que pueda servir para su identificación

Sin perjuicio de la posibilidad de que los organismos y entidades sujetos a las presentes normas puedan ejercer de oficio sus atribuciones, no se admitirán denuncias anónimas.

Si la denuncia resulta falsa o infundada sobre actos, hechos u omisiones que no ameriten averiguación, se dejará constancia mediante auto expreso y se archivara.

Resolución o decisión de las denuncias, reclamos y sugerencias introducidas por el ciudadano

La decisión o respuestas de las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias presentadas deberán ser oportuna, adecuarse al requerimiento formulado, tener correspondencia e integridad con la solicitud y cumplir con los requisitos de fondo y las formalidades del caso.



La Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Maneiro que tramite la denuncia, queja, reclamo, solicitud de información y sugerencia deberá ser enviada a la Dirección que le corresponde el caso y comunicar su decisión o respuesta a esta Oficina, a fin de que la Oficina de Atención al Ciudadano informe al ciudadano.

Si la denuncia se formula por escrito se deberá hacer constar de:

1. La identificación del interesado, y en su caso, de la persona que actúe como su representante con expresión de los nombres y apellidos, domicilio, nacionalidad, estado civil, profesión y número de la cédula de identidad o pasaporte.
2. La dirección del lugar donde se harán las notificaciones pertinentes.
3. Los hechos, razones y pedimentos correspondientes, expresando con toda claridad la materia objeto de la solicitud.
4. Referencia a los anexos que lo acompañan, si tal es el caso.
5. Cualesquiera otras circunstancias que exijan las normas legales o reglamentarias.
6. La firma de los interesados.
7. El sello de recibido de la Oficina de Atención al ciudadano.

Tiempos de respuesta de denuncias, quejas, reclamos y solicitud de información

Toda petición de reclamos, quejas, denuncia dirigida por los particulares a los órganos de la administración pública, deberá ser resuelta máximo veinte (20) días continuos o a la fecha posterior en la que el interesado hubiere cumplido los requisitos legales exigidos. La administración informará por los canales de atención de su decisión.

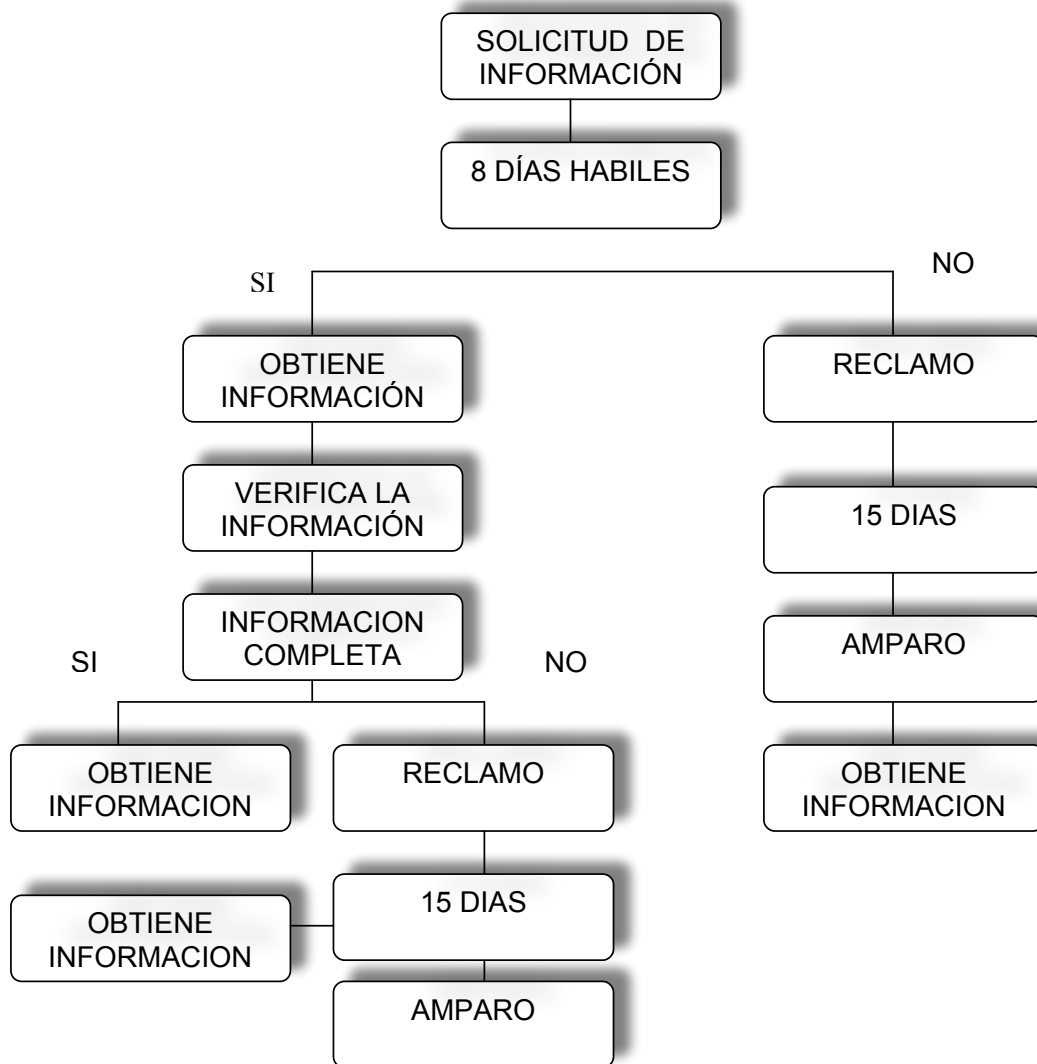
En cuanto a solicitud de información se dará respuesta en ocho (8) días hábiles como máximo, contados desde la fecha de presentación de la solicitud, según el Artículo 11 de la Ordenanza de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 239, de fecha 04 de Noviembre de 2009.

Igualmente la Administración Pública podrá dar respuesta a cualquier solicitud presentada posteriormente a otra petición en caso de emergencia o urgencia.

En caso de retardo, omisión, distorsión o incumplimiento de cualquier procedimiento, trámite o plazo, en que incurrieren los funcionarios responsables del



asunto, los interesados podrán reclamar, ante el superior jerárquico inmediato. El reclamo deberá interponerse por escrito y razonado y será resuelto dentro de los quince (15) días siguientes.





MECANISMO DE EVALUACION DE ATENCION CIUDADANO

✓ Medición mediante indicadores de calidad del proceso:

Si el proceso se realiza de forma correcta, la calidad del servicio se traducirá en la satisfacción del cliente (interno y externo).

En este sentido es muy importante la gestión de las quejas y reclamos que tiene como objetivo poder diagnosticar las deficiencias en la calidad de los servicios prestados y lograr la satisfacción del cliente externo.

✓ Medición mediante indicadores de calidad del servicio:

Cuantificar las características de la calidad y poder comprobar rápidamente el grado de cumplimiento de los estándares propuestos.

Fundamentalmente, es un instrumento de mejora de la calidad con el que también podemos llevar a cabo una medición al final del proceso.

✓ Medición mediante indicadores de satisfacción del cliente

Estos indicadores miden la calidad externa del servicio o satisfacción del cliente (interno y externo). Se puede considerar que es la evaluación más importante y completa ya que se pueden tener en cuenta diferentes aspectos y expresarse de diferentes maneras.

Dentro del proyecto de Evaluación de Calidad de los servicios prestados en la Oficina de Atención al Ciudadano se debe tener en cuenta la introducción de la voz del cliente interno y externo a través de la realización de entrevistas presenciales y cuestionarios con el fin de identificar los aspectos que deben ser mejorados.



La encuesta de satisfacción del ciudadano (cliente externo) se realiza con el objeto de identificar las características de los servicios clave para los clientes externos y conocer sus percepciones sobre los productos y servicios que ofrece el Municipio Maneiro.

La encuesta de satisfacción del cliente interno nos sirve de medio para la detección de áreas de debilidad en la calidad de los servicios ofrecidos por el municipio Maneiro y como herramienta para la mejora continúa.



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ESTADO NUEVA ESPARTA
MUNICIPIO MANEIRO
DESPACHO DE LA ALCALDE SA**

Resolución Nro.70

Dra. DARVELIS LARES DE AVILA

En uso de las Atribuciones legales que me confiere la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

CONSIDERANDO

Que previo Informe Social presentado por la Licda. Yani Guerra, Trabajadora Social de esta Alcaldía, se determinó que el joven, **CARLOS EDUARDO MARQUEZ GUERRA de 31 años de edad**, titular de la cedula de identidad **Nro.- V-17.846.365**, años de edad, padece de “Síndrome de Marfan” mediante informe emitido por el Dr. Joel Guerra. Psicólogo.

CONSIDERANDO

Que es política de la Alcaldía velar por el bienestar de los ciudadanos que habitan en el Municipio principalmente los de la tercera edad, que enfrentan una situación Económica crítica y no les permita tener una condición de vida útil y sostenible.

RESUELVO

Artículo 1: Se concede **AYUDA SOCIAL** al joven, **CARLOS EDUARDO MARQUEZ GUERRA de 31 años de edad**, titular de la cedula de identidad **Nro.- V-17.846.365**, partir del 01 de Julio de 2012.

Artículo 2: El joven, **CARLOS EDUARDO MARQUEZ GUERRA**, percibirá una asignación mensual de **TRESCIENTOS BOLIVARES (Bs. 300, 00)**, con cargo a la partida de ejecución financiera del Presupuesto de gastos del año fiscal 2012, perteneciente a otras transferencias directas a personas Nro. . 0151-01-407-01-01-99

Artículo 3: Se autoriza para la ejecución de la presente Resolución a la Licda. María Elena Rodríguez, Directora de Administración y Finanzas.

Artículo 4: Comuníquese y Publíquese.

Dado en Pampatar, a los 01 días del mes de Julio de 2012.

Dra. DARVELIS LARES DE AVILA
ALCALDESA