

Centro de Atención al Ciudadano Cajamarquino

Municipalidad Provincial de Cajamarca
Cajamarca

“El Centro de atención es un espacio Municipal que brinda una atención de calidad, con personal debidamente calificado, con procedimientos simplificados, utilizando tecnología de punta y sistemas de información que facilitan y agilizan la atención al público, en un ambiente cómodo, agradable y seguro.”



Resumen

La Municipalidad Provincial de Cajamarca ha implementado el Centro de Atención al Ciudadano (CAAC), un espacio municipal que brinda una atención de calidad, con personal capacitado y calificado, con procedimientos simplificados, utilizando tecnología de punta y sistemas de información que facilitan y agilizan la atención al público, en un ambiente cómodo, agradable y seguro. En el CAAC, se prestan cuatro servicios que han pasado por un proceso de simplificación administrativa: Licencias de Construcción, Licencias de Funcionamiento, Registro Civil y Trámite Documentario. La implementación de la CAAC y la simplificación administrativa en los procedimientos mencionados, ha reducido los tiempos de atención y facilitado el acceso a los servicios, creando mecanismos de formalización e incrementando la interacción ciudadano-servidor público.

1. ¿Cuál era el problema?

- ✓ La Municipalidad Provincial de Cajamarca brindaba los servicios de Licencias de Construcción, Funcionamiento y Registros Civiles de manera manual, ocasionando demora y deficiencias en los trámites y por ello malestar e incomodidad en el usuario, lo que contribuyó al deterioro de la imagen institucional.
- ✓ Los tiempos de los trámites más solicitados, como obtención de Licencias de Funcionamiento, Licencias de Construcción y Registro Civil, eran muy largos, ya que el ciudadano debía seguir varios procedimientos en distintas áreas y regresar varias veces a la Municipalidad para conocer el estado de su trámite.

2. ¿Cuál fue la Buena Práctica?

La Municipalidad Provincial de Cajamarca implementó el Centro de Atención al Ciudadano Cajamarquino (CACC). El CACC es un espacio municipal que brinda una

atención de calidad, con personal debidamente capacitado y calificado, con procedimientos simplificados, utilizando tecnología de punta y sistemas de información que facilitan y agilizan la atención al público, en un ambiente cómodo agradable y seguro. El Sistema de Simplificación Administrativa aplicó una reingeniería de procesos a los siguientes procedimientos:

- ✓ Obtención de Licencias de Construcción.
- ✓ Obtención de Licencias de Funcionamiento.
- ✓ Servicios de Registro Civil.
- ✓ Servicios de Trámite Documentario.

3. ¿Quiénes fueron los principales actores?

3.1. Equipo

- ✓ Gerencia Municipal
- ✓ Alcaldía
- ✓ Subgerencia de Licencias de Construcción
- ✓ Responsable de Licencias de Funcionamiento
- ✓ Gerencia de Informática y Estadística
- ✓ Responsable del área de Registro
- ✓ Registro Civil y Trámite Documentario
- ✓ Subgerencia de Acondicionamiento Territorial
- ✓ Subgerencia de Comercialización y Licencias
- ✓ Responsable del Sistema de Información Geográfico
- ✓ AHCET - Asociación Hispanoamericana de Centros de Información y Empresas de Telecomunicaciones
- ✓ Concytec – Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
- ✓ Universidad Nacional de Cajamarca

3.2. Aliados

- ✓ Prodelica
- ✓ IFC-Swisscontact
- ✓ Indecopi
- ✓ Municipalidad Distrital de Surco

4. Principales resultados

- ✓ La expedición de Licencias de Funcionamiento ha pasado de expedirse en 130 días a 2 horas con 45 minutos. Los pasos se han reducido de 69 a 10.
- ✓ La expedición de Licencias de Construcción ha pasado de expedirse en 34 días 17 horas y 45 minutos a 3 días, 1 hora y 45 minutos y los pasos se han reducido de 37 a 6.
- ✓ En Registro Civil, se han reducido básicamente los pasos de 4 a 2. En otros casos, se ha llegado a reducir de 8 a 2 pasos.

5. Contacto

Nombre: Jorge Rodrigo Lezama Bazan
Cargo: Gerente de Informática y Estadística
E-mail: jorgelezamab@yahoo.es
Teléfono: 076-362233 Anx. 219
Fax: 076- 362663
Web: www.municaj.gob.pe