



# MOVIMIENTO REGIONAL AREQUIPA UNIDOS POR EL GRAN CAMBIO



*Ing. Carlos Andrade Pareja*

**Movimiento Regional**

**Arequipa Unidos por el Gran Cambio**

12/06/2018

## **INDICE**

### **I. PRESENTACIÓN**

### **II. INTRODUCCIÓN**

### **III. ANTECEDENTES GENERALES**

- A. UBICACIÓN POLÍTICA
- B. UBICACIÓN GEOGRÁFICA
- C. RESEÑA HISTÓRICA DEL DISTRITO
- D. ESTRUCTURA POBLACIONAL

### **IV. PRINCIPIOS**

### **V. DIAGNÓSTICO**

- A. PROBLEMÁTICA
- B. DIAGNÓSTICO POR DIMENSIONES

### **VI. VISIÓN DE DESARROLLO**

### **VII. OBJETIVOS**

- A. OBJETIVOS GENERALES
- B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**VIII. PROPUESTAS DE DESARROLLO POR DIMENSIONES**

- A. DIMENSIÓN SOCIAL
- B. DIMENSIÓN ECONÓMICA
- C. DIMENSIÓN TERRITORIAL
- D. DIMENSIÓN INSTITUCIONAL

**IX. PROPUESTA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y SEGUIMIENTO DEL PLAN**

## **I.- PRESENTACION**

Este documento de trabajo, es el resultado de la participación de ciudadanos melgarianos de diversas disciplinas profesionales, actividades económicas y estamentos sociales que preocupados por la situación actual del distrito; proponen alternativas de solución para la problemática identificada.

Creemos, que una acción integral e inclusiva contribuirá a consolidar la gobernabilidad distrital sustentada en la alianza social, la participación efectiva de la sociedad civil para garantizar la transparencia de una gestión eficiente, eficaz, inclusiva y solidaria.

Una gestión humana, progresista y moderna será la esencia del cambio que todos los melgarianos esperamos.

## **II.- INTRODUCCIÓN**

**EL PLAN DE GOBIERNO MARIANO MELGAR 2019 -2022**, es un sistema articulado e integrado de ideas provenientes de sectores involucrados en la problemática distrital con un diálogo abierto, con la finalidad de crear consenso sobre las necesidades inmediatas que hay que solucionar, detectando nuevas potencialidades y oportunidades de desarrollo enmarcando de la misma forma estrategias, objetivos y metas por alcanzar en el distrito de Mariano Melgar.

La planificación y gestión del desarrollo distrital en el PLAN DE GOBIERNO MARIANO MELGAR 2019-2022 refleja la responsabilidad compartida que debe existir entre ciudadanos, autoridades, instituciones y organizaciones del distrito, para lograr la satisfacción de la ciudadanía, la mejora y calidad de los servicios municipales.

Estamos conscientes que los periodos municipales transcurren en tiempos muy breves frente a la magnitud de los problemas de nuestro distrito; los presupuestos son limitados y la población espera resultados a corto plazo, por ello se hace necesario la definición correcta de prioridades, el ejercicio pleno de facultades y la asignación adecuada de recursos; criterios básicos para la elaboración del presente PLAN DE GOBIERNO.

Queremos a través de este PLAN DE GOBIERNO informar a los ciudadanos del distrito los obstáculos y retos que debemos asumir como gobierno municipal y también las posibilidades de desarrollo que tiene nuestro distrito cuando la sociedad y el gobierno municipal trabajan por objetivos comunes.

### **III.- ANTECEDENTES GENERALES**

#### **A.-UBICACIÓN POLÍTICA.**

Región : Arequipa  
Provincia : Arequipa  
Distrito : Mariano Melgar

#### **B.-UBICACIÓN GEOGRAFICA.**

El distrito de Mariano Melgar se encuentra ubicado en el Nor-este de la ciudad de Arequipa, a cuatro kilómetros de la Plaza de Armas, Limita con los distritos de Chiguata, Paucarparta, Cercado y Miraflores.

#### **C.-RESEÑA HISTÓRICA DEL DISTRITO.**

*“La historia de un pueblo es forjada por el propio pueblo, nunca está dicha la última palabra sobre la historia y los últimos estudios con lleva a encontrar mayores indicios para escribir sobre la historia de un determinado lugar. Ingresaremos con audacia a recorrer la historia del Distrito de Mariano Melgar.*

*Nos trasladamos a los años 1929 y 1930, cuando un grupo de albañiles y constructores que querían vivienda propia conformando aproximadamente 25 familias formularon su petición al gobierno para la adjudicación de terrenos urbanos adyacentes a lo que hoy es la Avenida Jesús, cuya petición es denegada sin embargo progresivamente se trasladan ubicándose al costado de la torrentera que separa el distrito con Miraflores, zonas pedregosas y áridas, haciendo frente al rigor de la naturaleza y a otras contingencias propias de una aventura necesaria iniciando el proceso lento de construcción de la casa propia. Las piedras fueron poco a poco moldeadas cediendo ante la destreza de los artesanos aprovechando la abundancia de materiales de construcción no metálicos en la zona, y los nombres de Manuel*

*Alarcón, Claudio Mendivil, Facundo Mendoza, Manuel Herrera , Máximo Salinas, Víctor Huancallay otros, contribuyen los pioneros del poblamiento progresivo, y las torrenteras , y los terrenos áridos fueron cediendo ante el denodado trabajo de sus habitantes, surgiendo Asentamientos como Generalísimo San Martín, Santa Rosa, San Lorenzo , La Chilca, y otros.*

*Se le conoció como el “Barrio Chino” por cuanto sus habitantes se abastecían de agua, cargándola en la espalda con dos recipientes en cada lado y un palo cruzado(yugo), esto según costumbres “chinas ”; también por esa época existía una ruta de ómnibus que prestaban servicio de transporte, conocida como Línea “La china”, cuyos ómnibus por su configuración y colores blanco y negro fueron bautizadas con ese apelativo; y recordemos el recorrido por las calles polvorientas de lo que hoy son la Avenida Lima y Simón Bolívar, aprovechando las únicas piletas públicos que existían en esas arterias, no olvidando que los pioneros de la ruta “La China ”fueron los Hermanos Torres Tapia y que posteriormente trabajarían con otra línea de dueños los Hermanos Rodríguez.*

*Los servicios básicos de agua potable y luz eléctrica se fueron instalando paulatinamente al crecimiento urbanístico, se crea el distrito de mariano melgar, el 27 de agosto de 1965, mediante la Ley N° 15594, siendo Presidente Constitucional d la República el arquitecto Fernando Belaunde Terry. El área urbana del Distrito se encuentra ubicada en el sector este y noreste de la ciudad de Arequipa metropolitana con una altitud entre 2 426 y 2 431 m.s.n.m. tiene una superficie de área urbana de 285 Hectáreas Aproximadamente, de una configuración topográfica heterogénea, que comprenden áreas abruptas. Su clima es templado y seco cuya temperatura máxima es de 14 grados a 29 grados Centígrados y un mínimo de 5 grados y 9 grados Centígrados; la Presión Atmosférica tiene un promedio anual de 708.5Pa y 760.1Pa, la velocidad de los vientos baja entre 5.4 y 17 Km/h; dirección predominante NO. Y eventualmente O. SO; tiene un promedio de 10 horas de sol al día la mayor parte del año. Se calcula una población aproximadamente de 60,000habitantes según datos extra oficiales.*

*Su primer alcalde fue el Sr. Benjamín Gutiérrez Medina, le siguieron:*

*Sr. Agustín Calderón Gonzales (1970-1972)*

*Sr. Francisco Neyra Llamosas (1973)*

*Sr. Oswaldo Gonzales Pérez (1974)*

*Sr. Alex Paredes Paulette (1975)*

*Sr. Enrique Postigo Benavides (1976)*

*Sr. Marcelino Guevara Paz (1977-1980)*

*Sr. Martín Begazo Begazo (1981-1983)*

*Sr. Adolfo Prado Cardenas (1984-1986)*

*Sr. Julio Velasquez Calienes (1987-1989)*

*Sr. Gersy Paredes Valdivia (1990-1992)*

*Prof. Senén Augusto Del Castillo Valdivia (1993- 1998)*

*Sr. Artidoro Ojeda Sucla (1999-2002).*

*Sr. Joaquín Genaro Peralta (2003-2006).*

*Ing. Oscar Alfredo Ayala Arenas (2007-2010) - (2011- 2014)*

*Sr. Pedro Edwin Martinez Talavera (2015 - 2018).*

*La Ley Orgánica de Municipalidad Ley N° 23853 vigente, estableció la nueva estructura orgánica de Municipalidades, asumiendo competencia a los rubros de abastecimientos, comercialización, obras públicas, entre otros. Dentro de este contexto y haciendo uso de la autonomía política, económica, la Municipalidad Distrital Mariano Melgar ejerce sus funciones de servicio a la comunidad según sus planes de trabajo acordes con su respectivo presupuesto.*

*Los proyectos de desarrollo se ejecuta buscando el bienestar de los vecinos preparándose para recibir el próximo milenio, mediante acciones trazadas, convirtiéndose a la fecha como un Distrito Pionero del desarrollo poblacional”.*

**Fuente: Portal Web de la Municipalidad Distrital de Mariano Melgar.**

**D.-ESTRUCTURA POBLACIONAL.**

Según la Gerencia Regional de Salud proyecta una población estimada de 55,397 habitantes para el 2018.

A continuación se muestra el Cuadro de Distribución Poblacional estimada en los últimos 7 años según sexo.

**Cuadro de Distribución Poblacional por Sexo**

<b>AÑOS</b>	<b>VARON</b>	<b>MUJER</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2012</b>	25,709	27,403	53,112
<b>2013</b>	25,634	27,351	52,985
<b>2014</b>	25,549	27,288	52,837
<b>2015</b>	25,454	27,213	52,667
<b>2016</b>	25,719	27,525	53,244
<b>2017</b>	33,310	33,171	66,481
<b>2018</b>	27,242	28,155	55,397

Fuente: INEI- MINSa

#### **IV.-PRINCIPIOS.**

- a. Valorar la vida y ubicar a la persona humana como centro y fin supremo de la sociedad universal.
- b. Valorar el trabajo como actividad que dignifica la condición humana.
- c. Valorar la ciencia, la técnica, la cultura y todo el conocimiento humano como patrimonio universal y como armas fundamentales para la victoria contra la ignorancia y la pobreza.
- d. Valorar la política como realización material y moral de la humanidad debiendo el interés personal, armonizarse con el interés de toda la sociedad.
- e. Considerar su actividad política como un servicio al País, sus instituciones y a la población.
- f. Valorar la trilogía ética ancestral basada en la laboriosidad, la sinceridad y la honestidad como impulso ético y moral para alcanzar el progreso en nuestras sociedades.
- g. Promover el desarrollo integral acorde con el Proceso de descentralización de las Provincias de la Región Arequipa.
- h. Los señalados en el Ideario del Movimiento.
- i. Fomentar la educación y participación política de la población, con el objeto de formar ciudadanos capacitados para asumir funciones Públicas.
- j. Contribuir a la Gobernabilidad de la Región y el País.

**Fuente: Estatuto del Movimiento Regional Arequipa Unidos por el Gran Cambio.**

## **V.- DIAGNÓSTICO**

### **A. PROBLEMÁTICA:**

El distrito de Mariano Melgar muestra un crecimiento urbanístico desordenado, producto de la deficiente planificación urbana en las últimas décadas, la concentración de la población genera problemáticas ambientales, sociales y económicas.

Esta condición de crecimiento poblacional también trajo como consecuencia el incremento de graves problemas de salud pública como jauría de canes, casos de rabia canina; sobrecarga de desechos o residuos sólidos; problemas de salud mental como: suicidios, maltrato, agresión física, consumo de alcohol, entre otras.

Las actividades económicas de Mariano Melgar, tienen una estructura diversificada con predominio de micros y medianos empresarios, donde aún persiste la informalidad. En la actualidad la industria artesanal se presenta como una alternativa de acceso al empleo y sobrevivencia para los sectores sociales desfavorecidos del distrito.

Las organizaciones sociales de base como: los comedores populares; comités de vaso de leche; asociaciones de vivienda, comerciantes, juveniles, deportivas, culturales y del adulto mayor, etc. constituyen mecanismos de inclusión social que adolecen de organización y liderazgo, así como de una adecuada atención e inversión pública.

Mariano Melgar presenta indicadores de inseguridad que van en aumento, siendo el agente generador de inseguridad la delincuencia, la cual afecta de manera generalizada a la población del distrito, la inseguridad del distrito se convierte en

una amenaza que limita sus posibilidades de desarrollo, así como las condiciones favorables para el bienestar social, la inversión privada y el orden público.

Nuestro distrito se divide en tres niveles territoriales (Parte baja, media y alta) con diferencias urbanísticas en cada una de ellas, como consecuencia de la deficiente administración y gestión de recursos. Generando distintas necesidades en infraestructura vial, peatonal, áreas verdes y recreativas.

## **B.- DIAGNÓSTICO POR DIMENSIONES**

### **1.-DIMENSIÓN SOCIAL.**

- Inadecuada coordinación multisectorial que permita concentrar acciones concretas para la infancia reduciendo la desnutrición y anemia infantil promoviendo en cada Hogar-Familia una buena crianza y calidad de vida.
- Incremento de canes callejeros y la Incidencia de casos de rabia canina anualmente, lo cual constituye un grave problema de salud pública.
- Escasas actividades preventivas promocionales y de información en salud dirigidas a la población en general.
- Insuficientes actividades que garantizan el ejercicio de los derechos de la población adulta mayor mejorando su calidad de vida y propiciando su plena integración al desarrollo social, económico, político y cultural de la Nación. En la actualidad existen un total de 7,151 adultos mayores proyectados al 2018, en todo el distrito constituye el 13 % de la población total.
- Deficiente gestión en el cumplimiento de norma que establece la accesibilidad a instalaciones públicas y privadas. (Adecuación progresiva del diseño urbano, reserva de asientos preferenciales en vehículos de transporte público y de ubicaciones en parqueo público para vehículos de personas con discapacidad)
- Incremento de problemas de salud mental, reflejado en suicidios, maltrato, agresión física, consumo de alcohol, etc.
- Escasa organización de eventos deportivos en el distrito.

- Inexistencia de estadio deportivo reglamentario en el distrito.
- Deficiente e ineficaz sistema de seguridad ciudadana en el distrito.
- Insuficiente actividad cultural.

## **2.- DIMENSIÓN ECONÓMICA.**

- Deficiente gestión, promoción y formalización de los pequeños empresarios y artesanos.
- Insuficiente apoyo a los emprendimientos locales.

## **3.- DIMENSIÓN AMBIENTAL.**

- Insuficiente capacidad operativa para recolección de residuos sólidos, la municipalidad cuenta con cinco compactadoras de las cuales una se encuentra operativa.
- Deficiente sistema de recojo de residuos solidos
- Insuficientes contenedores para el acopio de residuos sólidos de todo el distrito.
- Deficiente plan de recojo de residuos sólidos (contenedores móviles y foco infeccioso).
- Deficiente sistema de limpieza pública (insuficiente personal y deficientes condiciones de trabajo).
- Insuficiente capacidad operativa para el tratamiento de áreas verdes (actualmente se cuenta con 2 cisternas para todo el distrito) y deficiente tratamiento de áreas verdes.
- Colapso del sistema de segregación municipal.
- Deficiente manejo de prevención y mitigación de la contaminación ambiental.
- Insuficientes áreas verdes y deficiente ornato del distrito.
- Deficiente concientización de la población para la conservación del medio ambiente saludable.

#### **4.- DIMENSIÓN INSTITUCIONAL.**

- Inadecuada e ineficiente atención a los usuarios por parte de la Municipalidad (Existencia de una única sede de la entidad municipal; poca celeridad en el trámite documentario de las diferentes áreas usuarias de la entidad por parte del servidor público; inexistencia de un link para acceder al seguimiento del trámite documentario en el portal WEB de la entidad; Entidades de servicios públicos distantes al distrito).

## **VI.- VISIÓN DE DESARROLLO.**

Ser un Municipio dinámico con un sector productivo consolidado y de calidad, con un crecimiento ordenado en base a proyectos y programas orientados a la sustentabilidad, inclusión social, seguridad, respeto y competitividad, que brinde a su distrito y a sus ciudadanos políticas públicas que prioricen la asignación de recursos a grupos vulnerables brindando oportunidades de desarrollo e incrementando de esta forma el bienestar social con una gestión integral de autoridades dedicadas a servir a su distrito y no para servirse del mismo.

## **VII.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

### **1.- Objetivo General.**

El Plan de gobierno municipal 2019- 2022 busca establecer un plan integrado y orientado al desarrollo sostenible y viable del distrito de Mariano Melgar a través de una gestión eficiente, eficaz, inclusiva y solidaria al servicio del pueblo.

### **2.- Objetivos Específicos.**

- Gestionar alianzas estratégicas para el financiamiento de atención centradas en el desarrollo de los niños y niñas menores de 5 años.
- Implementación de un plan para la creación de un albergue “Sueños de Vida” para canes en abandono.
- Establecer un plan de actividades preventivo promocionales de información en coordinación con el equipo multidisciplinario del sector salud dirigidas a la población en general (charlas, actividades demostrativas, talleres etc.).
- Promocionar y mejorar el bienestar físico social a través del incremento de servicios integrales en articulación con instituciones vinculantes u otras para contribuir a su recreación, reinserción y sostenimiento en la sociedad.
- Implementación de programas de promoción, dirigidas a dar cumplimiento a la ley de personas con discapacidad y la ejecución de acciones dirigidas a su desarrollo social a través de la OMAPED.
- Reducción de casos de problemas de salud mental como Depresión, conductas de ansiedad, violencia física de parejas, consumo de alcohol, etc.
- Incrementar actividades deportivas con acceso de la población a los complejos deportivos contribuyendo a la promoción de la actividad física y deportiva en el distrito a través de la intervención de actores deportivos de la comunidad para identificar y apoyar a talentos deportivos.
- Formular diagnóstico y plan de acciones para lograr un adecuado mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura deportiva, ofreciendo

accesibilidad a la población para la práctica del deporte como herramienta de inclusión social y competitiva.

- Formular e implementar un agresivo plan de seguridad ciudadana “MARIANO MELGAR TE CUIDA” que reduzca los niveles de delincuencia y sensación de inseguridad en la población del distrito, reduciendo el pandillaje, asaltos y robos.
- Lograr que el distrito de Mariano Melgar sea el centro de la cultura de Arequipa.
- Fomentar el desarrollo productivo y formalización de microempresarios artesanos y comerciantes del distrito
- Mejorar los niveles de empleabilidad y emprendimiento de la población.
- Realizar análisis y diagnóstico de la capacidad operativa de la maquinaria municipal.
- Mejorar el sistema de recojo de residuos sólidos.
- Mejorar el sistema de limpieza pública.
- Mejorar la capacidad operativa y tratamiento de las áreas verdes
- Rehabilitar e implementar el vivero municipal (operatividad del vivero)
- Fortalecer y mejorar el sistema de segregación en todo el distrito
- Reducir la contaminación ambiental (sonora y de humos)
- Promover un distrito ecológico, saludable, con calidad de vida y modelo de Arequipa.
- Promover la responsabilidad ambiental para tener un distrito saludable
- Lograr la descentralización de la atención al usuario.
- Brindar un rápido acceso desde cualquier medio electrónico.
- Permitir el rápido acceso a los servicios públicos por parte de la población.

## **VIII.- PROPUESTAS DE DESARROLLO POR DIMENSIONES**

### **1.- DIMENSIÓN SOCIAL**

- a. Concretar la intervención multisectorial en niños y hogares con sectores estratégicos como educación, inclusión social, salud, agua saneamiento y otros para aprovechar oportunidades de contacto.
- b. Reducción de casos de rabia canina en un 50% para el año 2020 y su erradicación total para el año 2022.
- c. Reducción en un 75 % del número de canes abandonados en calles y torrenteras para el año 2022.
- d. Mejorar el conocimiento en prevención de enfermedades y promoción de buenas prácticas en salud.
- e. Incremento de la capacidad operativa del establecimiento de salud con mayor nivel resolutivo para lograr la atención durante las 24 horas del día.
- f. Desarrollo de actividades que permitan el mantenimiento y mejora de las condiciones económicas, biológicas, psicológicas y sociales de la PAM.
- g. Identificar el espacio para la construcción de la casa del adulto Mayor y elaboración de los estudios de preinversión y definitivos.
- h. Eliminar la discriminación de personas con discapacidad a través del cumplimiento de normas vigentes de discapacidad, para el año 2022 ello en coordinación multisectorial con los sectores de educación, salud, gobiernos locales, ministerio de transportes, vivienda y otros actores sociales e institucionales vinculantes.
- i. Elaboración y puesta en marcha de un plan de promoción de prácticas y generación de entornos saludables que contribuyen a mejorar la salud mental a la población en general, ello al año 2020.
- j. Construcción del estadio Deportivo reglamentario “LA VIDENITA”
- k. Lograr un incremento de la participación de la población en actividades deportivas del orden del 35% para el año 2022 y el adecuado mantenimiento de los complejos deportivos para la práctica del deporte con la creación del programa.

- l. Implementación con 35 cámaras de seguridad ciudadana de última generación para el año 2021.
- m. Establecimiento de 6 puestos de auxilio rápido en zonas estratégicas del distrito, interconectados a la central de operaciones con la PNP.
- n. Capacitación y participación activa de la población activa de la población organizada e implementación de un sistema de alarmas vecinales.
- o. Implementar un PIP para mejora y adquisición de unidades móviles y drones de patrullaje integrado diurno y nocturno en el distrito.
- p. Creación de un centro cultural descentralizado, y acondicionamiento de espacios culturales para: danza teatro, música, pintura, cerámica, tejido, cine popular, conferencias culturales.

## **2.- DIMENSIÓN ECONÓMICA**

- a. Creación de la cámara comercial-artesanal de Mariano Melgar (Gremio de Microempresarios y artesanos)
- b. Creación de una Bolsa de trabajo Municipal, elaboración y ejecución de un plan de promoción del empleo y empleabilidad para la población.
- c. Ejecución de proyectos y planes de negocios propuestos por asociaciones productivas con fondos no reembolsables "PROCOMPITE".
- d. Elaboración y ejecución de un plan de emprendimiento y capacitación técnico productivo.

## **3.- DIMENSIÓN AMBIENTAL**

- a. Elaboración de un PIP para el mejoramiento integral del servicio de recolección de residuos sólidos (la adquisición y mejoramiento de compactadoras y mejoramiento de los servicios de recolección de residuos sólidos)
- b. Creación de un nuevo sistema de recojo de residuos sólidos (Frecuencia, rutas, tratamiento y disposición de residuos sólidos).

- c. Adquisición de nuevos contenedores para todo el distrito, y reformulación del plan de recojo de residuos sólidos de los contenedores estacionarios y soterrados con sistema de GPS.
- d. Elaboración de un PIP para el mejoramiento del sistema de limpieza pública.
- e. Elaboración de un PIP para el mejoramiento del tratamiento de las áreas verdes para permitir la adquisición de maquinaria, herramientas, insumos, materiales.
- f. Elaboración de un plan de prevención y mitigación de la contaminación ambiental (sensibilización y adquisición de equipos de monitoreo)
- g. Elaboración y ejecución de un PIP para ampliar las áreas verdes y mejorar el ornato del distrito.
- h. Elaboración y ejecución de un plan de capacitación y sensibilización integral Municipio- Comunidad, y creación de la Agenda ambiental local.

#### **4.- DIMENSIÓN INSTITUCIONAL**

- a. Implementación de dos agencias municipales en las zonas más alejadas a la sede principal, para el año 2020.
- b. Iniciar en el primer año de gestión un plan de capacitación continua al personal de la Municipalidad.
- c. Lograr la actualización, adecuación y sinceramiento de todos los instrumentos de Gestión (ROF, MOF, TUPA, TUSNE, POI, PEI, PDC.) durante el año 2019.
- d. Implementación del Plan “TU MUNICIPIO MAS CERCA DE TI”, gestionar y lograr para el año 2020, la apertura de módulos de atención como el Banco de la Nación, RENIEC, SUNAT y otros en la sede principal, así como en las agencias municipales.

### **IX.- PROPUESTAS DE RENDICIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN**

El presente Plan estará a disposición de la ciudadanía, quienes a través de los mecanismos previstos en la Ley podrán acceder a dicha información.

La transparencia será una práctica de la gestión municipal 2019 – 2022.

Asimismo nos comprometemos a mejorar el portal web de la municipalidad para que los vecinos puedan hacer seguimiento a las obras, así como consultas y quejas que atenderemos conforme a la normatividad vigente.