



Municipalidad de Santiago de Surco



RESOLUCIÓN N° 030 -2013-GM-MSS

Santiago de Surco, 21 JUN. 2013

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO:

VISTO:

El Informe N° 024-2013-SGPRA-GPPDI-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el Memorandum N° 341-2013-GPPDI-MSS de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, el Informe N° 465-2013-SGGTH-GAF-MSS de la Subgerencia de Gestión del Talento Humano y el Informe N° 405 -2013-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica; mediante las cuales se propone el Manual de Organización y Funciones – MOF de 46 unidades orgánicas de la Municipalidad; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Jefatural N° 095-95-INAP/DNR de fecha 11.07.1995, que aprueba la Directiva N° 001-95-INAP/DNR, en la cual se señalan las Normas para la Formulación del Manual de Organización y Funciones – MOF, para las entidades del Sector Público;

Que, el Manual de Organización y Funciones – MOF contiene las funciones específicas de los cargos consignados en el Cuadro para la Asignación de Personal – CAP y tiene como base las funciones generales definidas para cada unidad orgánica en el Reglamento de Organización y Funciones – ROF;

Que, con fecha 08.11.2012 se aprobó la Ordenanza N° 432-MSS que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF, Estructura Orgánica y Organigrama de la Municipalidad de Santiago de Surco, el mismo que se encuentra vigente a la actualidad;

Que, la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Ordenanza N° 439-MSS establece, entre otros, que los funcionarios que tienen a cargo órganos de segundo nivel organizacional, tales como Gerencias y Subgerencias, deberán disponer la elaboración o actualización de los Manuales de Organización y Funciones (MOF) tomando como base normativa el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y Cuadro para la Asignación de Personal – CAP vigentes;

Que, asimismo dicha disposición señala que los MOF de los órganos de la Municipalidad serán aprobados por resolución emitida por la Gerencia Municipal, siendo requisito para la aprobación del MOF la opinión favorable de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional a través de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización;

Que, resulta conveniente adecuar los 46 Manuales de Organización y Funciones a efectos de detallar las actividades que desempeña el personal de las diferentes unidades orgánicas, en atención a la nueva estructura orgánica de la Municipalidad, debiendo manifestarse que la elaboración de los mismos constituyen responsabilidad de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Ordenanza N° 432-MSS, y contando con el Informe N° 405 -2013-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica;





Municipalidad de Santiago de Surco



PÁGINA Nº 02 DE LA RESOLUCIÓN Nº 030 -2013-GM-MSS

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- ADECUAR el Manual de Organización y Funciones (MOF) de 46 unidades orgánicas que se detallan a continuación; cuyo anexo es parte integrante de la presente resolución:

01	Alcaldía
02	Órgano de Control Institucional
03	Gerencia Municipal
04	Secretaría General
05	Subgerencia de Gestión Documental
06	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
07	Gerencia de Participación Vecinal
08	Procuraduría Pública Municipal
09	Gerencia de Asesoría Jurídica
10	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional
11	Subgerencia de Planeamiento y Racionalización
12	Subgerencia de Presupuesto
13	Gerencia de Administración y Finanzas
14	Subgerencia de Logística
15	Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza
16	Subgerencia de Tesorería
17	Subgerencia de Contabilidad y Costos
18	Subgerencia de Gestión del Talento Humano
19	Gerencia de Tecnologías de la Información
20	Gerencia de Administración Tributaria
21	Subgerencia de Orientación, Registro y Recaudación Tributaria
22	Subgerencia de Control Tributario
23	Subgerencia de Ejecutoría Coactiva
24	Gerencia de Obras Públicas y Proyectos
25	Subgerencia de Gestión de Proyectos
26	Subgerencia de Ejecución Indirecta de Obras Públicas





Municipalidad de Santiago de Surco

PÁGINA N° 03 DE LA RESOLUCIÓN N° 030 -2013-GM-MSS

27	Gerencia de Desarrollo Urbano
28	Subgerencia de Licencias y Autorizaciones Urbanas
29	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro
30	Subgerencia de Desarrollo Económico
31	Subgerencia de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil
32	Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión del Riesgo de Desastres
33	Subgerencia de Serenazgo
34	Subgerencia de Fiscalización
35	Subgerencia de Gestión del Riesgo de Desastres
36	Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial
37	Gerencia de Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente
38	Subgerencia de Limpieza Pública, Parques y Jardines
39	Subgerencia de Mantenimiento del Ornato
40	Subgerencia de Ejecución Directa de Obras Públicas
41	Gerencia de Desarrollo Humano y Educación
42	Subgerencia de Educación, Cultura y Turismo
43	Subgerencia de Salud, Bienestar Social y Desarrollo de Capacidades
44	Gerencia de Inclusión Deportiva
45	Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor
46	Subgerencia de Defensa del Consumidor



ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional tome las medidas necesarias para la difusión del contenido del presente Manual de Organización y Funciones entre el personal de la Corporación.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en Intranet de la Municipalidad de Santiago de Surco.

Municipalidad de Santiago de Surco

WILLIAM MARIN VICENTE
GERENTE MUNICIPAL

COPIA FIEL AL ORIGINAL DEL DOCUMENTO
QUE SE HA TENIDO A VISTA
Regístrese, Comuníquese y Aclararse

Elmer Nunez Fernandez
ELMER NUÑEZ PERNANDEZ
FEDATARIO
R.A. 607-2011-RASS

FECHA: 24 / 06 / 13

REG. N°: 1780 FOLIO N°: 150

SUJETO A FISCALIZACION POSTERIOR LEY N° 27444
LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

DOCUMENTO VALIDO SOLAMENTE EN ESTA ENTIDAD

(463)
(38)
(6 del)

Municipalidad de
Santiago de Surco



45. GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Manual de Organización y Funciones





Índice

	Pág.
1. Presentación.....	3
2. Organigrama Estructura.....	4
3. Cuadro Orgánico de Cargos.....	5
4. Descripción de Funciones Específicas.....	6-19
4.1. Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.....	6-8
4.2. Coordinador de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor..	9-10
4.3. Oficinista I	11
4.4. Auxiliar Administrativo III.....	12
4.5. Auxiliar Administrativo II	13-14
4.6. Auxiliar Administrativo I.....	15
4.7. Auxiliar de Base de Datos VSP I.....	16-17
4.8. Auxiliar de Atención al Público III.....	18-19





1. Presentación

El propósito fundamental del Manual de Organización y Funciones es servir como instrumento de guía y control al personal, para el mejor cumplimiento de las acciones específicas de las diversas áreas de trabajo y definir las responsabilidades del personal.

El Manual de Organización y Funciones determina las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia de la Municipalidad de Santiago de Surco.

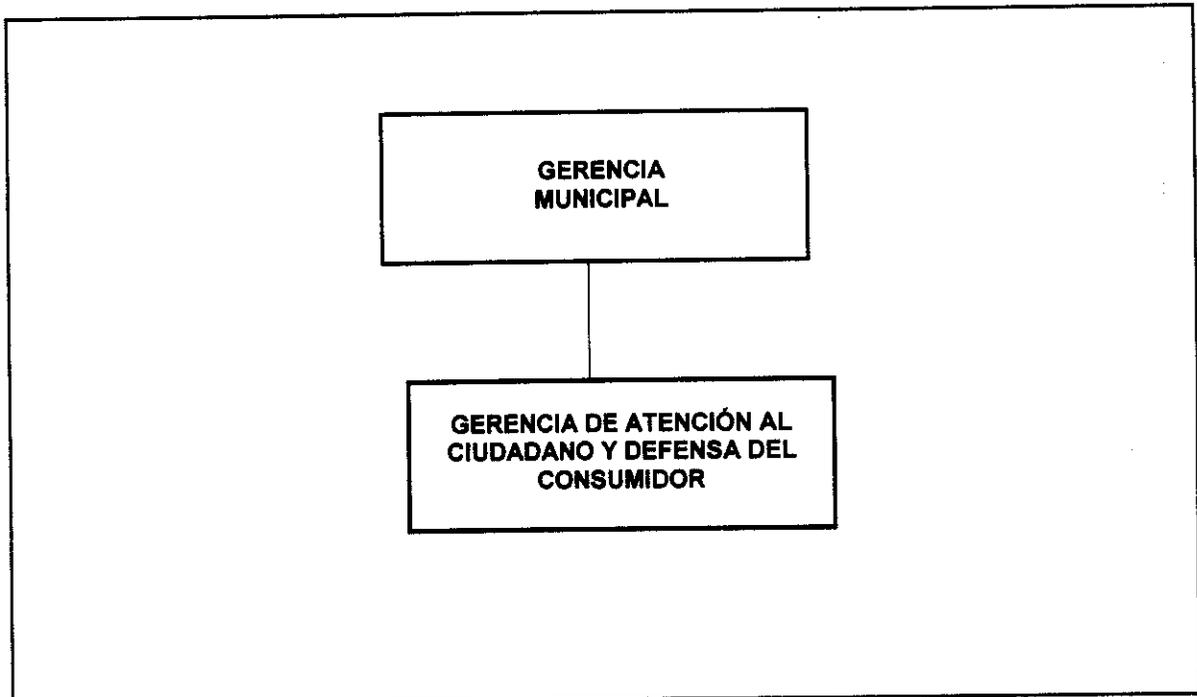
El Manual de Organización y Funciones facilita el proceso de inducción de personal nuevo y el de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo a que han sido asignados.

El presente Manual de Organización y Funciones ha sido elaborado tomando como marco referencial el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por la Ordenanza N° 439-MSS, del 31 de Octubre del 2012 y publicado el 8 de Noviembre del 2012 y el Cuadro para Asignación de Personal (CAP), aprobado por la Ordenanza N° 325-MSS del 30 de Diciembre del 2008 y publicado el 02 de Enero del 2009 y modificatorias.





2. Organigrama Estructural





3. Cuadro Orgánico de Cargos

Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	NIVEL	CODIGO	CLASIFICACION	TOTAL
1312	Gerente	F-2	40.09.9.2.2	EC	1
1313	Coordinador	SPA	40.09.9.2.1	EC	1
1314	Oficinista I	SAF	40.09.9.6.1	SP-AP	1
1315	Auxiliar Administrativo III	SAA	40.09.9.6.3	SP-AP	1
1316-1317	Auxiliar Administrativo II	SAD	40.09.9.6.2	SP-AP	2
1318-1319	Auxiliar Administrativo I	SAE	40.09.9.6.1	SP-AP	2
1320	Auxiliar de Base de Datos VSP I	SAE	40.09.9.6.1	SP-AP	1
1321	Auxiliar de Atención al Público III	SAA	40.09.9.6.3	SP-AP	1
TOTAL					10





4. Descripción de funciones específicas

4.1. Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor

4.1.1. (Nº de Orden) Cargo CAP:
▪ (1312) Gerente

4.1.2. Funciones específicas:

- a) Ejecutar y supervisar todas las actividades relacionadas al funcionamiento de los Centros de Atención Surcano (CAS), en los aspectos de calidad del servicio y operatividad.
- b) Planificar, organizar, dirigir y controlar la adecuada gestión de las queja y reclamos de los ciudadanos en relación a las actuaciones de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad a las Gerencias responsables con la finalidad de resolver las quejas o reclamos e informar a la Subgerencia de Defensa del Consumidor a fin de que realice el seguimiento e informe de resultados al ciudadano.
- c) Administrar el sistema de fidelización y sistema de atención preferente, en cuanto a su organización, inscripción y registro.
- d) Proponer políticas de captación de afiliados al sistema de atención preferente y recuperación de contribuyentes que hayan perdido la condición de afiliado.
- e) Conducir el proceso de orientación, canalización y atención preferente al contribuyente.
- f) Proponer políticas que generen beneficios al Vecino Surcano Preferente (VSP).
- g) Planificar y ejecutar convenios con empresas que brinden beneficios al Vecino Surcano Preferente (VSP).
- h) Dirigir y ejecutar la difusión los beneficios que brinda el sistema VSP.
- i) Controlar y coordinar que las empresas prestadoras de beneficios cumplan con los compromisos contraídos.
- j) Evaluar y supervisar la producción de información estadística, reportes y otros afines en materia de atención al público.
- k) Supervisar el registro y actualización de la base de datos de convenios suscritos con las empresas afiliadas al sistema de fidelización.
- l) Supervisar la atención presencial y no presencial a las empresas participantes del sistema de fidelización.





- m) Supervisar la planificación, organización y ejecución de las campañas motivacionales dirigidas a los vecinos preferentes.
- n) Ejecutar estudios de investigación dirigidos a identificar el grado de satisfacción y las necesidades del usuario del sistema de fidelización.
- o) Proponer los elementos que comprenden el ambiente físico de cada CAS, con la finalidad de alcanzar una imagen corporativa dentro de los parámetros de atención de calidad.
- p) Coordinar con las unidades orgánicas competentes la información a proporcionar a los administrados para su adecuada atención.
- q) Supervisar la canalización de consultas, pedidos y reclamos de los vecinos surcanos preferentes y cuando fuera necesario derivarlo a las unidades orgánicas competentes responsables de su atención.
- r) Supervisar la edición de los medios publicitarios del sistema de atención preferente.
- s) Administrar la información que se procese en el sistema informático con que cuente la unidad orgánica, para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- t) Supervisar las actividades técnicas ejecutadas por los proveedores de servicios a su cargo.
- u) Coordinar con la Gerencia de Participación Vecinal las actividades de sensibilización de los vecinos respecto a los beneficios y forma de participación del programa de fidelización; así como en otros temas de su competencia.
- v) Supervisar y coordinar la realización de capacitaciones al personal de la Municipalidad en materia de servicio al cliente.
- w) Medir la calidad del servicio ofrecida por los operadores de modulo en los CAS a través de la utilización del centro de contacto de la Municipalidad.
- x) Visar Resoluciones de Alcaldía, Resoluciones Gerenciales, u otros documentos relacionado a su ámbito y competencia.
- y) Implementar las recomendaciones del Órgano de Control Institucional, de las Sociedades de Auditorías designadas (SOAS) y de la Contraloría General de la República cuando le corresponda.





- z) Ejecutar las Normas de Control Interno comunicadas por la Gerencia Municipal.
- aa) Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.
- bb) Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente Municipal.

4.1.3. Depende del:

- Gerente Municipal

4.1.4. Ejerce autoridad sobre:

- (01) Coordinador
- (01) Oficinista I
- (01) Auxiliar Administrativo III
- (02) Auxiliar Administrativo II
- (02) Auxiliar Administrativo I
- (01) Auxiliar de Base de Datos VSP I
- (01) Auxiliar de Atención al Público III

4.1.5. Requisitos mínimos:

- Título profesional en Ciencias Administrativas, Ciencias Sociales, Ingeniería, Ciencias Políticas o carrera a fin al puesto.
- Estudios relacionados con el puesto.
- Experiencia Profesional de seis (06) años, en entidades programas o proyectos del sector público y/o privado.
- Alternativa: Poseer una combinación equivalente de formación y/o experiencia.





4.2. Coordinador de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor

4.2.1. (N° de Orden) Cargo CAP:

- (1313) Coordinador

4.2.2. Funciones específicas:

- Elaborar resúmenes de documentos recibidos por la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- Coordinar con las diferentes áreas de la corporación para la adecuada atención de los vecinos y/o contribuyentes.
- Coordinar la atención al público y a funcionarios que requieran tratar asuntos con el Gerente.
- Coordinar con las diferentes unidades orgánicas temas corporativos para el logro de objetivos institucionales.
- Mantener en coordinación con las diferentes unidades orgánicas, información actualizada sobre la corporación, para la adecuada atención del servicio de Contact Center y los Centros de Atención Surcano.
- Preparar los Informes de Avance del Plan Operativo Institucional.
- Coordinar los requerimientos de personal administrativo con las áreas competentes para su formalización.
- Coordinar y realizar el seguimiento de los requerimientos hasta la entrega del bien y/o prestación del servicio, supervisando el cumplimiento de la obligación al proveedor.
- Coordinar con los proveedores de bienes y/o servicios que atienden las actividades de la Gerencia.
- Realizar el seguimiento y control de la ejecución del presupuesto institucional asignado a la Gerencia.
- Monitorear las consultas efectuadas a través del portal.
- Acatar las disposiciones de Control Interno y en general, dispuestas por el Gerente Municipal y/o Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor
- Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.





n) Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

4.2.3. Depende del:

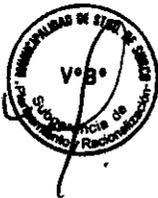
- Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor

4.2.4. Ejerce autoridad sobre:

- No ejerce ninguna autoridad.

4.2.5. Requisitos mínimos:

- Estudios Superiores concluidos en Ciencias Administrativas, Ciencias Sociales, Ingeniería, Ciencias Políticas o carreras a fin al puesto.
- Estudios relacionados con el puesto.
- Experiencia Profesional de cinco (05) años, en entidades, programas o proyectos del sector público o privado.
- Alternativa: Poseer una combinación equivalente de formación y/o experiencia.





4.3. Oficinista I

4.3.1 (N° de Orden) Cargo CAP:

- (1314) Oficinista I.

4.3.2 Funciones específicas:

- Apoyar en la recepción y archivo de la documentación Interna recibida y emitida por el área y controlar el registro de la misma.
- Apoyar en la redacción y preparación de documentación para la firma del Subgerente.
- Apoyar a organizar el archivo de gestión de la subgerencia.
- Apoyar a descargar en el Sistema de Gestión Documental la entrada y salida de expedientes y/o documentos simples, cuando sean remitidos al área.
- Recibir, almacenar, entregar o inventariar materiales y equipos, solicitando su reposición.
- Acatar las disposiciones de control interno y en general, dispuestas por el Gerente Municipal y/o el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

4.3.3 Depende del:

- Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

4.3.4 Ejerce autoridad sobre:

- No ejerce autoridad.

4.3.5 Requisitos mínimos:

- Secundaria Completa.
- Capacitación técnica especializada relacionada con la función
- De preferencia contar con experiencia laboral mínima de dos años, en actividades relacionadas con el cargo.





4.4. Auxiliar Administrativo III

4.4.1. (N° de Orden) Cargo CAP:

- (1315) Auxiliar Administrativo III.

4.4.2. Funciones específicas:

- Proponer iniciativas orientadas al mejoramiento de atención al vecino ante el funcionario de quien depende funcionalmente y al Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- Proponer iniciativas de captación de vecinos al sistema de atención preferente como también de facilidades para la recuperación de los que hayan perdido la afiliación.
- Administrar el sistema de automatización de los tiempos de atención, con la finalidad de mejorarla.
- Coordinar la adecuada administración de la información sistematizada con que cuenta la unidad orgánica.
- Reportar las ocurrencias y/o eventualidades que acontecen en los Centros de Atención Surcanos (CAS) ante el funcionario de quien depende funcionalmente y al Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- Acatar las disposiciones de Control Interno y en general, dispuestas por el Gerente Municipal y/o Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

4.4.3. Depende del:

- Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor

4.4.4. Ejerce autoridad sobre:

- No ejerce ninguna autoridad.

4.4.5. Requisitos mínimos:

- Secundaria completa.
- Capacitación técnica especializada relacionada con la función.
- Experiencia laboral de 02 años o más, en labores inherentes al cargo en el sector público.





4.5. Auxiliar Administrativo II

4.5.1. (N° de Orden) Cargo CAP:

- (1316-1317) Auxiliar Administrativo II.

4.5.2. Funciones específicas:

Auxiliar Administrativo II (A):

- a) Efectuar el control estadístico de las actividades y/o atenciones que se efectúen en los Centros de Atención Surcanos (CAS).
- b) Registrar y coordinar la atención de las consultas y pedidos, recibidos por los diferentes canales de atención, tramitándolos a las unidades orgánicas competentes para su respectiva respuesta; e informando a la Gerencia de Participación Vecinal en lo que le confiere para su seguimiento.
- c) Proponer iniciativas orientadas al mejoramiento de la atención, ante el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- d) Atender a los funcionarios que requieran tratar asuntos con el Gerente.
- e) Coordinar con las diferentes unidades orgánicas que remiten información para la elaboración de materiales informativos impresos.
- f) Preparar los requerimientos de bienes y/o servicios.
- g) Procesar textos utilizando herramientas informáticas.
- h) Acatar las disposiciones de Control Interno y en general, dispuestas por el Gerente Municipal y/o Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- i) Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.
- j) Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

Auxiliar Administrativo II (B):

- a) Apoyar en los procesos de atención personalizada a los vecinos, en los Centro de Atención Surcanos (CAS) en el ámbito de su competencia en coordinación con la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- b) Coordinar sobre las actividades programadas en los Centros de Atención Surcano (CAS), en concordancia con las políticas





establecidas.

- c) Atender al público que requieran tratar asuntos con el Gerente.
- d) Redactar los requerimientos de personal administrativo y coordinar con las áreas competentes para su formalización.
- e) Redactar documentos de acuerdo a instrucciones específicas.
- f) Apoyar y velar por la correcta documentación interna.
- g) Manejo de los sistemas informáticos según las funciones asignadas.
- h) Acatar las disposiciones de Control Interno y en general, dispuestas por el Gerente Municipal y/o Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- i) Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.
- j) Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

4.5.3. Depende del:

- Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor

4.5.4. Ejerce autoridad sobre:

- No ejerce ninguna autoridad.

4.5.5. Requisitos mínimos:

- Secundaria completa.
- Capacitación técnica especializada relacionada con la función.
- Experiencia de (01) año o más en funciones inherentes al cargo en el sector público.





4.6. Auxiliar Administrativo I

4.6.1. (N° de Orden) Cargo CAP:
▪ (1318-1319) Auxiliar Administrativo I

4.6.2. Funciones específicas:

- a) Proponer iniciativas orientadas al mejoramiento de atención al vecino ante el funcionario de quien depende funcionalmente.
- b) Atender y realizar el seguimiento de cada una de las solicitudes presentadas por los contribuyentes a su cargo.
- c) Suscribir las constancias autorizadas que emitan los sistemas informáticos que operan.
- d) Informar oportunamente al vecino y/o contribuyente sobre el estado y resultado de su requerimiento.
- e) Administrar la documentación generada por cada atención.
- f) Trasladar documentos a las diferentes Unidades Orgánicas según la competencia de las mismas.
- g) Reportar en forma diaria las actividades realizadas.
- h) Acatar las disposiciones de Control Interno y en general, dispuestas por el Gerente Municipal y/o Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- i) Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.
- j) Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

4.6.3. Depende del:

- Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor

4.6.4. Ejerce autoridad sobre:

- No ejerce ninguna autoridad.

4.6.5. Requisitos mínimos:

- Secundaria Completa.
- Capacitación técnica especializada relacionada con la función.
- No es necesaria experiencia laboral.



4.7. Auxiliar de Base de Datos VSP I

4.7.1. (N° de Orden) Cargo CAP:

- (1320) Auxiliar de Base de Datos VSP I.

4.7.2. Funciones específicas:

- Supervisar los procesos de atención personalizada a los vecinos, en los Centros de Atención Surcano (CAS) en el ámbito de su competencia en coordinación con la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- Mantener la base de datos de contribuyentes preferentes a fin de realizar la emisión y entrega de tarjetas de afiliación a los vecinos que cumplan con las condiciones requeridas.
- Coordinar la emisión y entrega de las tarjetas VSP.
- Apoyar en las campañas para la suscripción de convenios de intercambio de beneficios a favor de los Vecinos Surcanos Preferentes en centros comerciales del distrito.
- Atender y absolver las consultas que realizan los contribuyentes a través de los diferentes canales de atención.
- Preparar estadísticas y reportes mensuales del estado de la atención de las solicitudes presentadas por los contribuyentes atendidas por cualquier medio.
- Elaborar reportes mensuales sobre la producción realizada de atenciones.
- Acatar las disposiciones de Control Interno y en general, dispuestas por el Gerente Municipal y/o Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.
- Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

4.7.3. Depende del:

- Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor

4.7.4. Ejerce autoridad sobre:

- No ejerce ninguna autoridad.



4.7.5. Requisitos mínimos:

- Secundaria completa.
- Capacitación técnica especializada relacionada con la función.
- No es necesaria experiencia laboral.





4.8. Auxiliar en Atención al Público III

4.8.1 (Nº de Orden) Cargo CAP:

- (1321) Auxiliar de Atención al Público III (Especialista CAS)

4.8.2 Funciones específicas:

- Brindar atención presencial de excelencia al vecino y/o contribuyente de acuerdo a los lineamientos impartidos por el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- Orientar, absolver consultas y brindar información del estado de expedientes a los administrados personalmente, recibidos en forma presencial o no presencial.
- Difundir las normas y asesorar al vecino, en las materias de su competencia.
- Registrar el ingreso y derivar las quejas y reclamos vecinales que son remitidas a la Gerencia vía correo electrónico, a las áreas competentes según cada caso.
- Solicitar al Archivo de la gerencia, los antecedentes para la atención de los expedientes Ingresados.
- Foliar y organizar documentos anexos a los expedientes principales y documentos que están siendo atendidos por la gerencia.
- Organizar y archivar la documentación generada por cada atención.
- Foliar y derivar los expedientes concluidos al Archivo Técnico y al Archivo Central, de ser el caso, en el Sistema de Gestión Documental.
- Derivar los expedientes atendidos al órgano competente.
- Reportar en forma diaria las actividades realizadas en su módulo de atención.
- Acatar las disposiciones de Control Interno y en general, dispuestas por el Gerente Municipal y/o Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.
- Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.





m) Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

4.8.3 Depende del:

- Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor

4.8.4 Ejerce autoridad sobre:

- No ejerce ninguna autoridad.

4.8.5 Requisitos mínimos:

- Secundaria completa.
- Capacitación técnica especializada relacionada con la función.
- Experiencia laboral de dos (2) años o más en funciones relacionadas con el cargo en el sector público.

