



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 Archívese

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

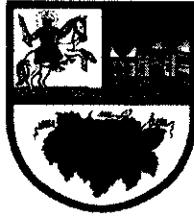
FECHA: 24 / 06 / 13

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



## 46. SUBGERENCIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

---

# Manual de Organización y Funciones

---



2013



## Índice

	Pág.
1. Presentación.....	3
2. Organigrama Estructura.....	4
3. Cuadro Orgánico de Cargos.....	5
4. Descripción de Funciones Específicas.....	6-7
4.1. Subgerente de Defensa del Consumidor.....	6-7





## 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.

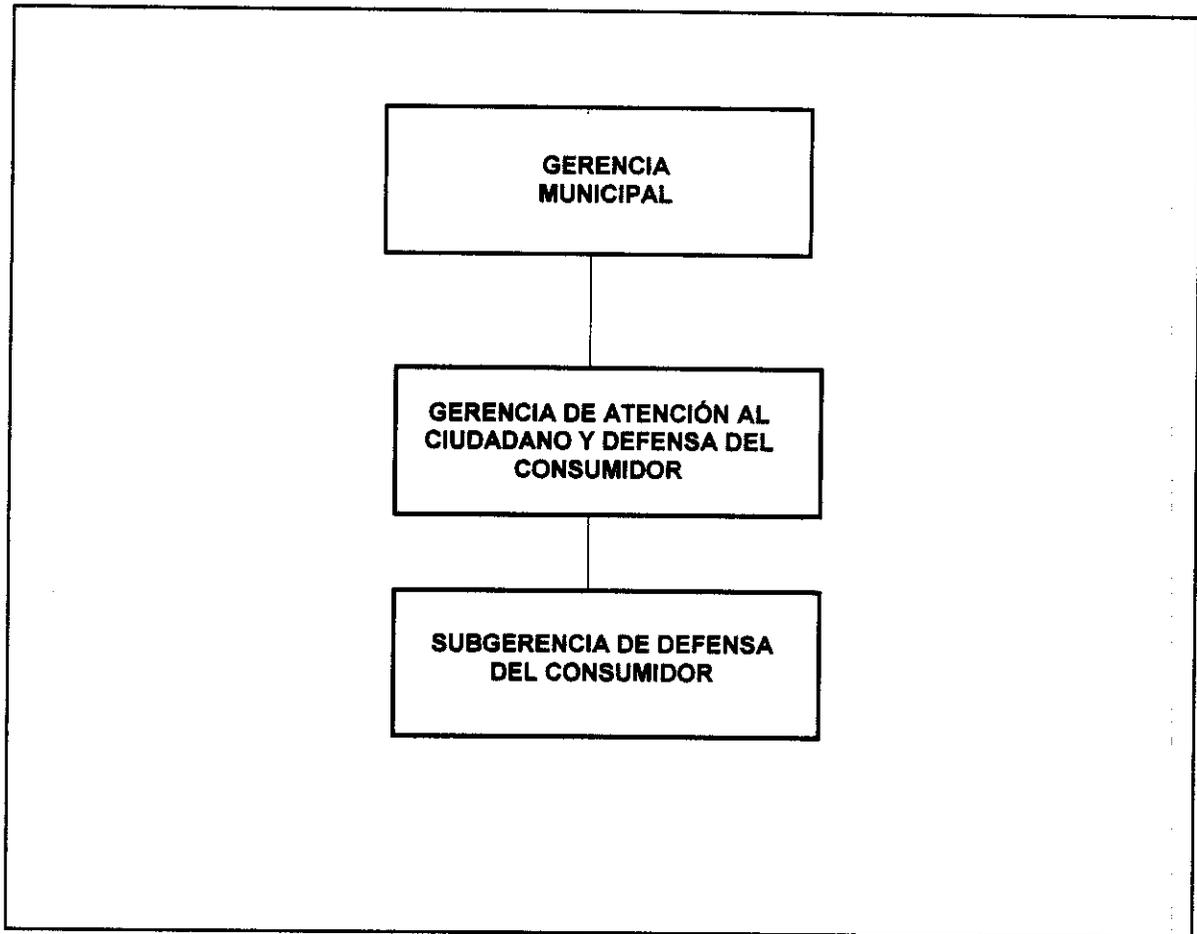
El Manual de Organización y Funciones facilita el proceso de inducción de personal nuevo y el de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo a que han sido asignados.

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
1322	Subgerente	F-1	40.09.9.1.2.1	EC	1
<b>TOTAL</b>					<b>1</b>





#### 4. Descripción de funciones específicas

##### 4.1. Subgerente de Defensa del Consumidor

###### 4.1.1. (N° de Orden) Cargo CAP:

- (1322) Subgerente

###### 4.1.2. Funciones específicas:

- Planificar y organizar la ejecución de la defensa del consumidor de acuerdo a las normas legales y en coordinación con la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor y las unidades correspondientes.
- Supervisar y realizar las coordinaciones necesarias que permitan asegurar la adecuada ejecución de los principios, normas y procedimientos establecidos en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.
- Realizar coordinaciones que permitan establecer convenios en materia de defensa del consumidor con organismos nacionales y/o extranjeros.
- Analizar, formular y proponer normas, procedimientos y mecanismos para la defensa del consumidor.
- Asegurar la adecuada atención de las consultas de defensa del consumidor, a través de los Centros de Atención Surcanos (CAS).
- Gestionar la atención de las quejas y reclamos de los ciudadanos, informando al vecino respecto al estado de las mismas.
- Coordinar con la Subgerencia de Fiscalización los casos de quejas y reclamos que ameriten la sanción correspondiente.
- Disponer la elaboración, analizar y remitir cuadros estadísticos mensuales respecto al nivel de atención de quejas y reclamos recibidos.
- Conducir, verificar la atención y controlar el Libro de Reclamaciones, informando periódicamente respecto al estado de la atención de los registros.
- Gestionar y controlar en coordinación con las Gerencias de Línea, la atención de los pedidos, consultas y reclamos realizados por los vecinos.
- Proponer y supervisar la ejecución del Plan Operativo en el ámbito de su competencia.





- l) Analizar e implementar mejoras que favorezcan la gestión por Procesos, según los lineamientos y metodologías establecidas.
- m) Visar Resoluciones de Alcaldía, Resoluciones Gerenciales, u otros documentos relacionado a su ámbito y competencia.
- n) 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.
- o) Ejecutar las Normas de Control Interno comunicadas por la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor y/o Gerente Municipal.
- p) Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la Corporación Municipal.
- q) Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor y/o Gerente Municipal.

**4.1.3. Depende del:**

- Gerente de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor

**4.1.4. Ejerce autoridad sobre:**

- Ningún puesto dentro del CAP

**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.

