Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCION Nº 064 -2011-GM-MSS

Santiago de Surco, 29 DIC. 2011

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

VISTO:

Los Informes Nº 063 y 066-2011-SGPRA-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el Memorando Nº 610-2011-GPP-MSS de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; mediante los cuales se propone el Manual de Procedimientos – MAPRO de 18 unidades orgánicas de la Municipalidad;

CONSIDERANDO:

Que, la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado mediante Ordenanza Nº 396-MSS, señala que los MOF y los MAPRO de los órganos de segundo nivel, como Gerencias y Subgerencias, serán aprobados por Resolución de Gerencia Municipal:

Que, la Directiva Nº 002-77-INAP/DNR "Normas para la formulación de Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas", aprobada por Resolución Jefatural Nº 059-77-INAP/DNR, contiene los lineamientos generales para la elaboración de los Manuales de Procedimientos para las entidades públicas la que ha servido de base para la elaboración de los indicados Manuales de Procedimientos;

Que, es de prioridad municipal adecuar los indicados Manuales de Procedimientos a efectos de detallar los procedimientos que desempeña el personal de las diferentes unidades orgánicas citadas, en atención a la nueva estructura orgánica de la Municipalidad, debiendo manifestarse que la elaboración de los mismos es de responsabilidad de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, para lo cual deberá emitirse la Resolución de Gerencia Municipal correspondiente.

En uso de la facultades otorgadas en la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Ordenanza Nº 396-MSS y contando con el Informe Nº 1177 -2011-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- ADECUAR el Manual de Procedimientos (MAPRO) de 18 unidades orgánicas que se detallan; cuyo anexo es parte integrante de la presente resolución:

- Gerencia de Atencion al Ciudadano y Defensoría Vecinal
- Gerencia de Seguridad Ciudadana
- Subgerencia de Serenazgo
- Subgerencia de Tránsito y Seguridad Vial
- Subgerencia de Fiscalización
- Gerencia de Obras Públicas y Proyectos
- Subgerencia de Gestión de Proyectos
- Procuraduria Pública Municipal
- Gerencia de Gestión Ambiental
- Subgerencia de Mantenimiento del Ornato
- Gerencia de Desarrollo Humano y Educación
- Subgerencia de Educación
- Gerencia de Asesoría Jurídica
- Gerencia de Administración Tributaria
- Subgerencia de Ejecutoría Coactiva
- Gerencia de Participación Vecinal
- Organo de Control Institucional
- Subgerencia de Gestión Documental

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER que la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto tome las medidas necesarias para la difusión del contenido de los presentes Manuales de Procedimientos entre el personal de la Corporación.

ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en la Intranet y Portal Web de la Municipalidad de Santiago de Surco.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase,

Municipalidad de Santiago de Surco

WILLIAM MARIN VICENTE
GERENTE MUNICIPAL

WMV/JPS/MVM/dvm

Municipalidad de
Santiago de Surco

GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Índice

		Pág.
A.	Introducción	3
B.	Datos Generales	3
1.	Objetivo	3
2.	Alcance	3
3.	Base Legal	3
4.	Aprobación y Actualización	3
C.	Procedimientos	3
1.	Procedimiento para la Administración de la Base de Datos de Vecinos Surcanos Preferentes (VSP).	4
2.	Procedimiento para la Formalización de Convenios con Empresas que deseen Afiliarse al Sistema VSP.	13
3.	Procedimiento para la Aceptación de Encartes en la Revista Surco	18
4.	Procedimiento para el Otorgamiento de Ventajas Publicitarias Adicionales a las Empresas Afiliadas al Sistema VSP, por auspicio de los sorteos a favor de los contribuyentes VSP.	23
5	Procedimiento para la orientación y atención de trámites o servicios municipales al público o vecino surcano.	28

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A. Introducción

El presente Manual de Procedimientos (MAPRO) contiene, en forma ordenada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y guarda coherencia con la normatividad que regula el funcionamiento de la Municipalidad.

El MAPRO identifica los puestos de trabajo y áreas que intervienen en cada procedimiento, precisando sus responsabilidades y participación. Asimismo incluye modelos de los formatos utilizados en cada procedimiento.

El MAPRO está elaborado conforme a lo dispuesto en la Directiva Nº 002-77-INAP/DNR – Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos de las entidades de la administración pública, aprobada por Resolución Jefatural Nº 059-77-INAP/DNR.

B. Datos Generales

1. Objetivo

El Manual de Procedimientos (MAPRO) tiene por objetivo formalizar los procedimientos relacionados con el cumplimiento de las funciones asignadas.

2. Alcance

El ámbito de aplicación del presente MAPRO comprende a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal.

3. Base Legal

a) Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

b) Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.

c) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza Nº 396-MSS.

d) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza Nº 325-MSS.

4. Aprobación y Actualización

El MAPRO será aprobado por Resolución de Gerencia Municipal, con la opinión técnica favorable de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización.

En caso se modifique, por lo menos, un procedimiento contenido en el MAPRO, el funcionario responsable será el encargado de actualizar el instrumento normativo con el asesoramiento de la Subgerencia de Procesos.

C. Procedimientos

1. Denominación:

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACION DE LA BASE DE DATOS DE VECINOS SURCANOS PREFERENTES (VSP)

1.1. Código:

P–01–GACDV

1.2. Finalidad:

Asegurar la generación de información correcta y con unidad de criterios, de la Base de Datos de los Vecinos Preferentes para asegurar el funcionamiento del Sistema VSP.

1.3. Base legal:

a) Ley Nº 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
b) Ordenanza Nº 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
c) Decreto de Alcaldía N° 09-2008-MSS, Disposición para otorgar tarjetas de Vecino Surcano Preferente "VSP"
d) Directiva N° 005-2007-MSS, Normas y Procedimientos aplicables en el funcionamiento del Sistema de Reconocimiento de Vecinos Surcanos Preferentes – VSP

1.4. Requisitos:

a) Memorando dirigido a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

1.5. Descripción: P-01-GACDV

PRIMERA ENTREGA

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 1. Elabora Memorando solicitando Base de Datos de Contribuyentes VSP, indica que la Base de Datos debe prepararse según los criterios establecidos en el Decreto de Alcaldía N° 09-2008-MSS para la selección de la Base de Datos para el Sistema de Vecino Surcano Preferente, el Memorando va dirigido a la Gerencia de Tecnologías de la Información. **(Tiempo: 20 minutos). El Memorando se envía en el mes de Noviembre de cada año.**

Cargo: Gerente

Paso 2. Recibe, revisa y firma Memorando en el que se solicita la Base de Datos de contribuyentes VSP. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Secretaria

Paso 3. Recibe Memorando firmado y lo deriva a Gerencia de Tecnologías de la Información. **(Tiempo: 10 minutos).**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 4. Recibe Memorando en el que le solicitan la Base de Datos de Contribuyentes VSP. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Entrega Memorando en el que le solicitan la Base de Datos de Contribuyentes a Desarrollador de Sistemas responsable. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 6. Recibe Memorando y revisa los criterios para la generación de la Base de Datos de Contribuyentes VSP. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 7. Genera Base de Datos de Vecino Surcano Preferente en Excel desde el Sistema SATTI. **(Tiempo: 540 minutos).**

Paso 8. Remite Base de Datos (en Excel y zippeado) por correo electrónico a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal. **(Tiempo: 20 minutos).**

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 9. Recibe correo electrónico con respuesta a la solicitud por parte de la Gerencia de Tecnologías de la Información y descarga archivo adjunto de la Base de Datos. **(Tiempo: 40 minutos).**

Paso 10. Toma muestra al azar y verifica en el Sistema SATTI que la data cumpla con los criterios establecidos. **(Tiempo: 240 minutos).**

¿Data de Contribuyentes cumple con los criterios establecidos?
Si = Paso 12
No = Paso 11

Paso 11. Remite Base de Datos de Contribuyentes a la Gerencia de Tecnologías de la Información indicando las observaciones detectadas para su corrección. **(Tiempo: 30 minutos). Continua Paso 7**

Paso 12. Envía comunicación vía correo electrónico a la Gerencia de Tecnologías de la Información validando la información recibida. **(Tiempo: 20 minutos).**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 13. Remite por escrito respuesta a Memorando incluyendo CD con Base de Datos de VSP. **(Tiempo: 120 minutos).**

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 14. Ordena la Base de Datos de acuerdo a los criterios de ordenamiento establecidos en la Directiva N° 005-2007-MSS. **(Tiempo: 240 minutos).**

Paso 15. Prepara data para ser entregada al proveedor para la personalización de Tarjetas VSP. **(Tiempo: 5 días).**

Paso 16. Deriva data a proveedor de Tarjetas VSP para la elaboración de las tarjetas. **(Tiempo: 60 minutos).**

Proveedor de Tarjetas VSP

Paso 17. Elabora Tarjetas VSP y las deriva a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal. **(Tiempo: 10 días).**

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Gerente

Paso 18. Coordina con la Gerencia de Administración Tributaria para que el proveedor de entrega de Cuponeras inserte las Tarjetas VSP en las respectivas Cuponeras. **(Tiempo: 1 día).**

Gerencia de Administración Tributaria

Paso 19. Proceso de entrega de Cuponeras y tarjetas VSP a Contribuyentes. **(Tiempo: 21 días).**

SEGUNDA ENTREGA

Espera: Quince (15) días antes del primer vencimiento del pago del Impuesto Predial del año (28 de febrero).

Cargo: Especialista

Paso 20. Elabora Memorando solicitando Informe de Base de Datos de Contribuyentes que pagaron puntualmente su Impuesto Predial y Arbitrios al 1er Trimestre. **(Tiempo: 30 minutos).**

Cargo: Gerente de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Paso 21. Recibe, revisa y firma Memorando solicitando Informe de Base de Datos de Contribuyentes VSP. **(Tiempo: 20 minutos).**

Cargo: Secretaria

Paso 22. Recibe el Memorando firmado y lo deriva a la Gerencia de Tecnologías de la Información. **(Tiempo: 20 minutos).**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 23. Recibe Memorando solicitando Informe de Base de Datos de Contribuyentes que pagaron puntualmente su Impuesto Predial y Arbitrios al 1er Trimestre. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 24. Entrega Memorando solicitando Informe de Base de Datos de Contribuyentes a Desarrollador de Sistemas responsable. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 25. Recibe Memorando y revisa los criterios para la selección de la Base de Datos de Contribuyentes. **(Tiempo: 30 minutos).**

Paso 26. Genera Base de Datos de Contribuyentes según los criterios establecidos. **(Tiempo: 540 minutos).**

Paso 27. Filtra los datos con la base inicial (base de datos del año precedente). **(Tiempo: 60 minutos).**

Paso 28. Remite Base de Datos en Excel por correo electrónico a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal. **(Tiempo: 20 minutos).**

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 29. Recibe correo electrónico con respuesta al Memorando por parte de la Gerencia de Tecnologías de la Información y descarga archivo adjunto de la Base de Datos. **(Tiempo: 40 minutos).**

Paso 30. Toma muestra al azar y verifica en el Sistema SATTI que data cumpla con los criterios establecidos. **(Tiempo: 240 minutos).**

¿Data de Contribuyentes cumple con los Criterios establecidos?
Si = Paso 32
No = Paso 31

Paso 31. Remite Base de Datos de Contribuyentes a la Gerencia de Tecnologías de la Información indicando las observaciones detectadas para su corrección. **(Tiempo: 30 minutos). Continua Paso 25**

Paso 32. Envía comunicación vía correo electrónico a la Gerencia de Tecnologías de la Información validando la información enviada. **(Tiempo: 20 minutos).**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 33. Remite por escrito respuesta de solicitud incluyendo un CD con Base de Datos de VSP. **(Tiempo: 120 minutos).**

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 34. Recibe respuesta a la solicitud por parte de la Gerencia de Tecnologías de la Información. **(Tiempo: 40 minutos).**

Paso 35. Incorpora a lista inicial el nuevo padrón de contribuyentes, utiliza el número de secuencia subsiguiente al último de la lista inicial. **(Tiempo: 180 minutos).**

Paso 36. Prepara data para entregar al proveedor para la personalización de Tarjetas VSP. **(Tiempo: 6 días)**

Proveedor de Tarjetas VSP

Paso 37. Elabora Tarjetas VSP y las deriva a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal. **(Tiempo: 240 minutos).**

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Gerente

Paso 38. Coordina y ejecuta actividades para entrega de Tarjetas VSP a los contribuyentes. **(Tiempo: 10 días).**

Fin del Procedimiento.

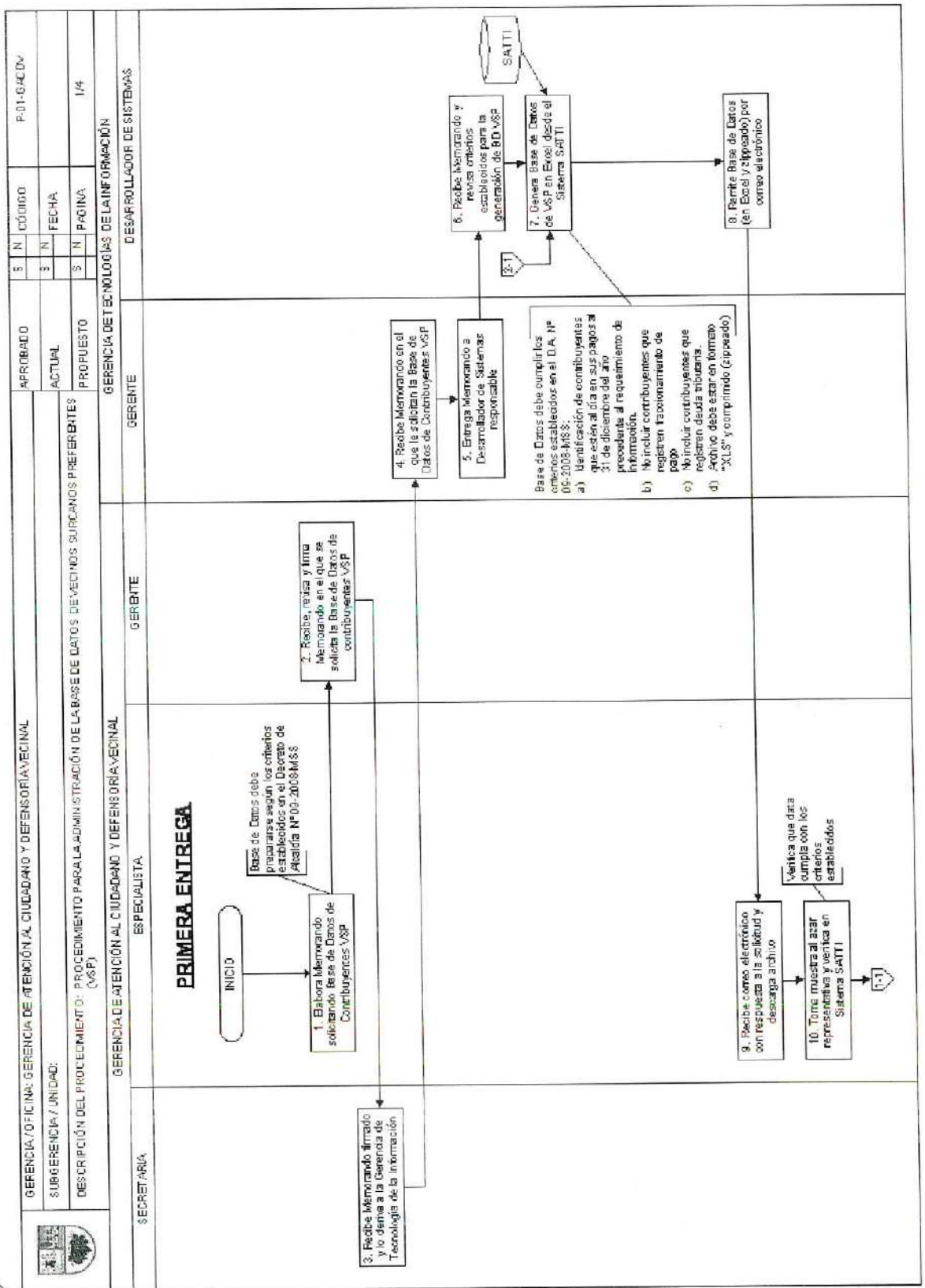
1.6. Tiempo total estimado

PRIMERA ENTREGA: 37 días 23 horas
SEGUNDA ENTREGA: 17 días 3 horas 30 minutos

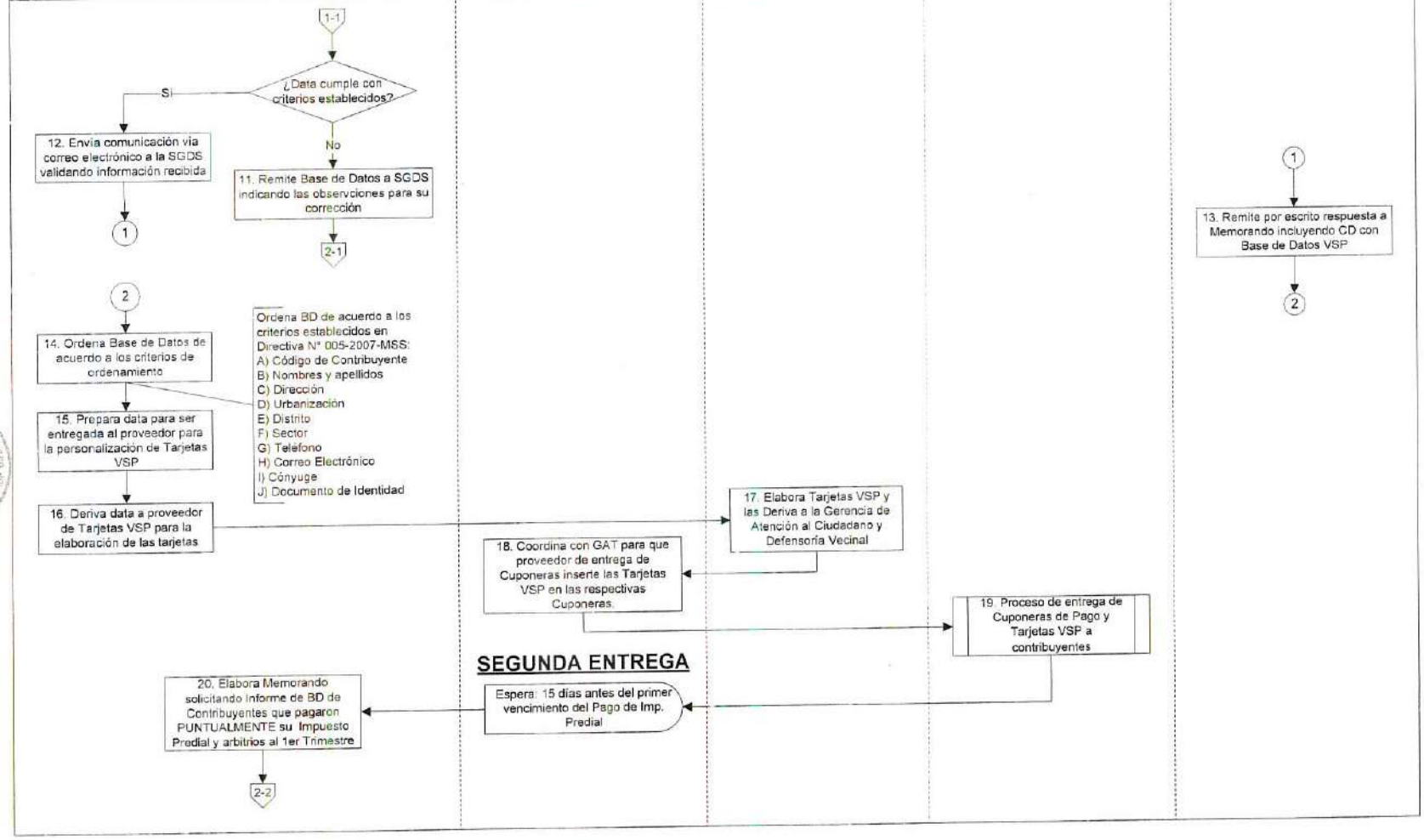
1.7. Anexos

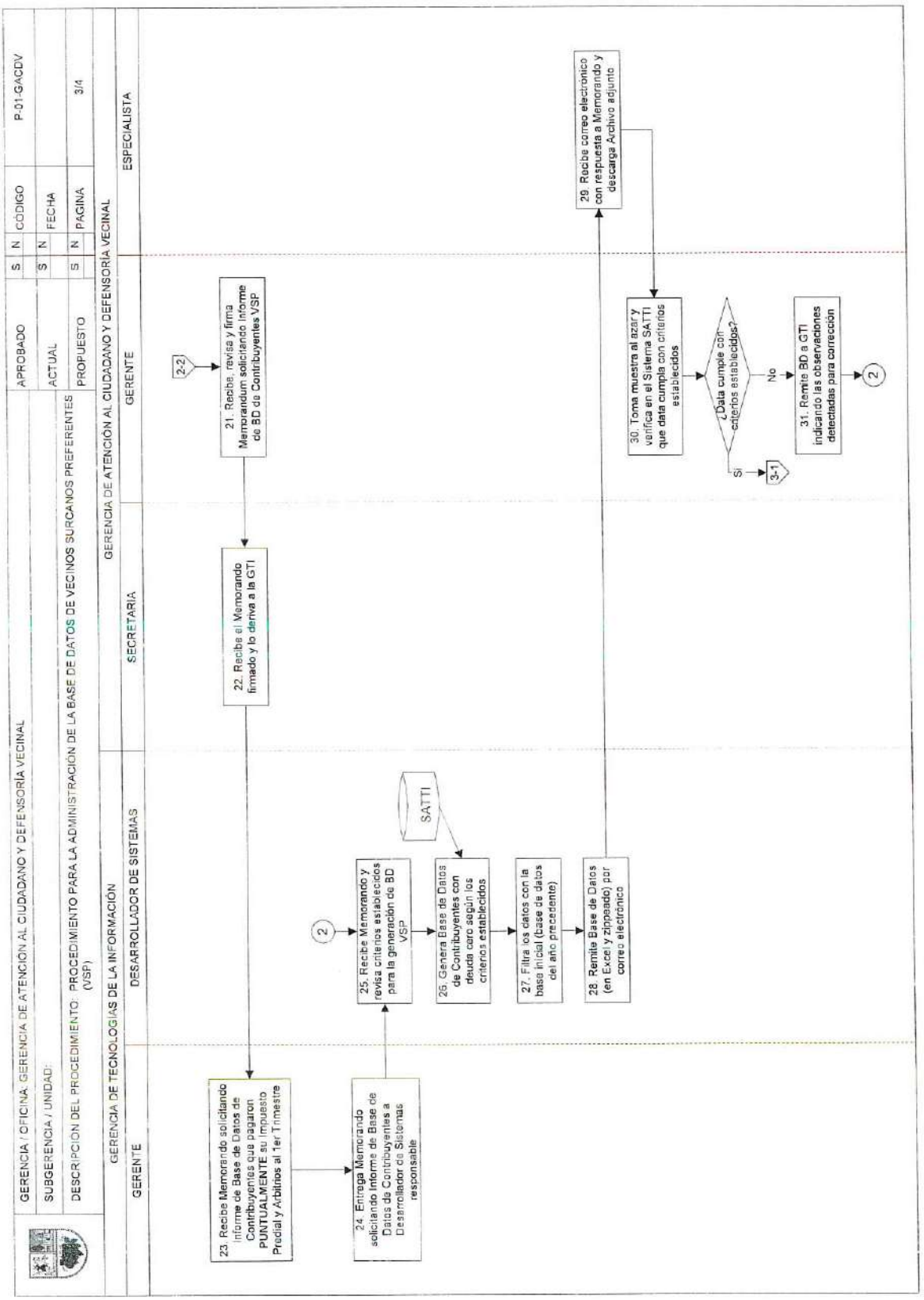
a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**

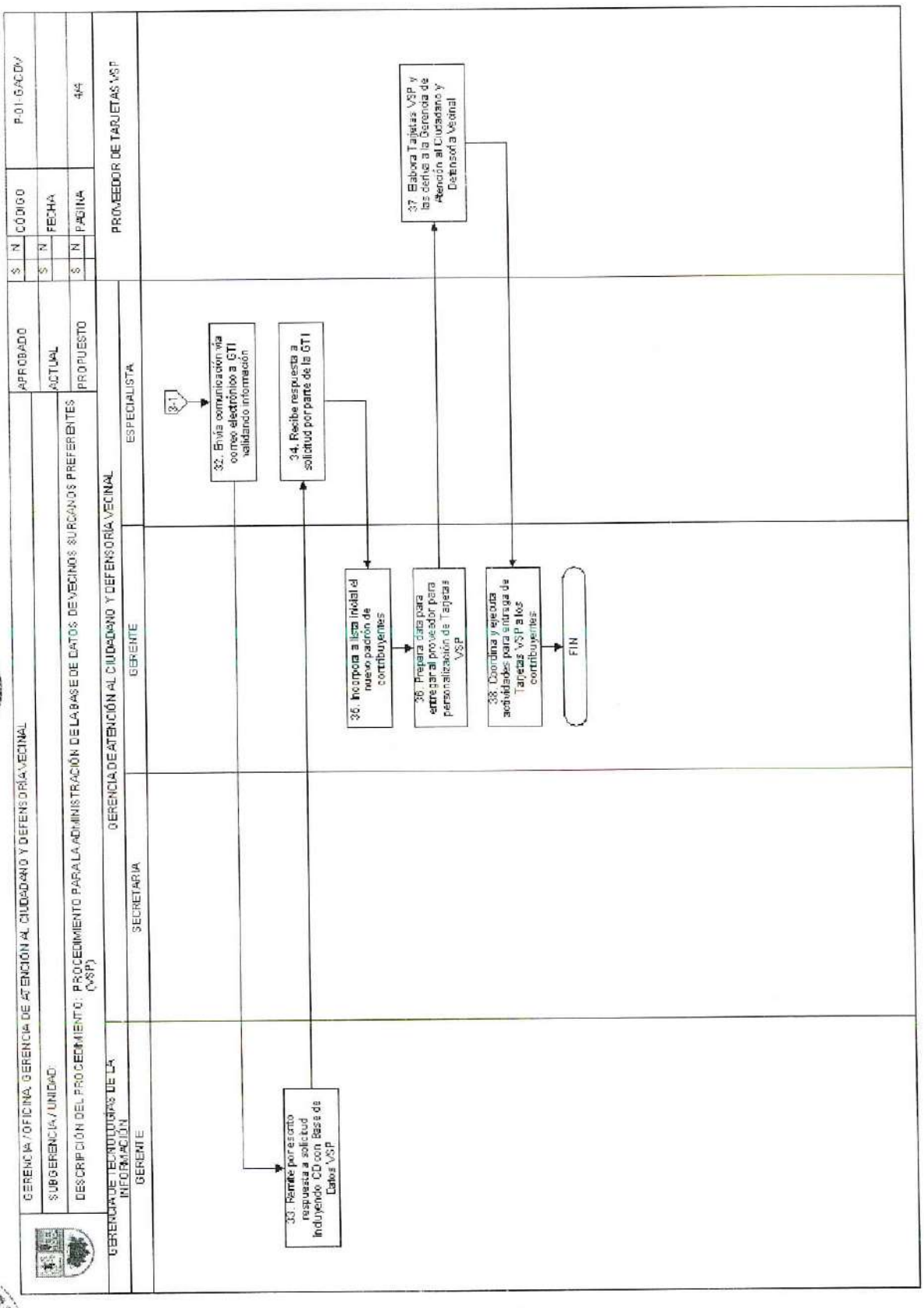
Anexo Nº 1


GERENCIA/OFICINA: GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
APROBADO
S N CÓDIGO
P.01-GACDV
SUBGERENCIA / UNIDAD:
ACTUAL
FECHA
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE VECINOS SURCANOS PREFERENTES (V&P)
PROPUESTO
PAGINA
1/4
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
DESARROLLADOR DE SISTEMAS
SECRETARÍA
ESPECIALISTA
GERENTE
PRIMERA ENTREGA
INICIO
1. Elabora Memorando solicitando Base de Datos de Contribuyentes V&P
Base de Datos debe prepararse según los criterios establecidos en el Decreto de Alcaldía Nº 09-2008-MSS
2. Recibe, revisa y firma Memorando en el que se solicita la Base de Datos de contribuyentes V&P
3. Recibe Memorando firmado y lo deriva a la Gerencia de Tecnología de la Información
4. Recibe Memorando en el que le solicitan la Base de Datos de Contribuyentes V&P
5. Entrega Memorando a Desarrollador de Sistemas responsable
Base de Datos debe cumplir los criterios establecidos en el D.A. Nº 09-2008-MSS:
a) Identificación de contribuyentes que estén al día en sus pagos a 31 de diciembre del año precedente al requerimiento de información.
b) No incluir contribuyentes que registren fraccionamiento de pago.
c) No incluir contribuyentes que registren deuda tributaria.
d) Archivo debe estar en formato *.XLS* y comprimido (zipeado)
2-1
6. Recibe Memorando y revisa criterios establecidos para la generación de BD V&P
SAITT
7. Genera Base de Datos de V&P en Excel desde el Sistema SAITT
8. Remite Base de Datos (en Excel y zipeado) por correo electrónico
9. Recibe correo electrónico con respuesta a la solicitud y descarga archivo
10. Toma muestra al azar representativa y verifica en Sistema SAITT
Verifica que data cumpla con los criterios establecidos
1-1

GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL	APROBADO	S / N	CÓDIGO	P-01-GACDV
SUBGERENCIA / UNIDAD:	ACTUAL	S / N	FECHA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE VECINOS SURCANOS PREFERENTES (VSP)	PROPUESTO	S / N	PAGINA	2/4




GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
APROBADO S N CÓDIGO P-01-GACDV
SUBGERENCIA / UNIDAD:
ACTUAL S N FECHA
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE VECINOS SURCANOS PREFERENTES (VSP)
PROPUESTO S N PAGINA 3/4
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
GERENTE
DESARROLLADOR DE SISTEMAS
SECRETARIA
GERENTE
ESPECIALISTA
23. Recibe Memorando solicitando Informe de Base de Datos de Contribuyentes que pagaron PUNTUALMENTE su Impuesto Predial y Arbitrios al 1er Trimestre
24. Entrega Memorando solicitando Informe de Base de Datos de Contribuyentes a Desarrollador de Sistemas responsable
2
25. Recibe Memorando y revisa criterios establecidos para la generación de BD VSP
SATTI
26. Genera Base de Datos de Contribuyentes con deuda coactiva según los criterios establecidos
27. Filtra los datos con la base inicial (base de datos del año precedente)
28. Remite Base de Datos (en Excel y zipeado) por correo electrónico
29. Recibe correo electrónico con respuesta a Memorando y descarga Archivo adjunto
30. Toma muestra al azar y verifica en el Sistema SATTI que data cumpla con criterios establecidos
¿Data cumple con criterios establecidos?
Si
3-1
No
31. Remite BD a GTI indicando las observaciones detectadas para corrección
2
2-2
21. Recibe, revisa y firma Memorandum solicitando Informe de BD de Contribuyentes VSP
22. Recibe el Memorando firmado y lo deriva a la GTI


GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
SUBGERENCIA / UNIDAD:
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE VECINOS SURCANOS PREFERENTES (VSP)
APROBADO
ACTUAL
PROPUESTO
S N CÓDIGO P-01-GACDV
S N FECHA
S N PÁGINA 4/4
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
GERENTE
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
SECRETARIA
GERENTE
ESPECIALISTA
PROVEEDOR DE TARJETAS VSP
8-1
32. Envía comunicación via correo electrónico a GTI validando información
33. Remite por escrito respuesta a solicitud incluyendo CD con Base de Datos VSP
34. Recibe respuesta a solicitud por parte de la GTI
35. Incorpora a lista inicial el nuevo padrón de contribuyentes
36. Prepara data para entregar al proveedor para personalización de Tarjetas VSP
37. Elabora Tarjetas VSP y las deriva a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal
38. Coordina y ejecuta actividades para entrega de Tarjetas VSP a los contribuyentes
FIN

2. Denominación:

PROCEDIMIENTO PARA LA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS CON EMPRESAS QUE DESEEN AFILIARSE AL SISTEMA VSP

2.1. Código:

P–02–GACDV

2.2. Finalidad:

Formalizar la participación de empresas que deseen afiliarse al sistema VSP.

2.3. Base legal:

a) Ley Nº 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
b) Ordenanza Nº 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
c) Directiva N° 005-2007-MSS, Normas y Procedimientos aplicables en el funcionamiento del Sistema de Reconocimiento de Vecinos Surcanos Preferentes – VSP

2.4. Requisitos:

a) Llamada telefónica, correo electrónico o visita por parte de la empresa interesada solicitando información del sistema VSP e interés en afiliarse.

2.5. Descripción: P-02-GACDV

Representante de Empresa

Paso 1. Solicita información sobre los beneficios del Sistema VSP a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal, vía llamada telefónica, correo electrónico o personalmente.

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 2. Informa sobre los beneficios del Sistema VSP y sobre los requisitos que debe cumplir la empresa (requisitos indicados en la Directiva N° 005-2007-MSS, Normas y Procedimientos aplicables en el funcionamiento del Sistema de Reconocimiento de Vecinos Surcanos Preferentes – VSP). **(Tiempo: hasta 30 minutos si es personalmente, hasta 10 si es por correo).**

Espera que empresa interesada presente los requisitos indicados.

Representante de Empresa

Paso 3. Presenta los requisitos solicitados.

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 4. Revisa los documentos presentados por el representante de la empresa. **(Tiempo: 15 minutos).**

Paso 5. Coordina con Subgerencia de Desarrollo Económico por correo electrónico o por documento para que compruebe si la Licencia de Funcionamiento de la empresa se encuentra vigente. **(Tiempo: 20 minutos).**

Subgerencia de Desarrollo Económico

Paso 6. Realiza comprobación de vigencia de Licencia de Funcionamiento y emite informe de vigencia de Licencia de Funcionamiento de la empresa. **(Tiempo: 1 semana).**

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 7. Registra en la base de datos de convenios y lo emite por duplicado. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 8. Remite Convenio a la Gerencia de Asesoría Jurídica para que sea visado. **(Tiempo: 20 minutos).**

Gerencia de Asesoría Jurídica

Paso 9. Recibe Convenio y lo visa en señal de conformidad legal, deriva Convenio visado a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal. **(Tiempo: 2 días).**

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 10. Recibe Convenio visado, gestiona firma del jefe de Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 11. Se comunica con representante de la empresa para que se acerque a firmar el convenio por duplicado, un original para el y uno para el archivo de la GACDV. **(Tiempo: 20 minutos).**

Fin del Procedimiento.

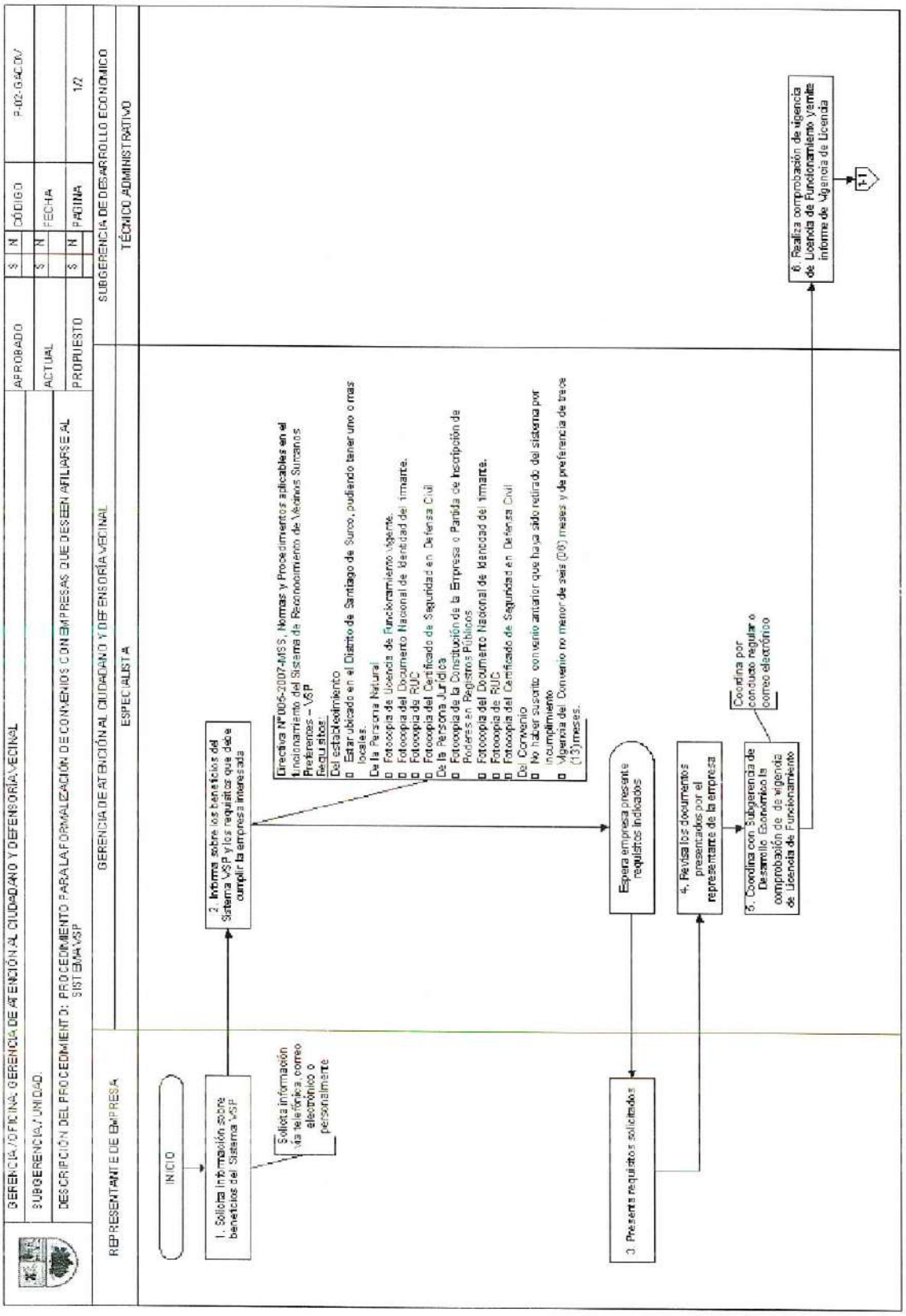
2.6. Tiempo total estimado

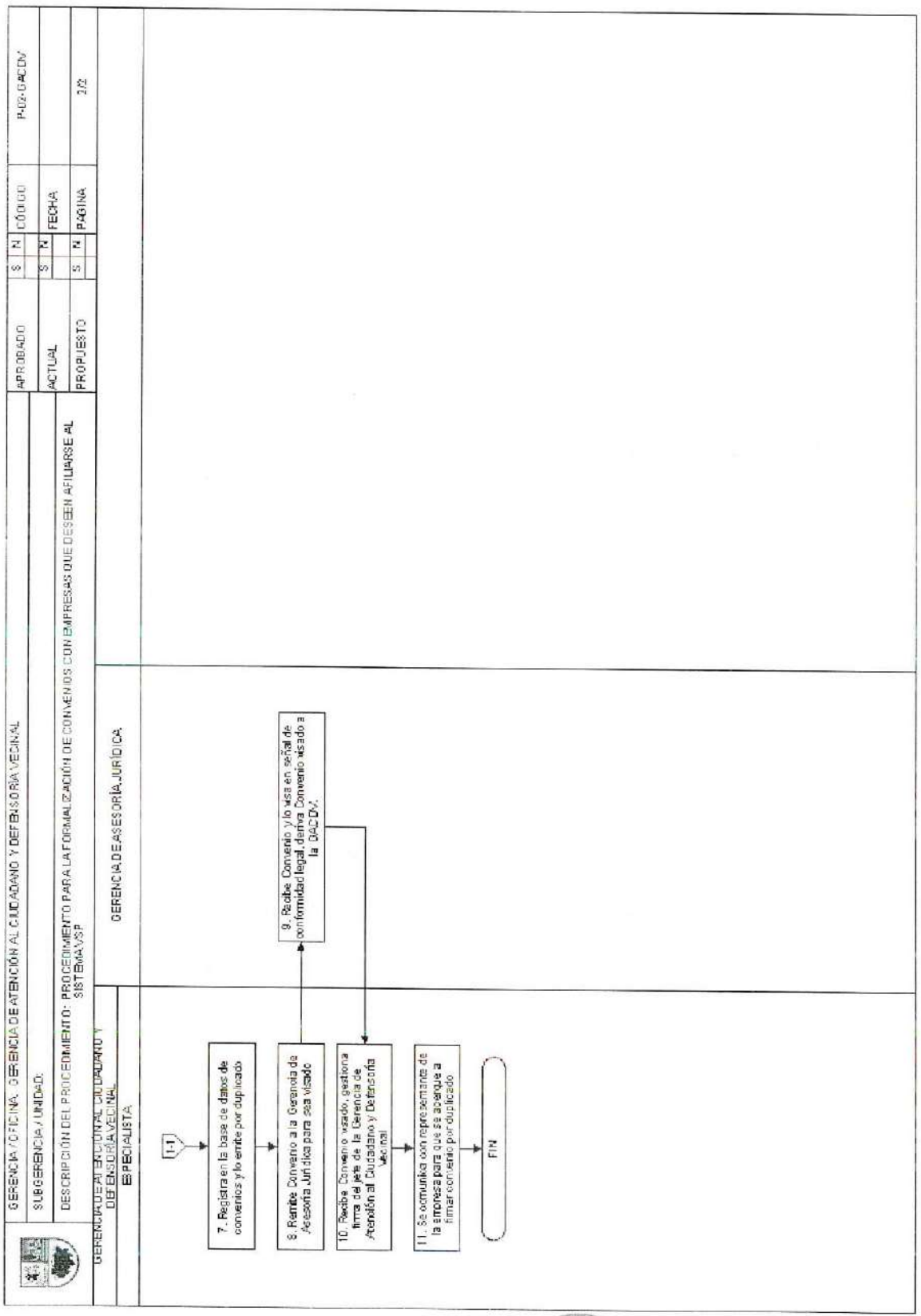
TIEMPO MINIMO: 1 semana 2 días 2 horas 5 minutos
TIEMPO MAXIMO: 1 semana 2 días 2 horas 25 minutos

2.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**

Anexo N° 1


GERENCIA/OFICINA: GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
SUBGERENCIA/UNIDAD:
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS CON EMPRESAS QUE DESEEN AFILIARSE AL SISTEMA VSP
APROBADO
ACTUAL
PROPUESTO
S N CÓDIGO P-02-GAC/DV
S N FECHA
S N PAGINA 1/2
SUBGERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO
TÉCNICO ADMINISTRATIVO
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
ESPECIALISTA
REPRESENTANTE DE EMPRESA
INICIO
1. Solicita información sobre beneficios del Sistema VSP
Solicita información vía telefónica, correo electrónico o personalmente
2. Informa sobre los beneficios del Sistema VSP y los requisitos que debe cumplir la empresa interesada
Directiva N°005-2007-MSS, Normas y Procedimientos aplicables en el funcionamiento del Sistema de Reconocimiento de Vecinos Surcanos
Preferentes – VSP
Requisitos:
Del establecimiento
Estar ubicado en el Distrito de Santiago de Surco, pudiendo tener uno o mas locales.
De la Persona Natural
Fotocopia de Licencia de Funcionamiento vigente.
Fotocopia del Documento Nacional de Identidad del inmante.
Fotocopia de RUC
Fotocopia del Certificado de Seguridad en Defensa Civil
De la Persona Jurídica
Fotocopia de la Constitución de la Empresa o Partida de Inscripción de Poderes en Registros Públicos
Fotocopia del Documento Nacional de Identidad del inmante.
Fotocopia de RUC
Fotocopia del Certificado de Seguridad en Defensa Civil
Del Convenio
No haber suscrito convenio anterior que haya sido retirado del sistema por incumplimiento
Vigencia del Convenio no menor de seis (06) meses y de preferencia de trece (13) meses.
3. Presenta requisitos solicitados
Espera empresa presente requisitos indicados
4. Revisa los documentos presentados por el representante de la empresa
5. Coordina con Subgerencia de Desarrollo Económico la comprobación de de vigencia de Licencia de Funcionamiento
Coordina por conducto regular o correo electrónico
6. Realiza comprobación de vigencia de Licencia de Funcionamiento y emite informe de Vigencia de Licencia
T-1


GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
SUBGERENCIA / UNIDAD:
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS CON EMPRESAS QUE DESEEN AFILIARSE AL SISTEMA SP
APROBADO
ACTUAL
PROPUESTO
CÓDIGO
P-02-GACDV
FECHA
PÁGINA
2/2
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
ESPECIALISTA
GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA
1-1
7. Registra en la base de datos de convenios y lo emite por duplicado
8. Remite Convenio a la Gerencia de Asesoría Jurídica para su visado
9. Recibe Convenio y lo visa en señal de conformidad legal, deriva Convenio visado a la GACDV.
10. Recibe Convenio visado, gestiona firma del jefe de la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal
11. Se comunica con representante de la empresa para que se acerque a firmar convenio por duplicado
FIN

3. Denominación:

PROCEDIMIENTO PARA LA ACEPTACION DE ENCARTES EN LA REVISTA SURCO

3.1. Código:

P–03–GACDV

3.2. Finalidad:

Ofrecer beneficios publicitarios adicionales a las empresas afiliadas al sistema VSP.

3.3. Base legal:

a) Ley Nº 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
b) Ordenanza Nº 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
c) Directiva N° 005-2007-MSS, Normas y Procedimientos aplicables en el funcionamiento del Sistema de Reconocimiento de Vecinos Surcanos Preferentes – VSP

3.4. Requisitos:

a) Solicitud dirigida a Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal (las empresas afiliadas lo comunican por correo, por teléfono o lo solicitan personalmente).

3.5. Descripción: P-03-GACDV

Representante de Empresa

Paso 1. Solicita se inserte un encarte dentro de la Revista Surco, por correo electrónico, teléfono o personalmente.

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 2. Verifica que empresa interesada tenga Convenio Promocional vigente. **(Tiempo: 10 minutos).**

¿Empresa Interesada tiene Convenio Promocional vigente?
Si = Paso 4
No = Paso 3

Paso 3. Comunica a la empresa interesada que el Convenio no se encuentra vigente. **(Tiempo: 10 minutos).**

Fin del procedimiento

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 4. Solicita diseño de Encarte para verificar información consignada. **(Tiempo: 10 minutos).**

Espera a que representante presente diseño de Encarte.

Representante de la Empresa

Paso 5. Entrega diseño de Encarte a especialista.

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 6. Verifica que el diseño cumpla con los requisitos establecidos (requisitos indicados en la Directiva N° 005-2007-MSS, Normas y Procedimientos aplicables en el funcionamiento del Sistema de Reconocimiento de Vecinos Surcanos Preferentes – VSP). **(Tiempo: 10 minutos).**

¿Diseño cumple con los requisitos establecidos?
Si = Paso 8
No = Paso 7

Paso 7. Informa a representante de la empresa las modificaciones que debe realizar al diseño del Encarte. **(Tiempo: 10 minutos). Continúa en el Paso 4**

Paso 8. Entrega arte final al Gerente para VºBº y sello de conformidad. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Gerente

Paso 9. Coloca sello y VºBº en arte final, anota cantidad y lugares de destino. **(Tiempo: 20 minutos).**

Espera fecha de presentación de encartes.

Representante de la Empresa

Paso 10. Entrega los Encartes a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal.

Gerente de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Gerente

Paso 11. Entrega Encartes a proveedor de Servicio de embolsado de la Revista Surco. **(Tiempo: 180 minutos).**

Fin del Procedimiento

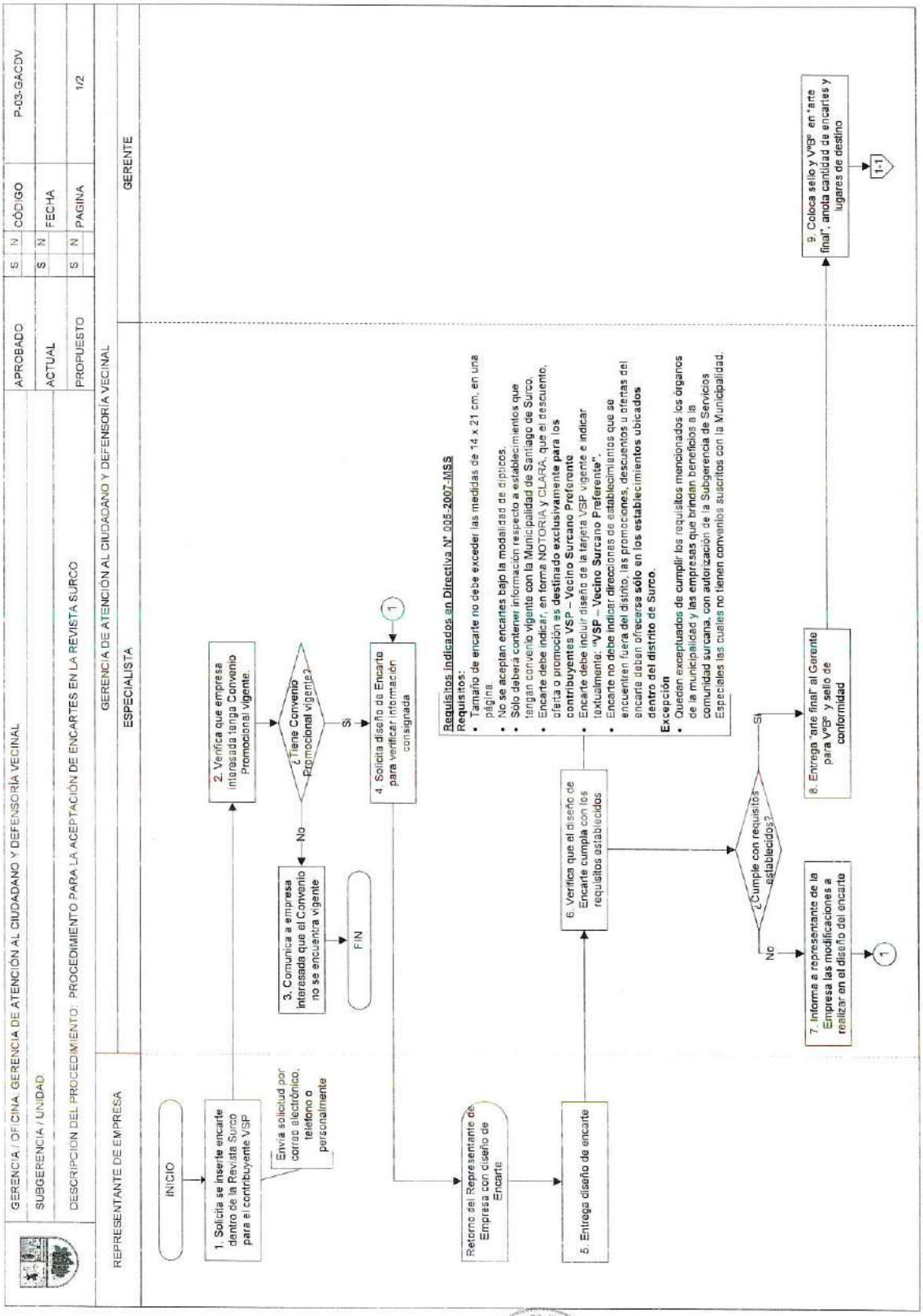
3.6. Tiempo total estimado

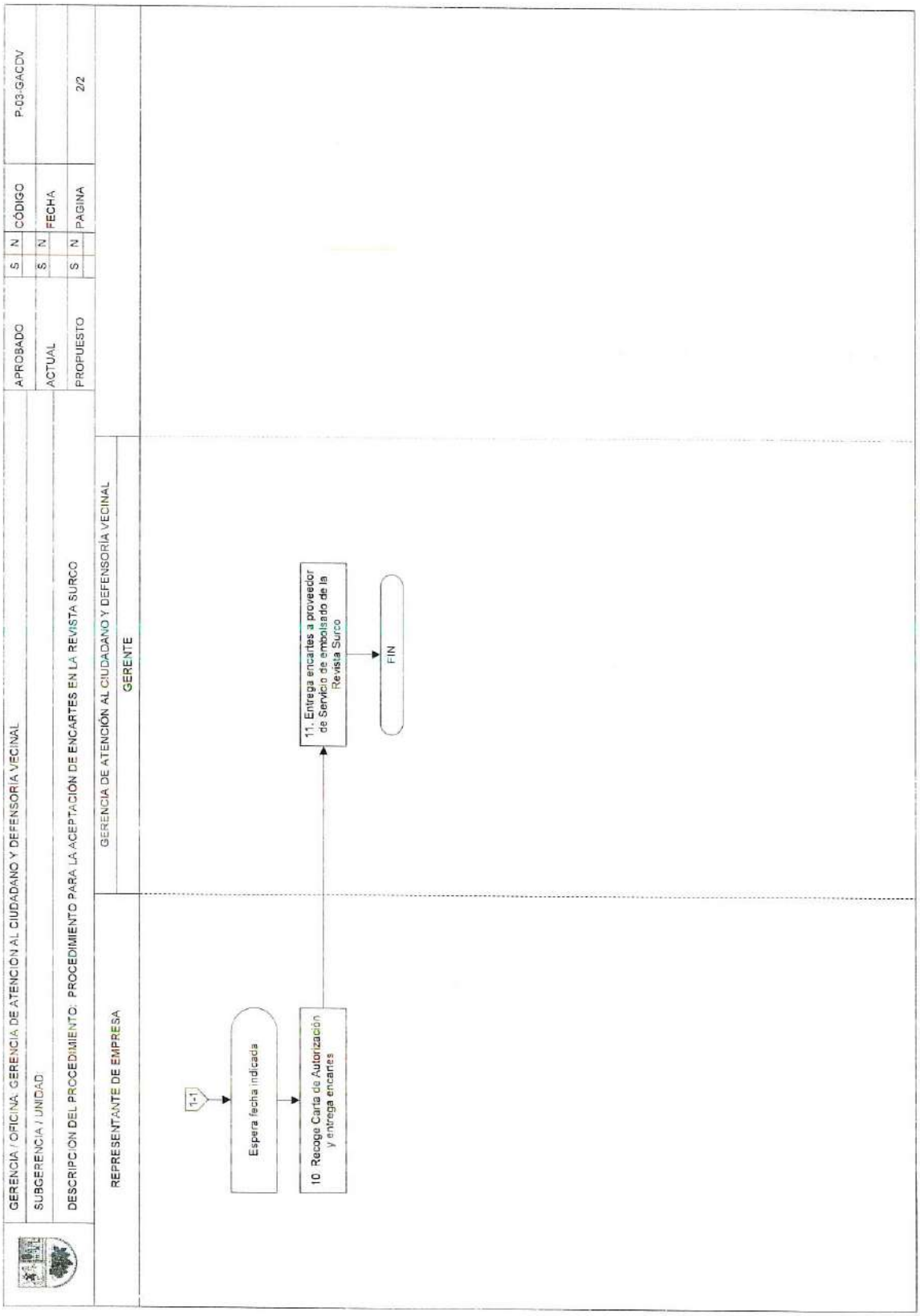
4 horas 20 minutos

3.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**

Anexo Nº 1


GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
SUBGERENCIA / UNIDAD:
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ACEPTACIÓN DE ENCARTES EN LA REVISTA SURCO
APROBADO
ACTUAL
PROPUESTO
S N CÓDIGO P-03-GACDV
S N FECHA
S N PAGINA 1/2
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
REPRESENTANTE DE EMPRESA
ESPECIALISTA
GERENTE
INICIO
1. Solicita se inserte encarte dentro de la Revista Surco para el contribuyente VSP
Envía solicitud por correo electrónico, teléfono o personalmente
2. Verifica que empresa interesada tenga Convenio Promocional vigente.
¿Tiene Convenio Promocional vigente?
No
3. Comunica a empresa interesada que el Convenio no se encuentra vigente
FIN
Si
4. Solicita diseño de Encarte para verificar información consignada
1
Requisitos indicados en Directiva Nº 005-2007-MSS
Requisitos:
• Tamaño de encarte no debe exceder las medidas de 14 x 21 cm. en una página.
• No se aceptan encartes bajo la modalidad de dípticos.
• Solo deberá contener información respecto a establecimientos que tengan convenio vigente con la Municipalidad de Santiago de Surco.
• Encarte debe indicar, en forma NOTORIA y CLARA, que el descuento, oferta o promoción es destinado exclusivamente para los contribuyentes VSP – Vecino Surcano Preferente
• Encarte debe incluir diseño de la tarjeta VSP vigente e indicar textualmente: "VSP – Vecino Surcano Preferente".
• Encarte no debe indicar direcciones de establecimientos que se encuentren fuera del distrito, las promociones, descuentos u ofertas del encarte deben ofrecerse sólo en los establecimientos ubicados dentro del distrito de Surco.
Excepción
• Quedan exceptuados de cumplir los requisitos mencionados los órganos de la municipalidad y las empresas que brindan beneficios a la comunidad surcana, con autorización de la Subgerencia de Servicios Especiales las cuales no tienen convenios suscritos con la Municipalidad.
Retorno del Representante de Empresa con diseño de Encarte
5. Entrega diseño de encarte
6. Verifica que el diseño de Encarte cumpla con los requisitos establecidos
¿Cumple con requisitos establecidos?
No
7. Informa a representante de la Empresa las modificaciones a realizar en el diseño del encarte
1
Si
8. Entrega "arte final" al Gerente para VºBº y sello de conformidad
9. Coloca sello y VºBº en "arte final", anota cantidad de encartes y lugares de destino
1-1


GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y DEFENSORIA VECINAL
SUBGERENCIA / UNIDAD:
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ACEPTACIÓN DE ENCARTES EN LA REVISTA SURCO
APROBADO S N CÓDIGO P-03-GACDV
ACTUAL S N FECHA
PROPUESTO S N PAGINA 2/2
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
REPRESENTANTE DE EMPRESA
GERENTE
1-1
Espera fecha indicada
10. Recoge Carta de Autorización y entrega encartes
11. Entrega encartes a proveedor de Servicio de embolsado de la Revista Surco
FIN

4. Denominación:

PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE VENTAJAS PUBLICITARIAS A LAS EMPRESAS, POR AUSPICIO DE LOS SORTEOS A FAVOR DE LOS CONTRIBUYENTES VSP

4.1. Código:

P–04–GACDV

4.2. Finalidad:

Establecer un procedimiento que regule el otorgamiento de avisos publicitarios en la Revista Surco a las empresas interesadas en auspiciar los sorteos para VSP.

4.3. Base legal:

a) Ley Nº 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
b) Ordenanza Nº 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
c) Directiva N° 005-2007-MSS, Normas y Procedimientos aplicables en el funcionamiento del Sistema de Reconocimiento de Vecinos Surcanos Preferentes – VSP

4.4. Requisitos:

a) Invitaciones a Representantes de Empresas o contacto a través de alguna empresa afiliada.

4.5. Descripción: P-04-GACDV

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 1. Envía invitaciones a Representantes de Empresas afiliadas al sistema VSP para que participen como auspiciadores en el sorteo de Contribuyentes VSP. **(Tiempo: 300 minutos).**

Representantes de Empresa

Paso 2. Confirman participación como auspiciadores en el sorteo de Contribuyentes VSP vía llamada telefónica, por correo electrónico o por carta. **(Tiempo: 20 minutos).**

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 3. Solicita al Representante de la Empresa que presente premios para el sorteo a cambio de publicidad en la Revista Surco, el tamaño de la

publicidad es de acuerdo al Anexo 1: **TABLA REFERENCIAL DE VALORES PARA OBTENER AVISOS PUBLICITARIOS PREFERENCIALES EN LA REVISTA SURCO (Tiempo: 30 minutos).**

Representantes de Empresa

Paso 4. Presenta premio.

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 5. Suscriben Acta de Participación, se llena el Formato del Anexo 2: **ACUERDO DE PARTICIPACIÓN COMO AUSPICIADOR EN LA CAMPAÑA MOTIVACIONAL PARA VECINOS SURCANOS PREFERENTES N° .....-200...** . En este formato la empresa define edición en que desea su publicidad **(Tiempo: 40 minutos).**

Representantes de Empresa

Paso 6. Entrega arte de aviso o avisos a publicarse.

Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal

Cargo: Especialista

Paso 7. Coordina publicación de Publicidad de Empresa auspiciadora en revista Surco según suscripción de **Acuerdo de Participación. (Tiempo: 60 minutos).**

Fin del Procedimiento

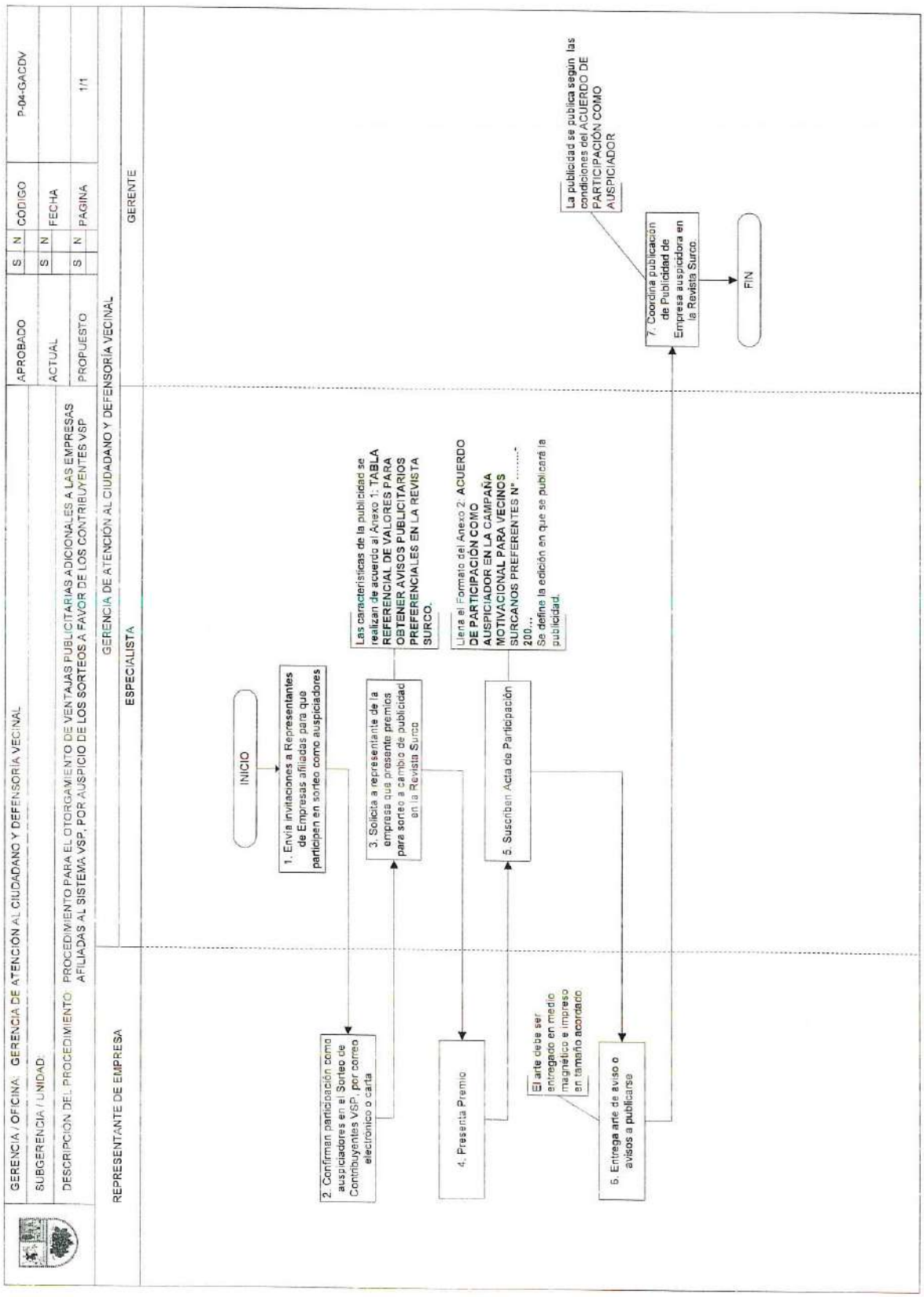
4.6. Tiempo total estimado

7 horas 30 minutos

4.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
b) Anexo 2: **TABLA REFERENCIAL DE VALORES PARA OBTENER AVISOS PUBLICITARIOS PREFERENCIALES EN LA REVISTA SURCO**
c) Anexo 3: **ACUERDO DE PARTICIPACIÓN COMO AUSPICIADOR EN LA CAMPAÑA MOTIVACIONAL PARA VECINOS SURCANOS PREFERENTES N° .....-200...**

Anexo Nº 1


GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
SUBGERENCIA / UNIDAD:
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE VENTAJAS PUBLICITARIAS ADICIONALES A LAS EMPRESAS AFILIADAS AL SISTEMA VSP, POR AUSPICIO DE LOS SORTEOS A FAVOR DE LOS CONTRIBUYENTES VSP
APROBADO
ACTUAL
PROPUESTO
S N CODIGO P-04-GACDV
S N FECHA
S N PAGINA 1/1
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
GERENTE
ESPECIALISTA
REPRESENTANTE DE EMPRESA
INICIO
1. Envia invitaciones a Representantes de Empresas afiliadas para que participen en sorteo como auspiciadores
2. Confirman participación como auspiciadores en el Sorteo de Contribuyentes VSP, por correo electronico o carta
3. Solicita a representante de la empresa que presente premios para sorteo a cambio de publicidad en la Revista Surco
Las caracteristicas de la publicidad se realizan de acuerdo al Anexo 1: TABLA REFERENCIAL DE VALORES PARA OBTENER AVISOS PUBLICITARIOS PREFERENCIALES EN LA REVISTA SURCO.
4. Presenta Premio
5. Suscriben Acta de Participación
Llena el Formato del Anexo 2: ACUERDO DE PARTICIPACIÓN COMO AUSPICIADOR EN LA CAMPAÑA MOTIVACIONAL PARA VECINOS SURCANOS PREFERENTES N° ..... - 200...
Se define la edición en que se publicará la publicidad.
El arte debe ser entregado en medio magnético e impreso en tamaño acordado
6. Entrega arte de aviso o avisos a publicarse
7. Coordina publicación de Publicidad de Empresa auspiciadora en la Revista Surco
La publicidad se publica segun las condiciones del ACUERDO DE PARTICIPACIÓN COMO AUSPICIADOR
FIN

Anexo Nº 2

Municipalidad de Santiago de Surco

TABLA REFERENCIAL DE VALORES PARA OBTENER AVISOS PUBLICITARIOS PREFERENCIALES EN LA REVISTA SURCO

TAMAÑO DEL AVISO	MONTO REFERENCIAL (en soles)
Contra carátula	3,500.00
01 Página interior (18.5 ancho x 25 cm alto aprox)	3,000.00
1/2 Página (18 ancho x 12.5 cm alto aprox)	1,780.00
1/4 Página (9 ancho x 12.5 cm alto aprox)	800.00
Pie de Página (18 ancho x 3.5 cm alto aprox)	500.00
1/6 Página (6 ancho x 8 cm alto aprox)	500.00
Encartes	3,500.00

Anexo Nº 3

Municipalidad de Santiago de Surco

ACUERDO DE PARTICIPACIÓN COMO AUSPICIADOR EN LA CAMPAÑA MOTIVACIONAL PARA VECINOS SURCANOS PREFERENTES N° ..... -201....

Mediante el presente acuerdo de participación como auspiciador que celebran de una parte la Municipalidad de Santiago de Surco con RUC N° 20131367423, con domicilio en Jirón Bolognesi N° 275, Santiago de Surco, debidamente representada por el (la) Sr. (a) ..... identificado con D.N.I. N° ....., a quién en adelante se le denominará LA MUNICIPALIDAD; y de la otra parte la empresa ..... con RUC N° ....., con domicilio en ..... Urbanización ....., Santiago de Surco, representada por su Gerente General, Sr. (a) ....., identificado con D.N.I. N° ....., según poder inscrito en la Partida N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao, a quien en adelante se le denominará LA EMPRESA.

Celebran el presente acuerdo en los términos siguientes:

1. LA EMPRESA acepta voluntariamente la invitación de LA MUNICIPALIDAD de participar en la campaña motivacional a realizarse en el mes de ....., en el afán de contribuir con la motivación al vecino para el cumplimiento oportuno del pago de sus atributos, para lo cual entrega el (los) siguientes (s) premios para ser sorteado (s) entre los vecinos al día en el pago de sus tributos:

   .....

2. LA EMPRESA garantiza que el bien o servicio ofrecido para el sorteo sea en condiciones optimas y sin ningún precio o valor adicional a ser asumido por el ganador del mismo.

3. LA MUNICIPALIDAD, conocedora del interes de LA EMPRESA en publicar los bienes o servicios que comercializa y en apoyo al desarrollo del comercio en el distrito, se compromete a otorgar el (los) siguiente (s) avisos publicitarios en la Revista Surco, cuyo tiraje es de 75,000 ejemplares y se distribuya en todo el distrito, como sigue:

   Tipo de aviso ..... Cantidad ..... Edición .....

4. LA EMPRESA deberá proporcionar en medio magnético a LA MUNICIPALIDAD el arte del aviso a ser publicado en la Revista Surco, en la fecha que se indique.

5. LA MUNICIPALIDAD realizará el sorteo en Acto Público y con refrendo notarial, con asistencia de vecinos preferentes, acto en el cual aceptará que LA EMPRESA instale sus pancartas publicitarias (de acuerdo a medidas máximas) y distribuya publicidad impresa dentro del ambiente donde éste se realice.

Aceptado y suscrito por duplicado, el ..... de ..... del 201....

LA MUNICIPALIDAD LA EMPRESA

Jr. Bolognesi 275, Plaza Mayor de Santiago de Surco. T. 411-5560 www.munisurco.gob.pe

5. Denominación:

ORIENTACION Y ATENCION DE TRÁMITES O SERVICIOS MUNICIPALES AL PÚBLICO O VECINO DE SURCO.

5.1. Código:

P–05–GACDV

5.2. Finalidad:

Establecer los pasos a seguir para la orientación acerca de los trámites y la atención general al público o al vecino de surco en los Centros de Atención Surcano (CAS).

5.3. Base legal:

a) Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
b) Ley Nº 27444, Ley de procedimiento administrativo general
c) Ley Nº 28683, Ley que establece la atención preferente en lugares de atención al público.
d) Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
e) Decreto de Urgencia DU 099-2009, establece como días hábiles para el cómputo de determinados plazos administrativos a los días sábados, domingos y feriados no laborables.
f) Decreto Supremo N° 028-2007-PCM, Artº 3, determina la hora de inicio de atención al publico.
g) Decreto Supremo N° 083-2009-PCM, Autorizan a titulares de las Entidades de la Administración Pública a modificar y establecer horarios escalonados de inicio y término de la prestación de servicios, en el ámbito de la provincia de Lima y de la Provincia Constitucional del Callao.
h) Ordenanza Nº 332-MSS que aprueba el Texto Único de Procedimientos (TUPA).
i) Ordenanza Nº 396-MSS del 24 de Septiembre del 2008 que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y sus modificatorias.
j) Ordenanza Nº 325-MSS del 01 de Febrero del 2009 que aprueba el Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco y sus modificatorias.
k) Resolución de Alcaldía Nº 565-2006-RASS, aprueba las Normas y Procedimientos Aplicables en los Centros de Atención Surcanos (CAS).
l) Resolución de Alcaldía Nº 716-2006-RASS, aprueba la Norma para la Atención Preferente a mujeres embarazadas o con niños, personas con discapacidad y adultos mayores en la Municipalidad de Santiago de Surco.
m) Decreto de alcaldía Nº. DA-009-2008-MSS, que dispone otorgar tarjetas "VSP" a contribuyentes que cumplen con pagar sus obligaciones tributarias.

5.4. Requisitos:

a) Que se apersone el público o vecino de surco a consultar algún procedimiento o tramitar sus requerimientos en los Centros de Atención Surcano (CAS).

5.5. Descripción: P- 05-GACDV

GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL

Cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (ORIENTADOR)

Paso 1. Saluda cortésmente, con frase de bienvenida a cada persona o vecino que solicite orientación o requiera información para realizar trámites o servicios municipales. **(Tiempo: 1 minuto).**

Paso 2. Se identifica como orientador de la MSS y pregunta al vecino que tipo de trámite requiere realizar o que servicio solicita. **(Tiempo: 1 minuto).**

Paso 3. Informa al vecino los requisitos establecidos para el trámite o servicio indicado, de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). En caso el vecino lo solicite, le entrega la revista de la MSS. **(Tiempo: 3 minutos).**

¿Centro de Atención Surcano tiene módulo de atención del Trámite o Servicio solicitado?

No = Paso 4
Si = ¿Atención preferente según Ley N° 28683?
Si = Paso 5
No = Paso 6

Paso 4. Indica al vecino la dirección y ubicación del CAS más cercano u oficina donde pueda realizar el trámite o servicio solicitado y se despide cortésmente con frase de despedida a la persona o vecino.
En caso de NO recibir queja u observación alguna acerca del servicio prestado le indica la puerta de salida o el acceso que corresponde. En caso de recibir queja u observación alguna de la persona o vecino, le facilita la presentación escrita de su queja u observación con el formato: "Evaluación de Servicios Municipales - CAS", indicándole lo coloque en el buzón azul de quejas y sugerencias, posteriormente se despide y cortésmente le indica la puerta de salida o el acceso que corresponde. **(Tiempo: 3 minutos).**

Fin del Procedimiento.

MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑAS, NIÑOS, PERSONAS ADULTAS MAYORES Y/O CON DISCAPACIDAD (ATENCION PREFERENTE)

Cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (ORIENTADOR)

Paso 5. Prioriza la atención de Mujeres embarazadas o con niños, personas con discapacidad o adulto mayor, registra el tipo de trámite y obtiene ticket de "ATENCION PREFERENTE" en el dispositivo "FILOMATICO", entrega el ticket para la atención preferencial a la persona que corresponde y le informa o lo conduce a la ubicación del modulo de atención VSP o el módulo o ventanilla donde se le brindará la atención preferente o aquella

con menor cantidad de cola para una atención inmediata. Continúa el procedimiento en el paso 7. **(Tiempo: 3 minutos).**

Paso 6. Informa al público o vecino la ubicación del modulo de atención que le corresponde y le indica que observe el orden de atención en el monitor correspondiente durante su espera. **(Tiempo: 1 minuto).**

VECINO, CONTRIBUYENTE O PÚBLICO EN GENERAL

Paso 7. Espera la atención según la prioridad o el número de ticket de atención recibido y observa el orden de las atenciones en proceso y pendientes que muestra el monitor de control de atenciones. **(Tiempo: 10 minutos). Este valor es un promedio de espera, que depende de la congestión o cola que exista en los CAS.**

UNIDAD ORGANICA QUE PARTICIPA EN EL CAS, MODULO O VENTANILLA DE ATENCIÓN

Cargo: ESPECIALISTA EXCLUSIVO O MULTIFUNCIONAL

Paso 8. Visualiza número del ticket de atención pendiente y llama al vecino en espera, solicita el ticket de atención, verifica el orden de atención y registra el inicio de la atención. **(Tiempo: 1 minuto).**

Paso 9. Atiende los trámites y/o servicios municipales solicitados u orienta al vecino en los temas de su especialidad. En caso de que el vecino requiera alguna otra información de otra especialidad, de ser necesario deriva la atención al especialista que corresponde y le informa al vecino. **(Tiempo: 15 minutos).**

Paso 10. Registra el tipo de atención u operación realizada y el término de la atención en el Sistema Administrador de Colas del "FILOMATICO". **(Tiempo: 1 minuto).**

GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL

Cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (ORIENTADOR)

Paso 11. Despide con frase de cortesía a la persona o vecino atendido. En caso de no recibir queja u observación alguna acerca del servicio prestado le indicará la puerta de salida o el acceso que corresponde. En caso de recibir queja u observación alguna de la persona o vecino, le facilita la presentación escrita de su queja u observación con el formato de "Evaluación de Servicios Municipales - CAS" indicándole que lo coloque en el buzón azul de recepción de quejas y sugerencias, posteriormente le indica amablemente la puerta de salida o el acceso que corresponde. **(Tiempo: 1 minuto).**

Cargo: GERENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL

Paso 12. Supervisa la ejecución del numeral XI de la Directiva Nº 012-2006 MSS (RES-565-2006-RASS CASS), inciso 11.1 y 11.2, recibe mensualmente del coordinador responsable del CAS o el suplente designado, el formato

de "Evaluación de Servicios Municipales - CAS" conteniendo las quejas u observaciones formuladas por las personas o vecinos que tramitan o solicitan servicios en la MSS y coordina las acciones necesarias con las Unidades Orgánicas de la MSS, a fin de resolver y dar respuesta a las peticiones, sugerencias o problemas manifestados. **(Tiempo: 60 minutos).**

Paso 13. Numera y registra como PENDIENTES a las quejas u observaciones presentadas en cada CAS en orden correlativo. **(Tiempo: 60 minutos).**

Paso 14. Informa mensualmente a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal, las acciones y coordinaciones a realizar con otras Unidades Orgánicas respecto a las quejas, sugerencias y observaciones recibidas. **(Tiempo: 30 minutos).**

Paso 15. Realiza el seguimiento de las quejas, sugerencias u observaciones recibidas, actualiza diariamente y registra como ATENDIDAS a las quejas u observaciones registradas que hayan sido atendidas o resueltas. **(Tiempo: 60 minutos).**

Paso 16. Evalúa la atención al público en cada uno de los CAS. **(Tiempo: 45 minutos).**

Fin del Procedimiento.

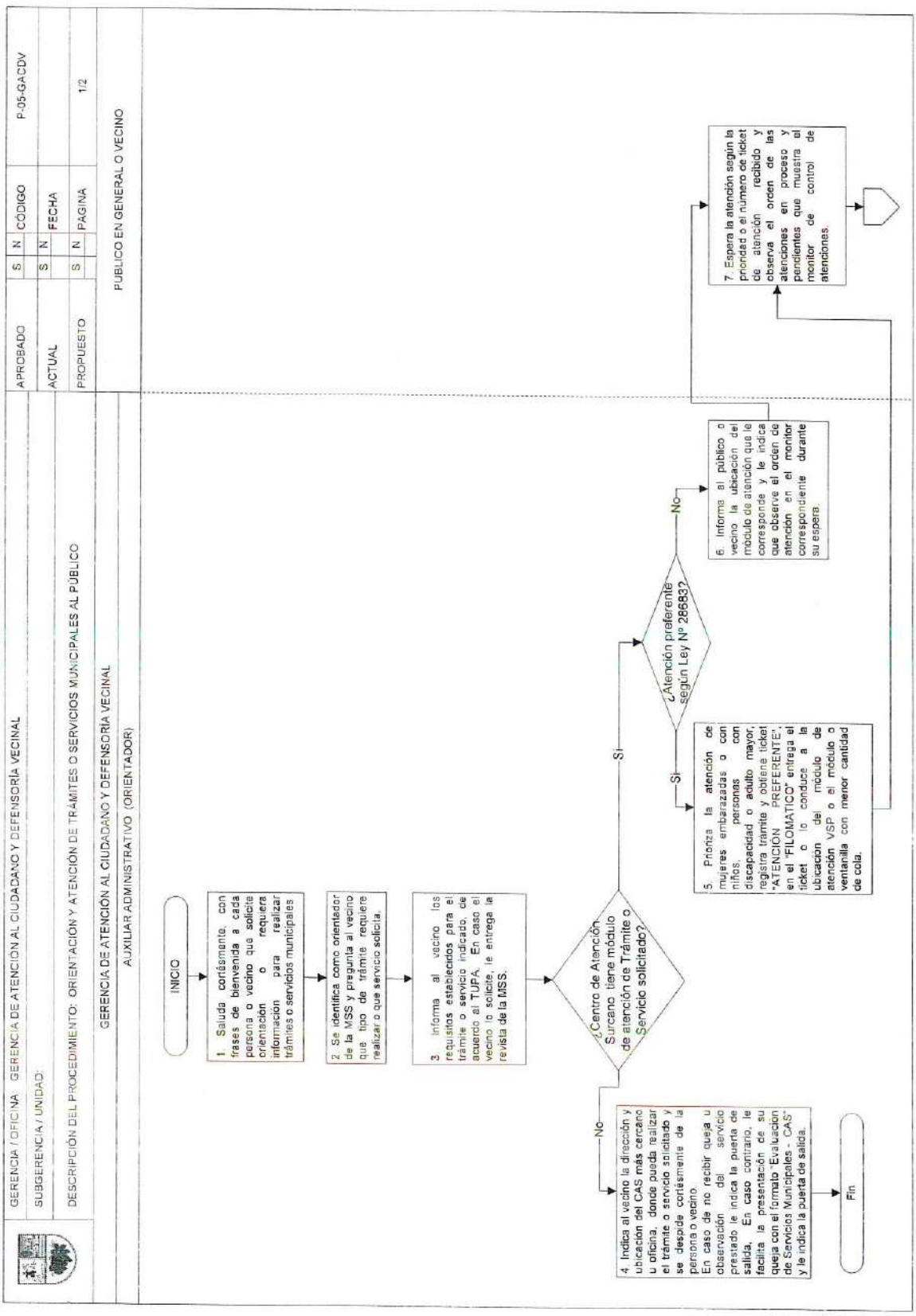
5.6. Tiempo total estimado

(5 Horas, 1 minuto).

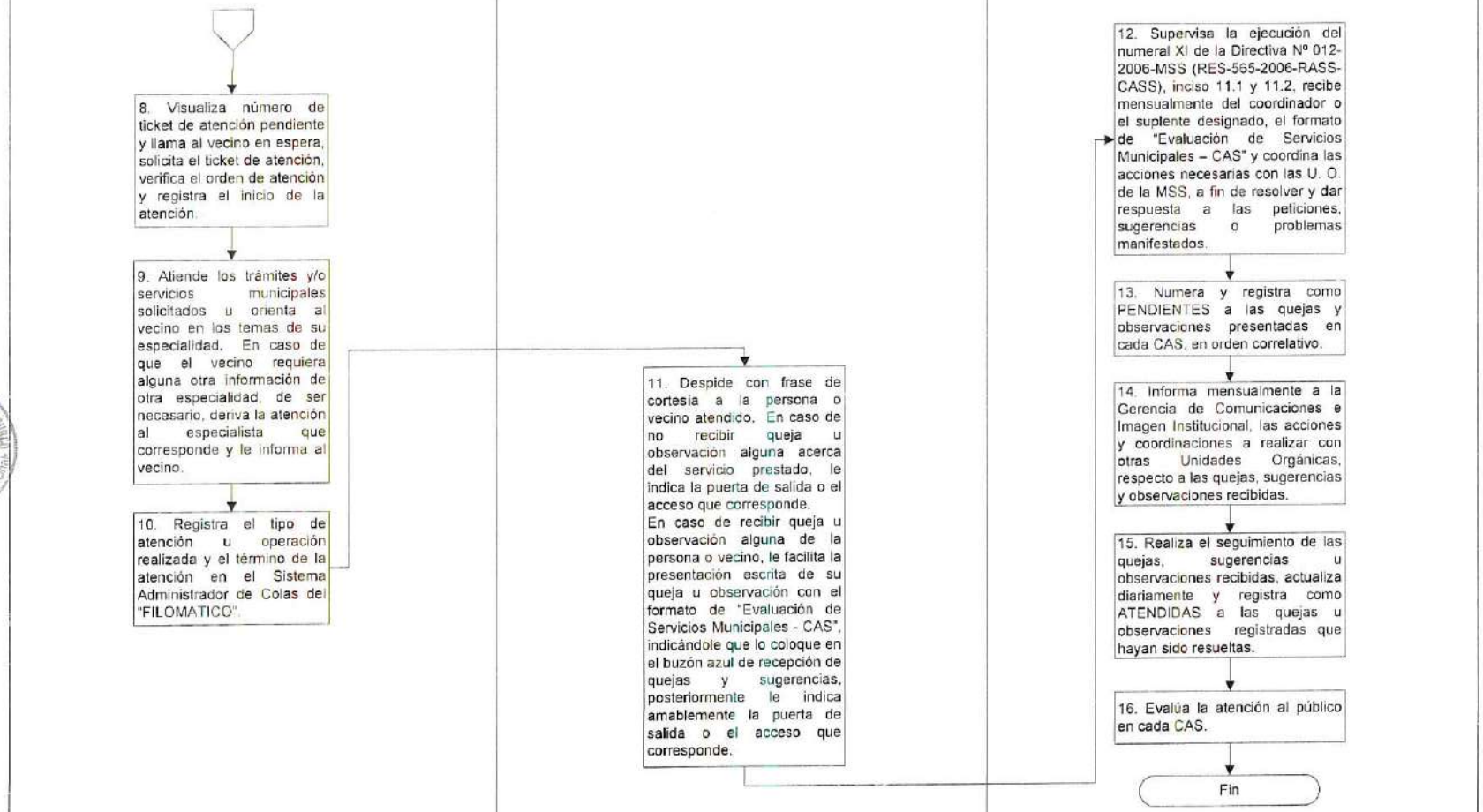
5.7. Anexos

a) Anexo 1:Diagrama de Flujo del procedimiento para la orientación y atención de trámites o servicios municipales al público o vecino de surco.
b) Anexo 2: Ticket de atención
c) Anexo 3: Tarjeta de Vecino Surcano Preferente "VSP"

Anexo Nº 1


GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
SUBGERENCIA / UNIDAD:
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DE TRÁMITES O SERVICIOS MUNICIPALES AL PÚBLICO
APROBADO
ACTUAL
PROPUESTO
S N CÓDIGO P-05-GACDV
FECHA
PAGINA 1/2
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (ORIENTADOR)
PUBLICO EN GENERAL O VECINO
INICIO
1. Saluda cortésmente, con frases de bienvenida a cada persona o vecino que solicite orientación o requiera información para realizar trámites o servicios municipales
2. Se identifica como orientador de la MSS y pregunta al vecino que tipo de trámite requiere realizar o que servicio solicita.
3. Informa al vecino los requisitos establecidos para el trámite o servicio indicado, de acuerdo al TUPA. En caso el vecino lo solicite, le entrega la revista de la MSS.
¿Centro de Atención Surcano tiene módulo de atención de Trámite o Servicio solicitado?
No
Si
4. Indica al vecino la dirección y ubicación del CAS más cercano u oficina, donde pueda realizar el trámite o servicio solicitado y se despide cortésmente de la persona o vecino.
En caso de no recibir queja u observación del servicio prestado le indica la puerta de salida. En caso contrario, le facilita la presentación de su queja con el formato "Evaluación de Servicios Municipales - CAS" y le indica la puerta de salida.
Fin
¿Atención preferente según Ley Nº 28683?
Si
No
5. Prioriza la atención de mujeres embarazadas o con niños, personas con discapacidad o adulto mayor, registra tramite y obtiene ticket "ATENCION PREFERENTE", en el "FILOMATICO" entrega el ticket o lo conduce a la ubicación del módulo de atención VSP o el módulo o ventanilla con menor cantidad de cola.
6. Informa al público o vecino la ubicación del módulo de atención que le corresponde y le indica que observe el orden de atención en el monitor correspondiente durante su espera.
7. Espera la atención segun la prioridad o el numero de ticket de atención recibido y observa el orden de las atenciones en proceso y pendientes que muestra el monitor de control de atenciones.

GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSORÍA VECINAL	APROBADO	S / N	CÓDIGO	P-05-GACDV
SUBGERENCIA / UNIDAD:	ACTUAL	S / N	FECHA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DE TRÁMITES O SERVICIOS MUNICIPALES AL PÚBLICO	PROPUESTO	S / N	PAGINA	2/2



Anexo Nº 2

02MAY2007
11:20 AM **MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO**

CAS – Loma Amarilla

RV 20

Buenas Tardes Sr. Mayorga
MSS le desea un feliz cumpleaños

Anexo Nº 3

Municipalidad
de Santiago de Surco
SURCO
VSP
Vecino Surcano Preferente
BENALCAZAR ESCUDERO FELIX R.
CODIGO 123456