



Municipalidad de Santiago de Surco



RESOLUCION N° 002 -2012-GM-MSS
Santiago de Surco, 05 ENE. 2012

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

VISTO:

El Informe N° 071-2011-SGPRA-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el Memorando N° 623-2011-GPP-MSS de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; mediante los cuales se propone el Manual de Procedimientos – MAPRO de 13 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 N° 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;

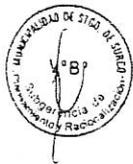
Que, la Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la formulación de Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas", aprobada por Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR, contiene los lineamientos generales para la elaboración de los Manuales de Procedimientos para las entidades públicas la que ha 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 N° 396-MSS y contando con el Informe N° 010-2012-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- ADECUAR el Manual de Procedimientos (MAPRO) de 13 unidades orgánicas que se detallan; cuyo anexo es parte integrante de la presente resolución:





Municipalidad de Santiago de Surco
Página N° 02 de la Resolución N° 0022011-GM-MSS

- Alcaldía
- Secretaria General
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Subgerencia de Patrimonio, Servicios Generales y Maestranza
- Subgerencia de Contabilidad y Costos
- Subgerencia de Recursos Humanos
- Subgerencia de Salud, Bienestar Social y Desarrollo de Capacidades
- Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
- Subgerencia de Ejecución de Obras Públicas
- Subgerencia de Cultura, Turismo y Deportes
- Subgerencia de Fiscalización Tributaria
- Subgerencia de Tesorería.



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

Municipalidad de Santiago de Surco
COPIA FIEL AL ORIGINAL DEL DOCUMENTO
QUE SE HA VISTO A LA VISTA

.....
LIDIA D. ENDEZ

.....

.....

SUJETO A FISCALIZACIÓN DE LA LEY N° 27444
LEY DEL PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN GENERAL

DOCUMENTO N°

WMV/JPS/MVM/dvm

**Municipalidad de
Santiago de Surco**



**GERENCIA DE COMUNICACIONES
E IMAGEN INSTITUCIONAL**

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. Preparación del material impreso informativo de la Corporación Municipal.	4
2. Archivo de material de prensa municipal (Fotografías, Videos, Audios).	9
3. Publicación de material informativo en Página WEB y/o Intranet.	11
4. Elaboración de la Memoria Anual Institucional de la Municipalidad De Santiago de Surco	16
5. Difusión de Temas, Actividades y Acciones Municipales.	19
6. Elaboración y difusión parcial de campañas publicitarias	24
7. Monitoreo de consultas WEB.	29
8. Procedimiento para el diseño de campañas publicitarias y diseños gráficos de la corporación.	32
9. Procedimiento para el diseño de acciones protocolares para la autoridad municipal y/o alta dirección.	37
10. Procedimiento para la programación y desarrollo de eventos y actividades.	40
11. Procedimiento para la participación de la autoridad municipal o representante en actos oficiales y actividades institucionales.	47





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 esta elaborado conforme a lo dispuesto en la Directiva N° 002-77-INAP/DNR – Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos de las entidades de la administración pública, aprobada por Resolución Jefatural N° 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 Comunicaciones e Imagen Institucional.

3. Base Legal

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- c) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- d) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- e)

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 Planeamiento y Racionalización.

C. Procedimientos

1. Denominación:

PREPARACION DEL MATERIAL IMPRESO INFORMATIVO DE LA CORPORACION MUNICIPAL

1.1. Código:

P – 01–CCII

1.2. Finalidad:

Asegurar la generación periódica de impresos: Revista, volantes, trípticos, afiches y boletines

1.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

1.4. Requisitos:

- a) Información a ser publicada en físico y electrónico
- b) Solicitud de Publicación de Información

1.5. Descripción: P- 01-CCII

Unidad Orgánica emisora

Cargo: Especialista

Paso 1. Producción y elaboración de material periodístico a publicar en los órganos informativos de la Corporación Municipal para ser difundida hacia la comunidad.
(Tiempo: 360 horas).

Paso 2. El material final a imprimirse deberá ser revisado y aprobado por la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.
(Tiempo: 60 minutos).

Paso 3. Diseño revisión y aprobación de material impreso de menor producción.
(Tiempo: 120 minutos).

Paso 4. El material final a imprimirse deberá ser revisado y aprobado por la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.
(Tiempo: 60 minutos).





Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Secretaria

Paso 5. Recibe solicitud con información para el material impreso y lo deriva al Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional.
(Tiempo: 5 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 6. Recibe solicitud con información, la revisa y deriva al profesional encargado de prensa para su tratamiento.
(Tiempo: 15 minutos).

Cargo: Persona designada por la gerencia

Paso 7. Recibe la solicitud y la información, la revisa, evalúa y solicita al fotógrafo, imágenes relacionadas al tema a difundir.
(Tiempo: 15 minutos)

Cargo: Fotógrafo

Paso 8. Selecciona y deriva al Técnico Administrativo III (Encargado de Prensa) las imágenes para la edición y elaboración del material a imprimir.
(Tiempo: 30 minutos).

Cargo: Persona designada por la gerencia

Paso 9. Recibe las imágenes solicitadas, trabaja el material informativo y lo deriva al Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional para su Visto Bueno (V° B°). **(Tiempo: 30 minutos).**

Cargo: Gerente

Paso 10. Recibe y evalúa la información trabajada, otorga su Visto Bueno (V° B°) y lo remite al Técnico Administrativo III (Encargado de Prensa).
(Tiempo: 15 minutos).

Cargo: Persona designada por la gerencia

Paso 11. Recibe la información y remite arte final a los proveedores para la elaboración y distribución.
(Tiempo: 30 minutos).

Fin del Procedimiento.

1.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 15 días, 5 horas, 30 minutos





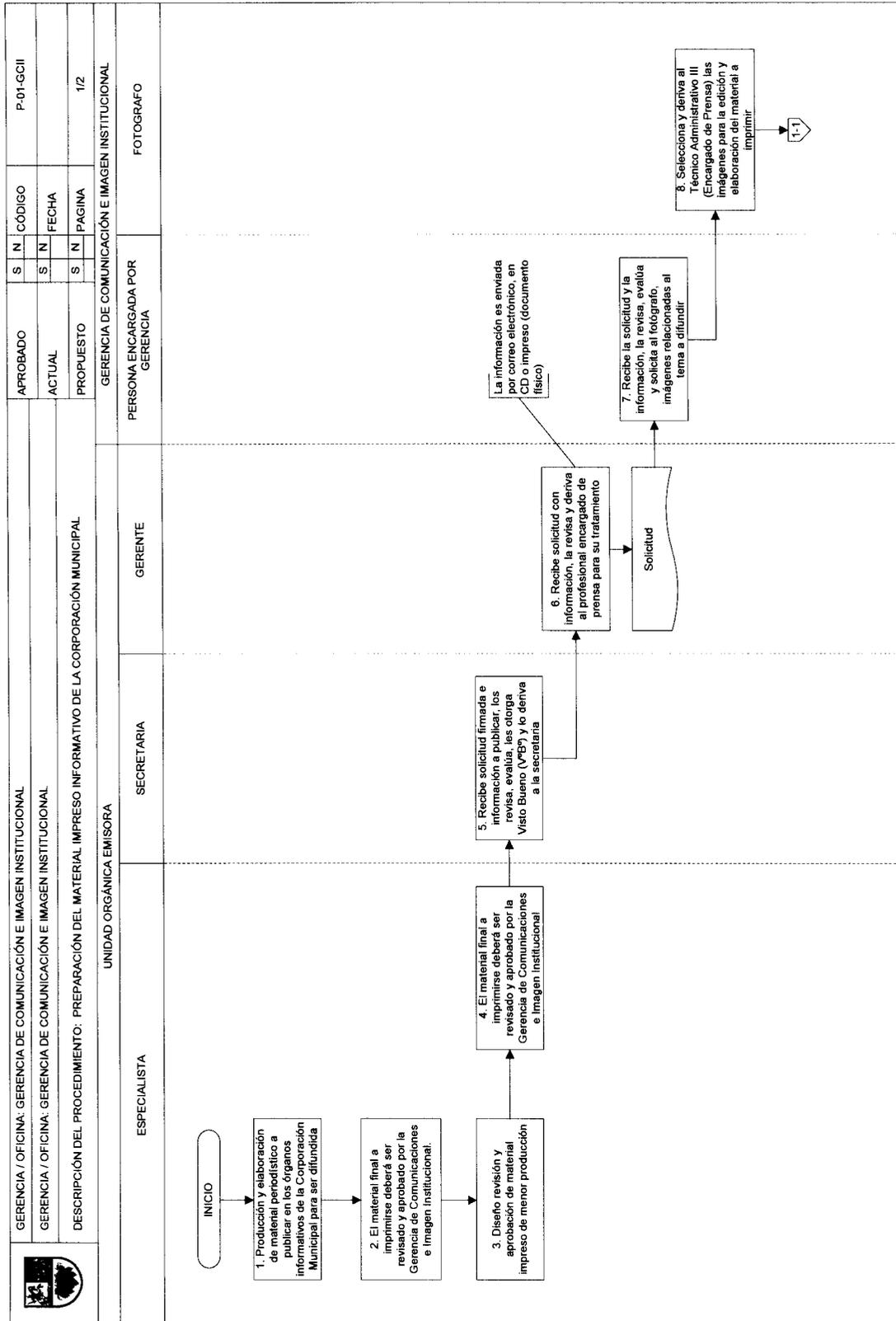
1.7. Anexos

a) Anexo 1: Diagrama de Flujo

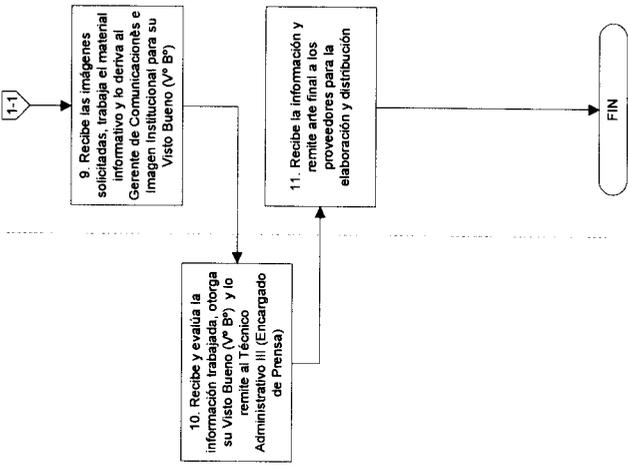


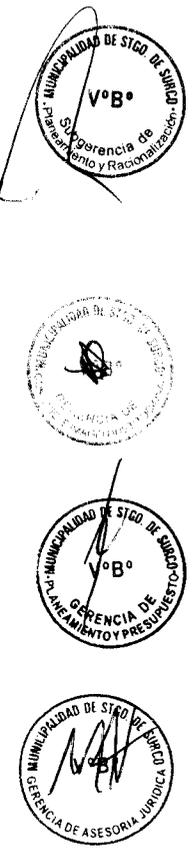


a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL		APROBADO		S	N	CÓDIGO	P-01-GCII
GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL		ACTUAL		S	N	FECHA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PREPARACIÓN DEL MATERIAL IMPRESO INFORMATIVO DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL		PROPUESTO		S	N	PAGINA	2/2
GERENCIA DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL							
GERENTE		PERSONA ENCARGADA POR GERENCIA					
		 <pre> graph TD Start([1-1]) --> Step9[9. Recibe las imágenes solicitadas, trabaja el material informativo y lo deriva al Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional para su Visto Bueno (Vº Bº)] Step9 --> Step10[10. Recibe y evalúa la información trabajada, otorga su Visto Bueno (Vº Bº) y lo remite al Técnico Administrativo III (Encargado de Prensa)] Step10 --> Step11[11. Recibe la información y remite ante final a los proveedores para la elaboración y distribución] Step11 --> End([FIN]) </pre>					





2. Denominación:

ARCHIVO DE MATERIAL DE PRENSA MUNICIPAL (FOTOGRAFÍAS, VIDEOS, AUDIOS)

2.1. Código:

P-02-CCII

2.2. Finalidad:

Resguardar el material digital de videos, fotografías y audios.

2.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

2.4. Requisitos:

- a) Fotografías y videos

2.5. Descripción: P-02-CCII

Unidad Orgánica Emisora

Cargo: Fotógrafo – Camarógrafo

Paso 1. Visualiza, selecciona y clasifica fotografías, videos y audio, los coloca en un archivo provisional y lo deriva al Técnico Administrativo III (Encargado de Prensa).
(Tiempo: 120 minutos).

Cargo: Profesional designado por la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Paso 2. Visualiza o escucha material en archivo provisional, selecciona y deriva material seleccionado al fotógrafo – camarógrafo.
(Tiempo: 30 minutos).

Cargo: Fotógrafo – Camarógrafo

Paso 3. Recibe material y procede a su archivo definitivo.
(Tiempo: 15 minutos).

Fin del Procedimiento.

2.6. Tiempo total estimado

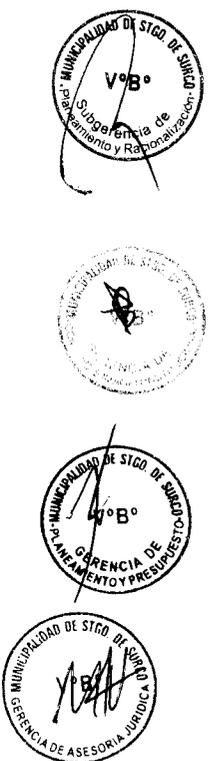
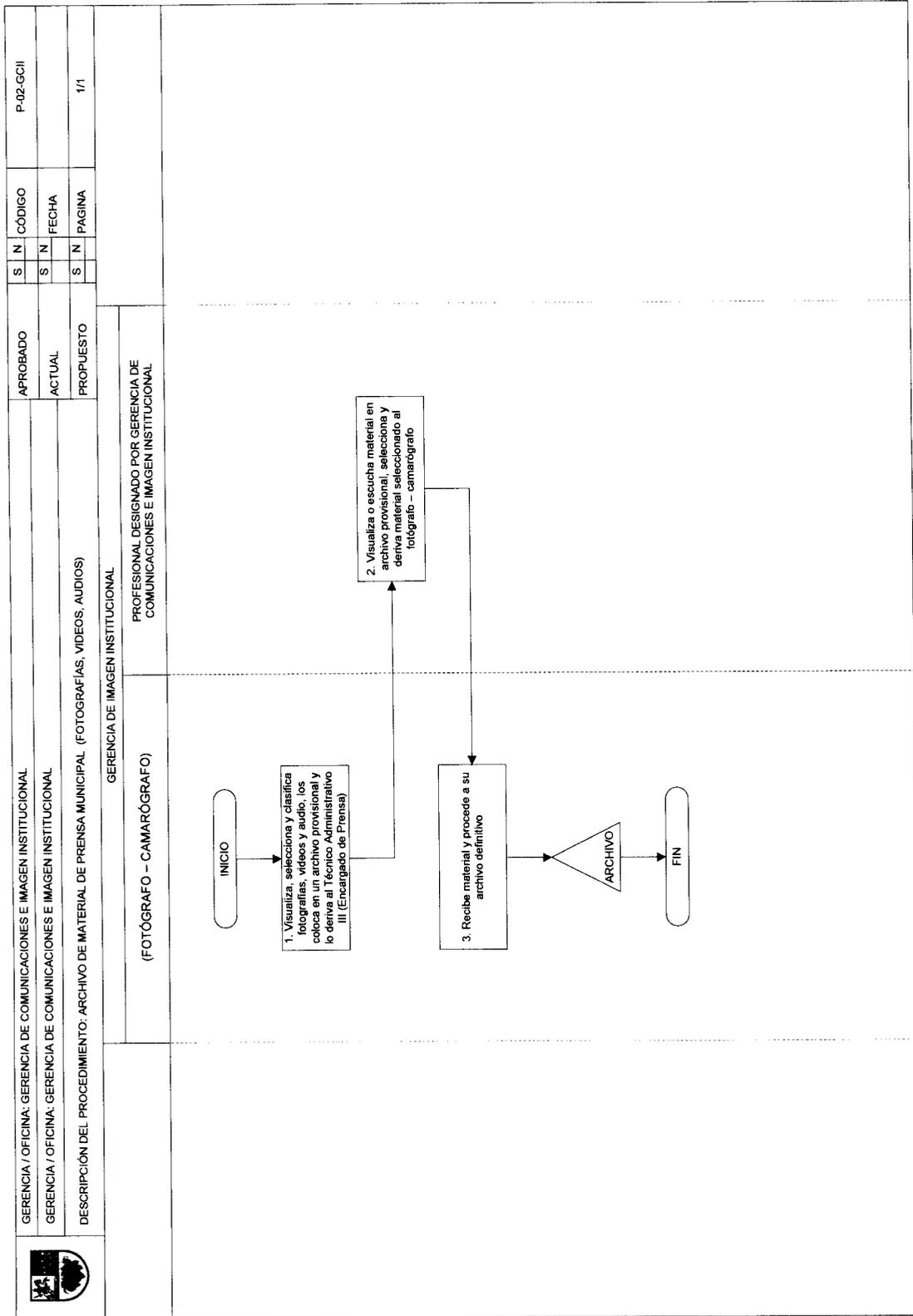
2 horas 45 minutos.

2.7. Anexos





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





3. Denominación

PUBLICACION DE MATERIAL INFORMATIVO EN PÁGINA WEB Y/O INTRANET

3.1. Código:

P-03-CCII

3.2. Finalidad:

Resguardar calidad en contenido y presentación de información, imágenes, videos y audio en página WEB e Intranet.

3.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

3.4. Requisitos:

- a) Información a ser publicada (en electrónico o en físico)
- b) Solicitud de publicación de Información

3.5. Descripción: P-03-CCII

Unidad Orgánica emisora

Cargo: Especialista

Paso 1. Prepara información y/o imágenes digitales que serán publicadas en la página WEB e Intranet.
(Tiempo: 240 minutos).

Paso 2. Completa formato de Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB.
(Tiempo: 5 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 3. Recibe solicitud firmada y material informativo a publicar, lo revisa, evalúa y le otorga Visto Bueno (V° B°).
(Tiempo: 20 minutos).

Cargo: Secretaria

Paso 4. Deriva solicitud firmada y la Información a publicar a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional. **(Tiempo mín.: 5 minutos - Tiempo máx.: 60 minutos).** La información es enviada por correo electrónico, CD o documento físico.

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Secretaria





Paso 5. Recibe solicitud e información a publicar, lo deriva a profesional encargado de página Web Institucional) para su evaluación y tratamiento.

(Tiempo: 5 minutos).

Cargo: Profesional encargado de página Web Institucional)

Paso 6. Recibe solicitud e información a publicar, revisa la información, la prepara en formato digital y la deriva al Gerente para su evaluación y conformidad.

(Tiempo: 240 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 7. Revisa solicitud, información e imágenes, otorga Visto Bueno (V°B°) y los deriva al Técnico Administrativo III (Encargado de página WEB Institucional) para su colocación en WEB e Intranet.

(Tiempo: 20 minutos).

Cargo: Profesional encargado de la página Web Institucional)

Paso 8. Deriva solicitud e información a publicar a la Gerencia de Tecnologías de la Información. **(Tiempo: 30 minutos).** La información también podrá ser enviada por correo electrónico, CD o documento físico.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Paso 9. PROCESO DE PUBLICACIÓN EN LA PAGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO. **(Tiempo mín.: 30 minutos - Tiempo máx.: 85 minutos).**

Fin del procedimiento

3.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 9 horas 51 minutos

Máximo: 11 horas 51 minutos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo
- b) Anexo 2: Formato de Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB





b) Anexo 2: Formato de Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB

		Municipalidad de Santiago de Surco G. de Sistemas y Procesos - SG. de Desarrollo de Sistemas SOLICITUD DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB		Para uso de la G.S.P Formulario SW° 108 Doc ref	
Código de Unidad Orgánica		Descripción Un. Orgánica		Fecha de la solicitud	
Apellidos y Nombres del Solicitante					
Tipo de Servicio:		Medio en que se envía el detalle del requerimiento		Tipo de archivos estándares	
Creación <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Eliminación <input type="checkbox"/>		Diskette <input type="checkbox"/> CD <input type="checkbox"/> Ruta: _____		.doc <input type="checkbox"/> .pdf <input type="checkbox"/> .xls <input type="checkbox"/> .jpg <input type="checkbox"/>	
Objetivo/Justificación:					
				V°B° del Subgerente/Jefe de Unidad	
				V°B° del Gerente/Jefe de Oficina	
El Gerente de Imagen Institucional autoriza la publicación del requerimiento presentado?		¿Por qué?:			
Sí <input type="checkbox"/>					
No <input type="checkbox"/>					
Prioridad del requerimiento		Antes de:		Fecha de publicación	
Urgente <input type="checkbox"/>		RS°		Desde	
Normal <input type="checkbox"/>		con fecha:		Hasta	
				V°B° del Gerente de Imagen Institucional	
Se aprueba la solicitud?		¿Por qué?:		Fecha de recepción	
Sí <input type="checkbox"/>					
No <input type="checkbox"/>				Fecha programada de atención	
				Firma del Web master	
				V°B° del Gerente de Sistemas y Procesos	
La Gerencia de Imagen Institucional aprueba el trabajo realizado por el web master?		Sí <input type="checkbox"/>		Fecha de término real	
		No <input type="checkbox"/>		Fecha de pruebas	
¿Por qué?:				Fecha de aprobación	
				Firma del Gerente de Imagen Institucional	
CARGO DE LA GERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL					
SW°		Fecha de solicitud		Doc. de ref	
				SW°	
Resumen de la solicitud		con fecha:			
Prioridad del requerimiento		Antes de:		Fecha de publicación	
Urgente <input type="checkbox"/>		SW°		Desde	
Normal <input type="checkbox"/>		con fecha:		Hasta	
				Fecha y sello de recepción	
CARGO DEL USUARIO SOLICITANTE					
Descripción Un. Orgánica		Fecha de solicitud		Doc. de ref	
SW°				SW°	
Resumen de la solicitud		con fecha:			
		Fecha y Sello de Recepción			





4. Denominación:

ELABORACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

4.1. Código:

P-04-CCII

4.2. Finalidad:

Difusión de información de actividades y acciones de la corporación para interés del público en general.

4.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

4.4. Requisitos:

- a) Documento escrito y en formato digital, suscrito o con V°B° de la unidad orgánica responsable.

4.5. Descripción: P-04-CCII

Unidad Orgánica emisora

Cargo: Especialista

- Paso 1.** Elabora compendio informaciones y cuadros estadísticos de acciones y actividades ejecutadas.
(Tiempo: 48 horas)

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Secretaria

- Paso 2.** Recibe material impreso y digital, lo deriva al Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional.
(Tiempo: 5 minutos)

Cargo: Gerente

- Paso 3.** Recibe material impreso y digital, lo analiza y desarrolla reuniones de trabajo con equipo de apoyo y técnico de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional para establecer lineamientos informativos.
(Tiempo: 240 minutos)

Cargo: Secretaria





Paso 4. Recibe material impreso y digital con indicaciones para su traslado al Técnico Administrativo III (Encargado de Prensa).
(Tiempo: 5 minutos)

Cargo: **Profesional encargado de Prensa**

Paso 5. Recibe material impreso y digital con indicaciones para ser trabajado y lo traslada para agregado de fotografías.
(Tiempo: 120 horas)

Cargo: **Fotógrafo**

Paso 6. Recibe material impreso y digital y realiza ubicación y selección de fotografías y lo remite al profesional encargado de Prensa.
(Tiempo: 120 horas)

Cargo: **Profesional encargado de Prensa**

Paso 7. Recibe material digital, lo revisa, lo trabaja y lo remite para V° B° a la Gerencia.
(Tiempo: 48 horas)

Cargo: **Secretaria**

Paso 8. Recibe material digital y lo remite a la Gerencia.
(Tiempo: 10 minutos)

Cargo: **Gerente**

Paso 9. Recibe material digital, lo evalúa, coloca su V° B° y dispone su remisión al proveedor correspondiente.
(Tiempo: 48 horas)

Cargo: **Profesional encargado de Prensa**

Paso 10. Recibe material digital, y lo remite a proveedor para trabajo de pre-edición, artes finales e impresión.
(Tiempo: 24 horas)

Fin del Procedimiento.

4.6. Tiempo total estimado

2 semanas 3 días 4 horas 20 minutos

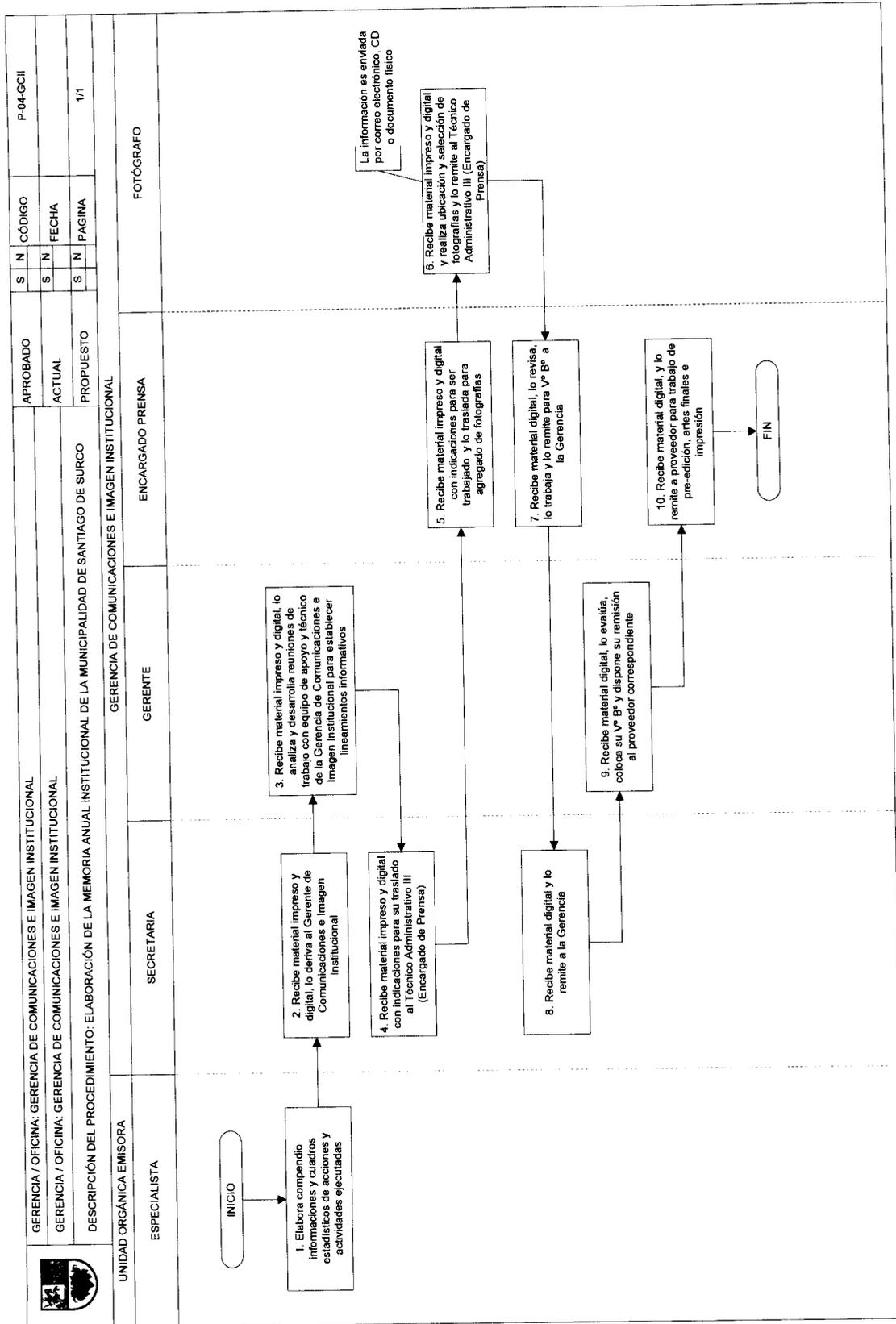
4.7. Anexos

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





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





5. Denominación:

DIFUSIÓN DE TEMAS, ACTIVIDADES Y ACCIONES MUNICIPALES

5.1. Código:

P-05-CCII

5.2. Finalidad:

Difusión de información de las actividades municipales de interés del público.

5.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

5.4. Requisitos:

- a) Información en cd y documento en físico

5.5. Descripción: P-05-CCII

Unidad Orgánica emisora

Cargo: Especialista

Paso 1. Elabora Información para difundir temas, actividades y acciones a realizar.
(Tiempo: 120 minutos).

Paso 2. Elabora solicitud de difusión dirigida a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.
(Tiempo: 5 minutos).

Paso 3. Deriva solicitud de difusión y material informativo al Gerente para que sea visado.
(Tiempo: 5 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 4. Recibe solicitud firmada, lo revisa, otorga Visto Bueno (V°B°) a la solicitud e Información a difundir y lo deriva a la Secretaria.
(Tiempo: 10 minutos).

Cargo: Secretaria

Paso 5. Remite a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, solicitud firmada e información a difundir **(Tiempo mín.: 5 minutos - Tiempo máx.: 60 minutos)**. La información también podrá ser enviada por correo electrónico, CD o documento físico.





Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Secretaria

Paso 6. Recibe solicitud con información a difundir y lo deriva al Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional.
(Tiempo: 5 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 7. Recibe solicitud con la información a difundir, lo revisa, evalúa y coloca proveído para que lo trabaje el Profesional encargado de Prensa.
(Tiempo: 30 minutos).

Cargo: Profesional encargado de Prensa

Paso 8. Recibe la solicitud e información, la revisa y hace los ajustes necesarios, lo remite al fotógrafo - camarógrafo) para la selección de fotos o videos correspondientes.
(Tiempo: 60 minutos).

Cargo: Fotógrafo - Camarógrafo

Paso 9. Selecciona las imágenes, videos o audio necesarios del material informativo y lo deriva al Profesional encargado de Prensa
(Tiempo: 120 minutos).

Cargo: Profesional encargado de Prensa

Paso 10. Recibe la Información con las imágenes, videos o audio para complementar el material informativo a difundir y lo deriva al Gerente para Visto Bueno (V°B°).
(Tiempo: 20 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 11. Recibe, evalúa y otorga Visto Bueno (V°B°) a la Información trabajada, y lo deriva al Técnico Administrativo III (Encargado de Prensa).
(Tiempo: 20 minutos).

Cargo: Profesional encargado de Prensa

Paso 12. Recibe la información visada por el Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional y luego realiza las coordinaciones con el proveedor que editará e imprimirá la información final a difundir. **(Tiempo: 60 minutos).**

Fin del Procedimiento.

5.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 7 horas 40 minutos
Máximo: 8 horas 45 minutos





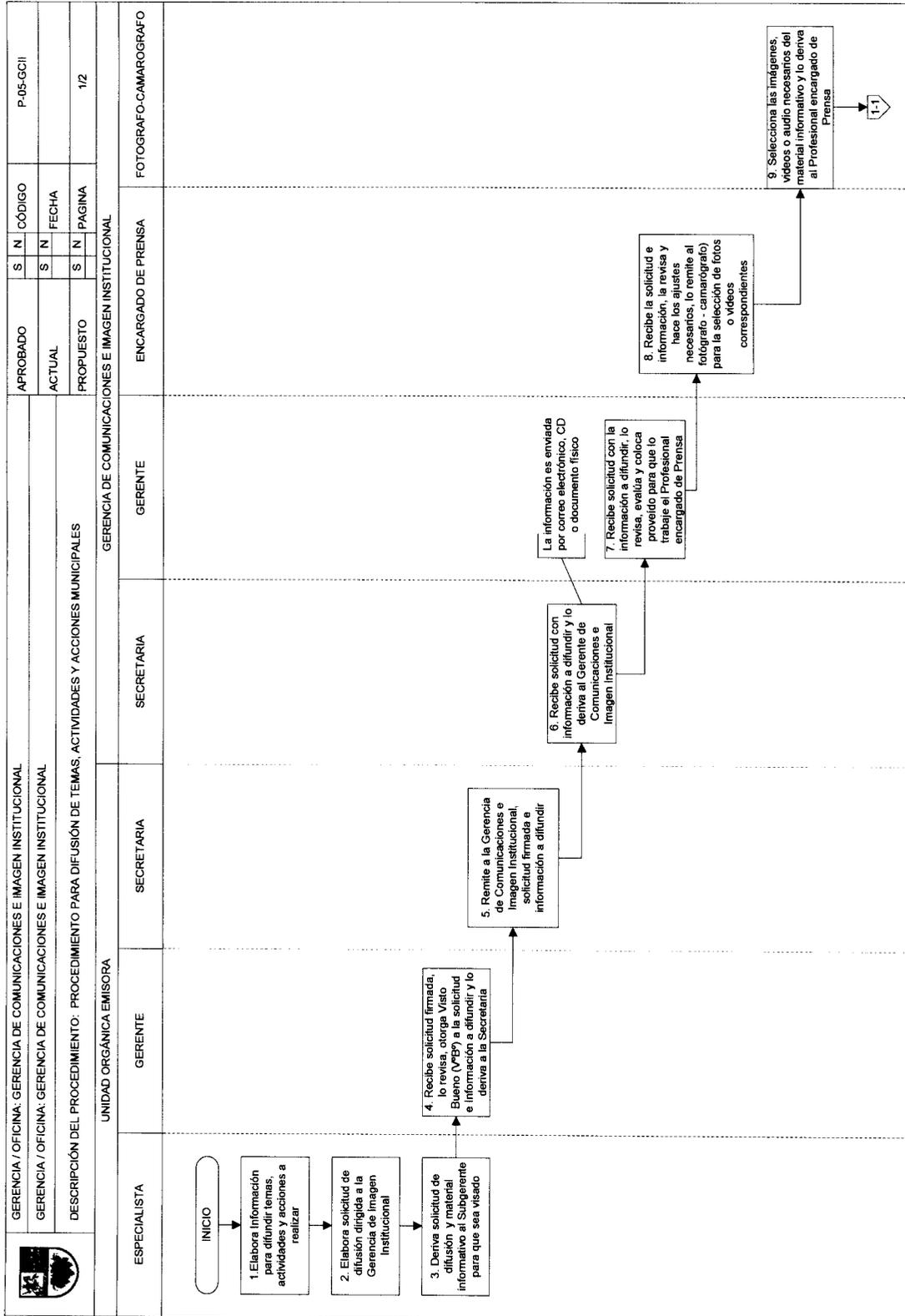
5.7. Anexos

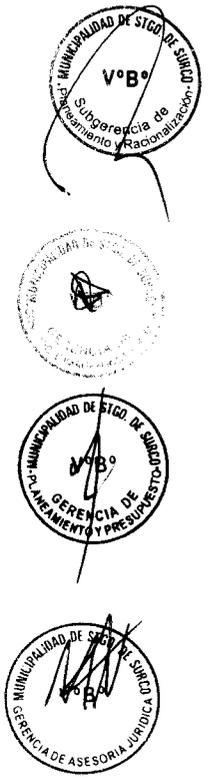
a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





	GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	APROBADO	S	N	CÓDIGO	P-05-GCII
	GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	ACTUAL	S	N	FECHA	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA DIFUSIÓN DE TEMAS, ACTIVIDADES Y ACCIONES MUNICIPALES	PROPUESTO	S	N	PAGINA	2/2
GERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL						
ENCARGADO DE PRENSA	GERENTE	GERENTE				
<p>10. Recibe la información con las imágenes, videos o audio para complementar el material informativo a difundir y lo deriva al Gerente para Visto Bueno (V.B.)</p>	<p>11. Recibe, evalúa y otorga Visto Bueno (V.B.) a la información trabajada, y lo deriva al Técnico Administrativo III (Encargado de Prensa)</p>	<p>12. Recibe la información visada por el Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional y luego realiza las coordinaciones con el proveedor que editará e imprimirá la información final a difundir</p>				
<p>1-1</p>			FIN			



6. Denominación:

ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN PARCIAL DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

6.1. Código:

P-06-CCII

6.2. Finalidad:

Dar a conocer los diferentes programas realizados por la corporación en beneficio de la comunidad

6.3. Base legal:

- Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

6.4. Requisitos:

- Información técnica en formato digital y en físico, visado o suscrito por la Unidad Orgánica correspondiente.

6.5. Descripción: P-06-CCII

Unidad Orgánica emisora

Cargo: Especialista

Paso 1. Produce y elabora la información de campañas o programas a difundir.
(Tiempo: 48 horas)

Paso 2. Elabora solicitud de publicación de información dirigido a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.
(Tiempo: 5 minutos).

Paso 3. Deriva solicitud de publicación y la información a publicar al Gerente para que sea visado.
(Tiempo: 5 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 4. Recibe solicitud firmada, lo revisa, otorga Visto Bueno (V°B°) a solicitud e Información a publicar y lo deriva a la Secretaria.
(Tiempo: 30 minutos).

Cargo: Secretaria

Paso 5. Deriva solicitud firmada y la Información a publicar a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional. **(Tiempo mín.: 5 minutos - Tiempo máx.: 60 minutos).**





Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Secretaria

Paso 6. Recibe solicitud y la información de las campañas a realizar y lo deriva al Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional.
(Tiempo: 5 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 7. Recibe la información y la aprueba para su producción.
(Tiempo: 60 minutos).

Paso 8. Especialista

Recibe la información, coordina con el área usuaria detalles en general sobre el tema a trabajar y lo deriva al Gerente.
(Tiempo: 168 horas)

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Secretaria

Paso 9. Recibe la información y lo deriva al Gerente.
(Tiempo: 5 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 10. Recibe información trabajada, la evalúa y aprueba otorgándole el Visto Bueno, dispone su derivación a la Unidad Orgánica correspondiente.
(Tiempo: 60 minutos).

Cargo: Secretaria

Paso 11. Recibe información y lo deriva a la unidad emisora.
(Tiempo: 30 minutos).

Unidad Orgánica emisora

Cargo: Gerente

Paso 12. Otorga Visto Bueno a la información enviada por la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional y procede a la difusión correspondiente.
(Tiempo: 60 minutos).

Fin del Procedimiento.

6.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 12 horas, 12 minutos

Máximo: 13 horas, 57 minutos





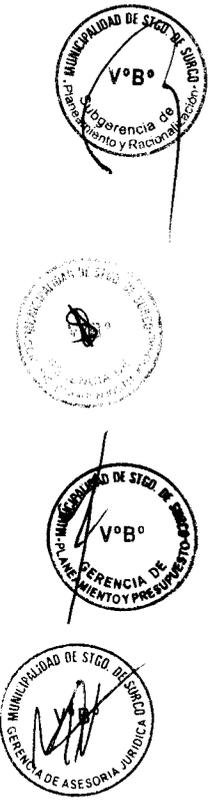
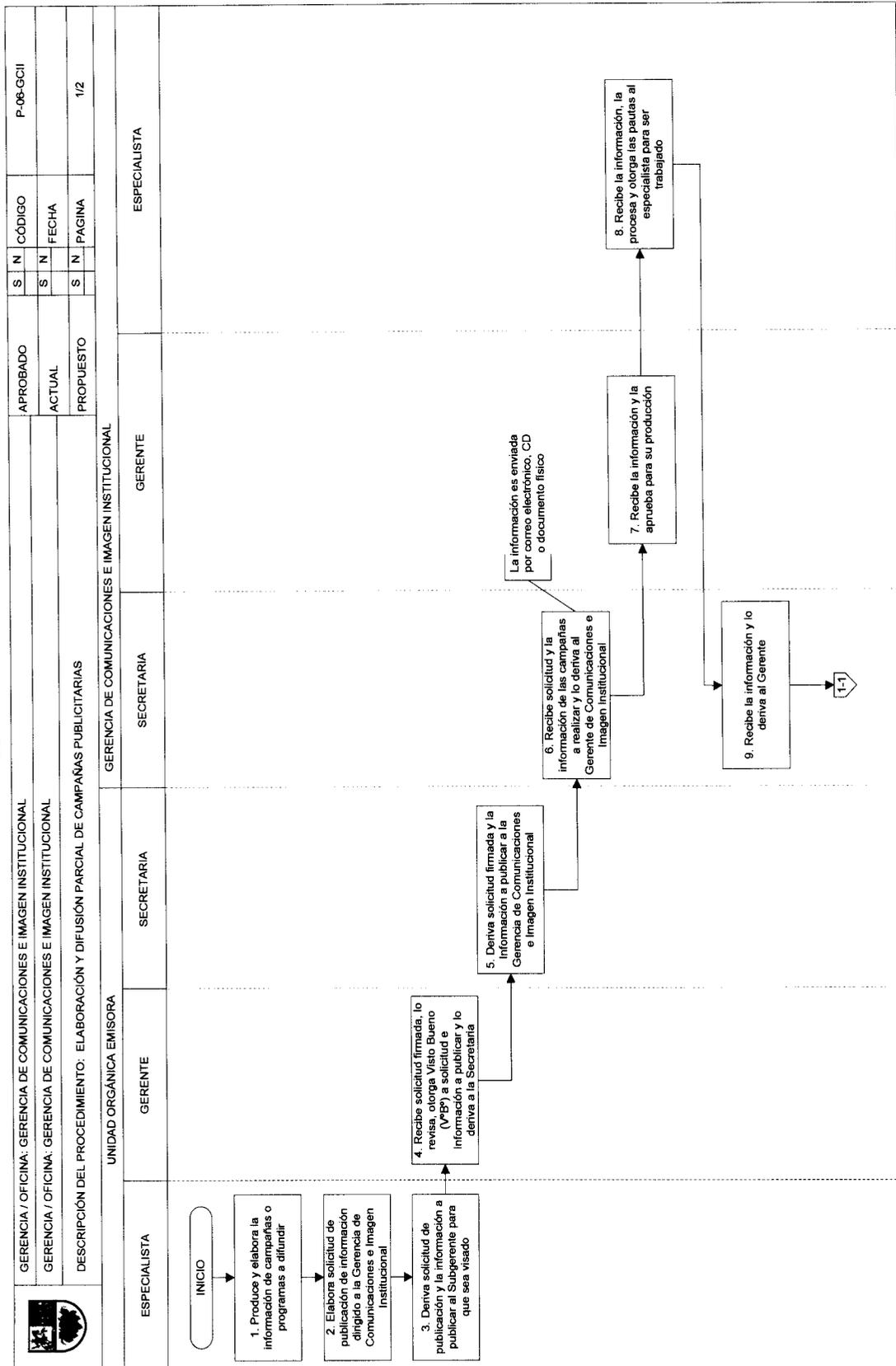
6.7. Anexos

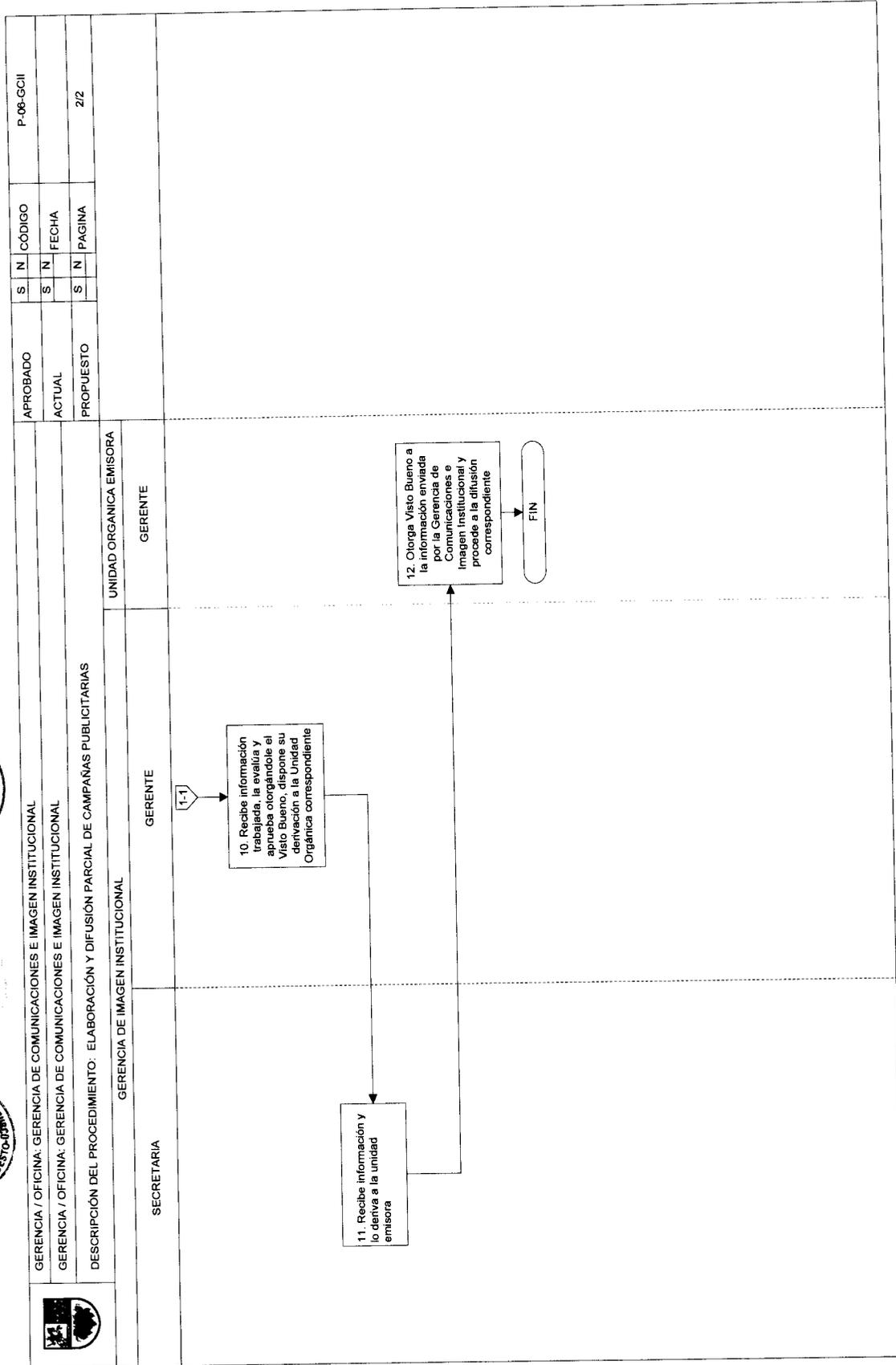
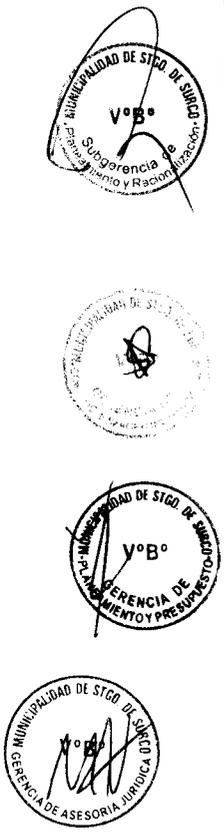
a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo







7. Denominación:

MONITOREO DE CONSULTAS WEB

7.1. Código:

P-07-CCII

7.2. Finalidad:

Monitorear las consultas y/o reclamos que realizan los vecinos a través de la Página Web.

7.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

7.4. Requisitos:

- a) Correo electrónico del solicitante

7.5. Descripción: P-07-CCII

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Profesional encargado de Pagina Web Institucional)

Paso 1. Monitorea las consultas realizada por los solicitantes en el correo de la Web
(Tiempo: 20 minutos).

Paso 2. Realiza indagaciones telefónicas a las diferentes unidades orgánicas sobre las consultas corporativas formuladas.
(Tiempo: 20 minutos).

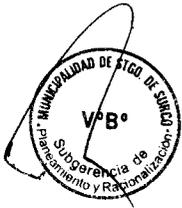
Paso 3. Evalúa la información obtenida para darle respuesta al solicitante, a través del correo corporativo.
(Tiempo: 20 minutos).

Paso 4. Remite correo electrónico con la información que absolverá las consultas formuladas.
(Tiempo: 20 minutos).

Paso 5. Imprime la respuesta remitida al solicitante como sustento de atención concluida.
(Tiempo: 5 minutos).

Paso 6. Archiva la impresión que contiene la respuesta al solicitante.
(Tiempo: 5 minutos).

Fin del Procedimiento.





7.6. Tiempo total estimado

1 hora y 30 minutos

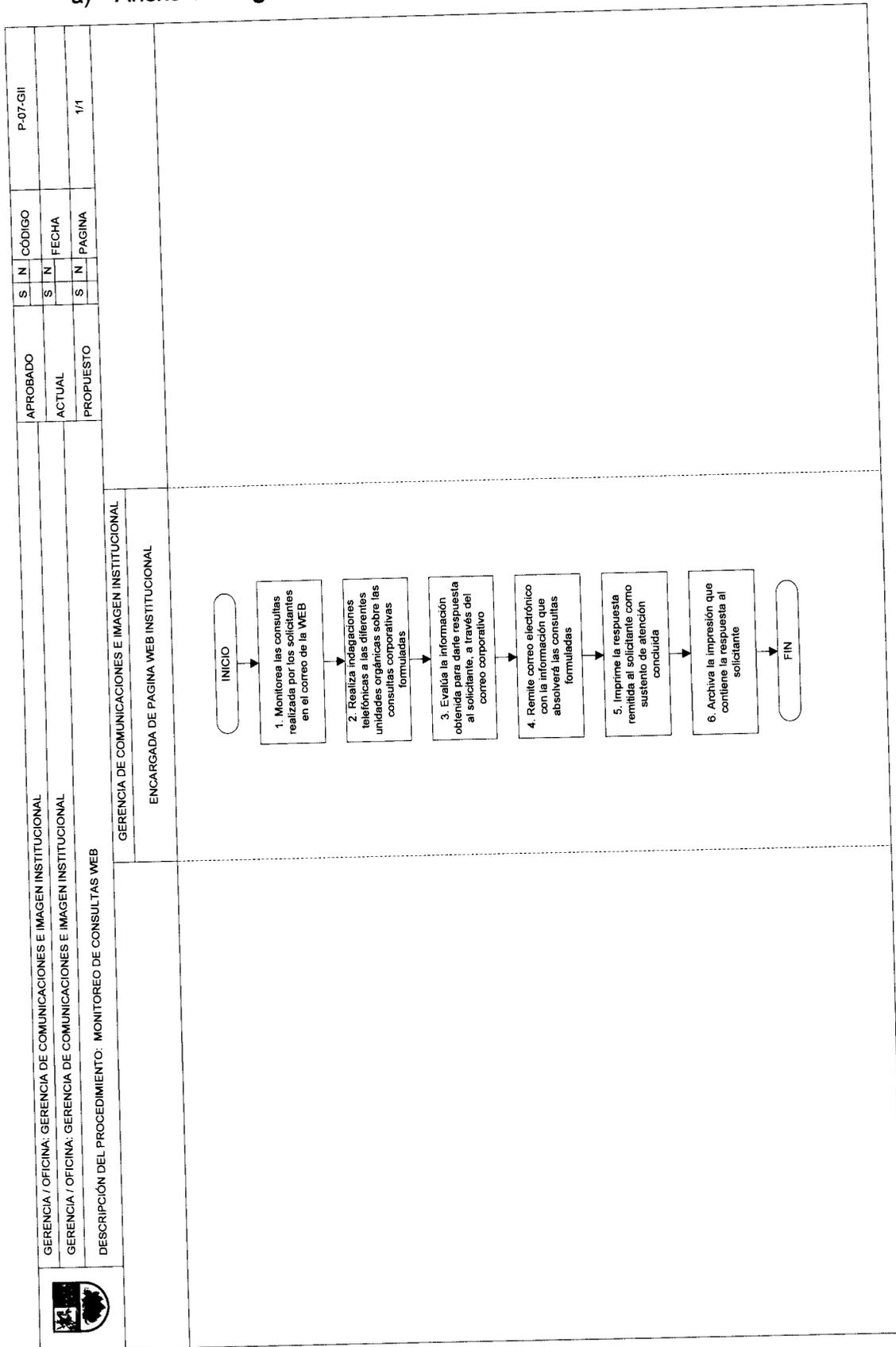
7.7. Anexos

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





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





8. Denominación:

PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS Y DISEÑOS GRÁFICOS DE LA CORPORACIÓN.

8.1. Código:

P-8-GCII

8.2. Finalidad:

Dar a conocer los diferentes programas realizados por la corporación en beneficio de la comunidad.

8.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

8.4. Requisitos: Información enviada por correo electrónico

- a) Información técnica en formato digital y en físico, visado o suscrito por la Unidad Orgánica correspondiente.

8.5. Descripción: P- 08- GCII



Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Secretaria

Paso 1. Recibe solicitud y la información de las campañas a realizar y lo deriva al Gerente
(Tiempo: 10 minutos).



Cargo: Gerente

Paso 2. Recibe la información, otorga las pautas y Visto Bueno (V°B°) a solicitud e información a publicar y lo deriva al Coordinador de diseños gráficos, para ser trabajado.
(Tiempo: 240 minutos).



Cargo: Coordinador de diseños gráficos

Paso 3. Recibe la información y coordina con el área usuaria (vía mail y telefónica) detalles en general sobre el tema a trabajar.
(Tiempo: 60 minutos).



Paso 4. Con la información recopilada realiza el bosquejo (diseño) y lo deriva al Gerente para su aprobación.
(Tiempo: 120 minutos).



Cargo: Gerente

Paso 5. Revisa la información e imágenes, otorga Visto Bueno (V°B°), indica que se remita al proveedor para el diseño gráfico.
(Tiempo: 60 minutos).

Cargo: Coordinador de diseños gráficos

Paso 6. Deriva la información corregida y aprobada (textos, imágenes y diseños) al proveedor para la realización del diseño gráfico.
(Tiempo: 240 minutos).

Espera información enviada por proveedor

Paso 7. Recibe varias propuestas, evalúa que toda la información este conforme y la deriva al Gerente para su evaluación y aprobación.
(Tiempo: 240 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 8. Revisa la información e imágenes, otorga Visto Bueno (V°B°) y deriva al Coordinador de diseños gráficos.
(Tiempo: 60 minutos).

Cargo: Coordinador de diseños gráficos

Paso 9. Recibe la información y coordina con el área usuaria (vía mail y telefónica) detalles generales solicitando su conformidad para el trabajo del diseño gráfico.
(Tiempo: 180 minutos).

Paso 10. Deriva la información corregida y aprobada (texto, imágenes y diseño) al proveedor por correo electrónico o CD, para la realización del diseño gráfico del arte final.
(Tiempo: 120 minutos).

Espera información enviada por el proveedor

Cargo: Secretaria

Paso 11. Recibe la información por CD ó correo electrónico (Coordinador de diseños gráficos) y lo deriva al Gerente.
(Tiempo: 20 minutos).

Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

Cargo: Gerente

Paso 12. Recibe información trabajada, la evalúa y aprueba otorgándole el Visto Bueno, dispone su derivación a la Unidad Orgánica correspondiente.
(Tiempo: 60 minutos).





Cargo: Secretaria

Paso 13. Recibe información y lo deriva a la unidad emisora.
(Tiempo: 30 minutos).

Unidad Orgánica emisora

Cargo: Gerente

Paso 14. Otorga Visto Bueno a la información enviada por la Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional y procede a la difusión correspondiente.
(Tiempo: 60 minutos).

Fin del Procedimiento.

8.6. Tiempo total estimado

1 días, 1 hora 48 minutos

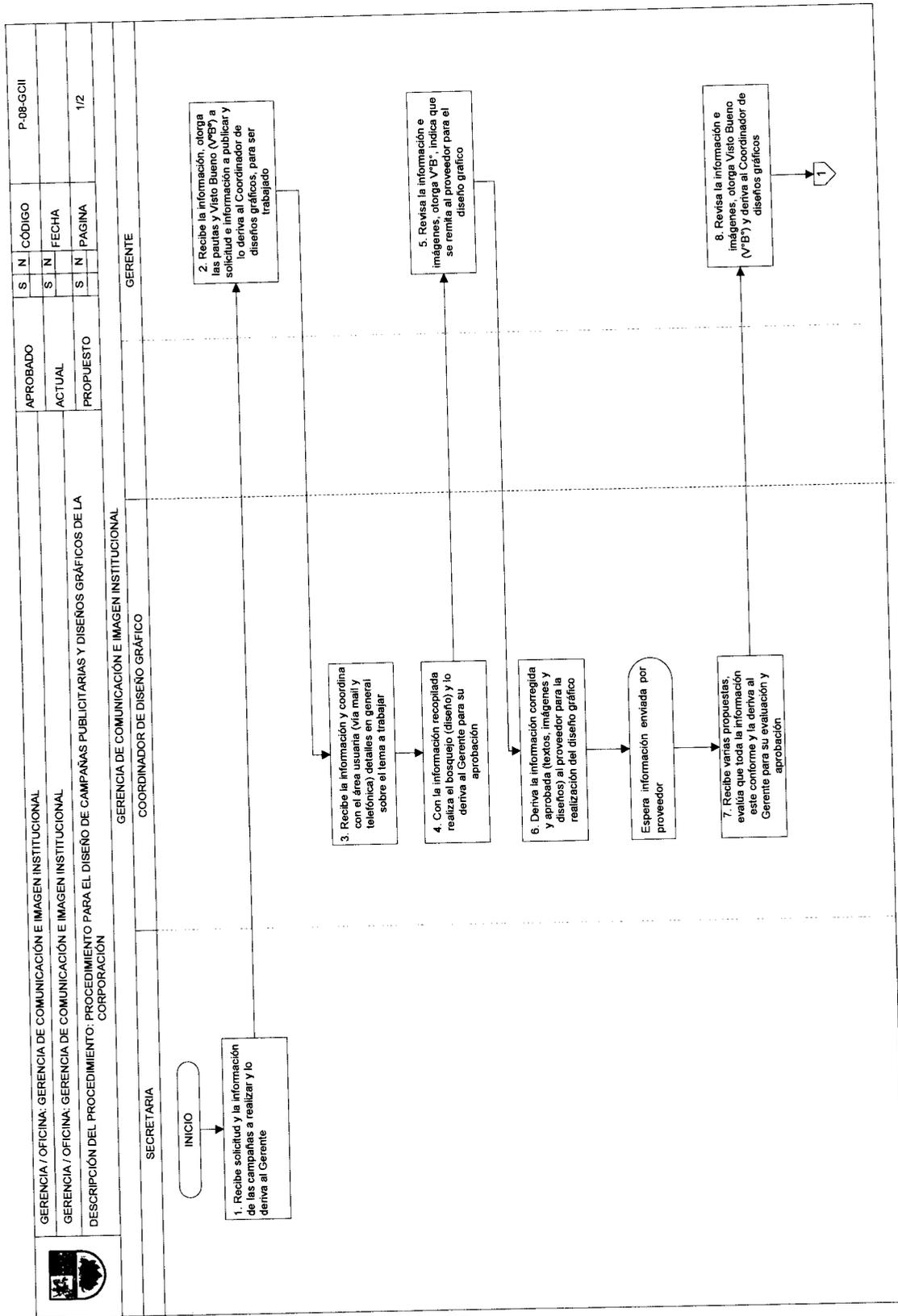
8.7. Anexos

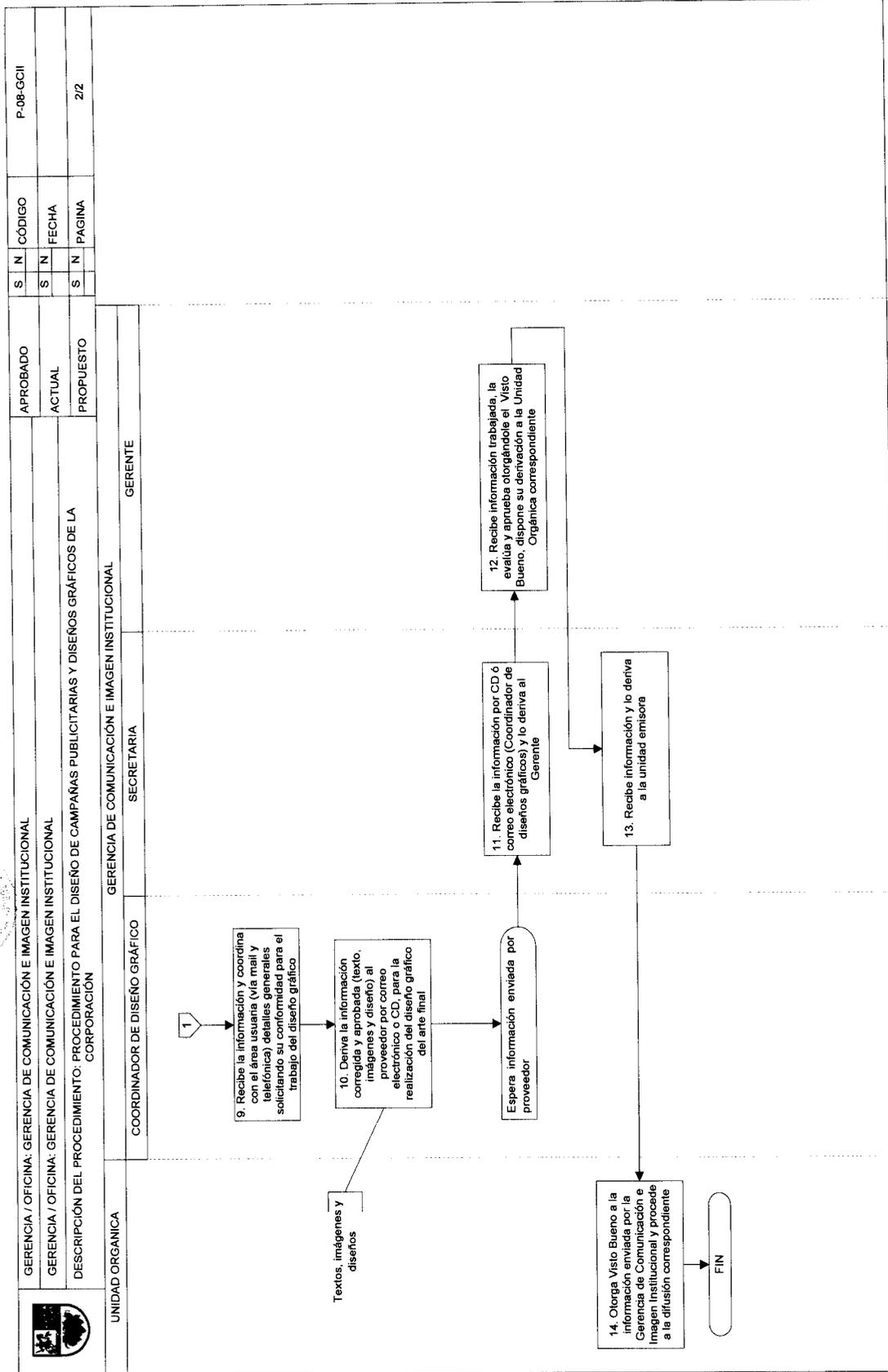
- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo del procedimiento para el Diseño de Campañas Publicitarias y Diseños Gráficos de la Corporación.





Anexo 1: Diagrama de Flujo del procedimiento para el Diseño de Campañas Publicitarias y Diseños Gráficos de la Corporación.







9. Denominación:

PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO DE ACCIONES PROTOCOLARES PARA LA AUTORIDAD MUNICIPAL Y/O ALTA DIRECCION

9.1. Código:

P-09- GCII

9.2. Finalidad:

Elaboración de protocolo de evento institucional o actividades de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco.

9.3. Base legal:

- Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- Ordenanza N° 396-MSS que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
- Resolución 325 – 2009–GM–MSS que aprueba el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).
- Resolución 308 – 2009–GM–MSS que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF).

9.4. Requisitos:

- Que la Autoridad Municipal y/o Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco (MSS) requieran un programa de acciones de protocolo para la realización de un evento institucional o actividad de la MSS.



9.5. Descripción: P-09- GCII

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Secretaria

- Paso 1.** Recibe solicitud de ceremonia protocolar (vía documento y/o mail) a realizar y lo deriva al Gerente.
(Tiempo: 20 minutos).

Cargo: Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional

- Paso 2.** Revisa solicitud y lo deriva a encargado de protocolo para ser trabajado.
(Tiempo: 120 minutos).

Cargo: Encargado de Protocolo

- Paso 3.** Recibe información, coordina con las áreas necesarias (vía mail y Telefónica), así como con proveedores para el tema logístico.
(Tiempo: 2 días).





Paso 4. Elabora propuesta de acciones protocolares derivándolo al Gerente
(Tiempo: 240 minutos).

Cargo: Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional

Paso 5. Revisa la propuesta de acciones protocolares y coordina con autoridad Municipal para Visto bueno (V°B°).
(Tiempo: 240 minutos).

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Encargado de Protocolo

Paso 6. Recibe propuesta de acciones protocolares visado y aprobado para su ejecución.
(Tiempo: 60 minutos).

Fin del Procedimiento.

9.6. Tiempo total estimado

2 Días, 18 horas y 18 minutos.

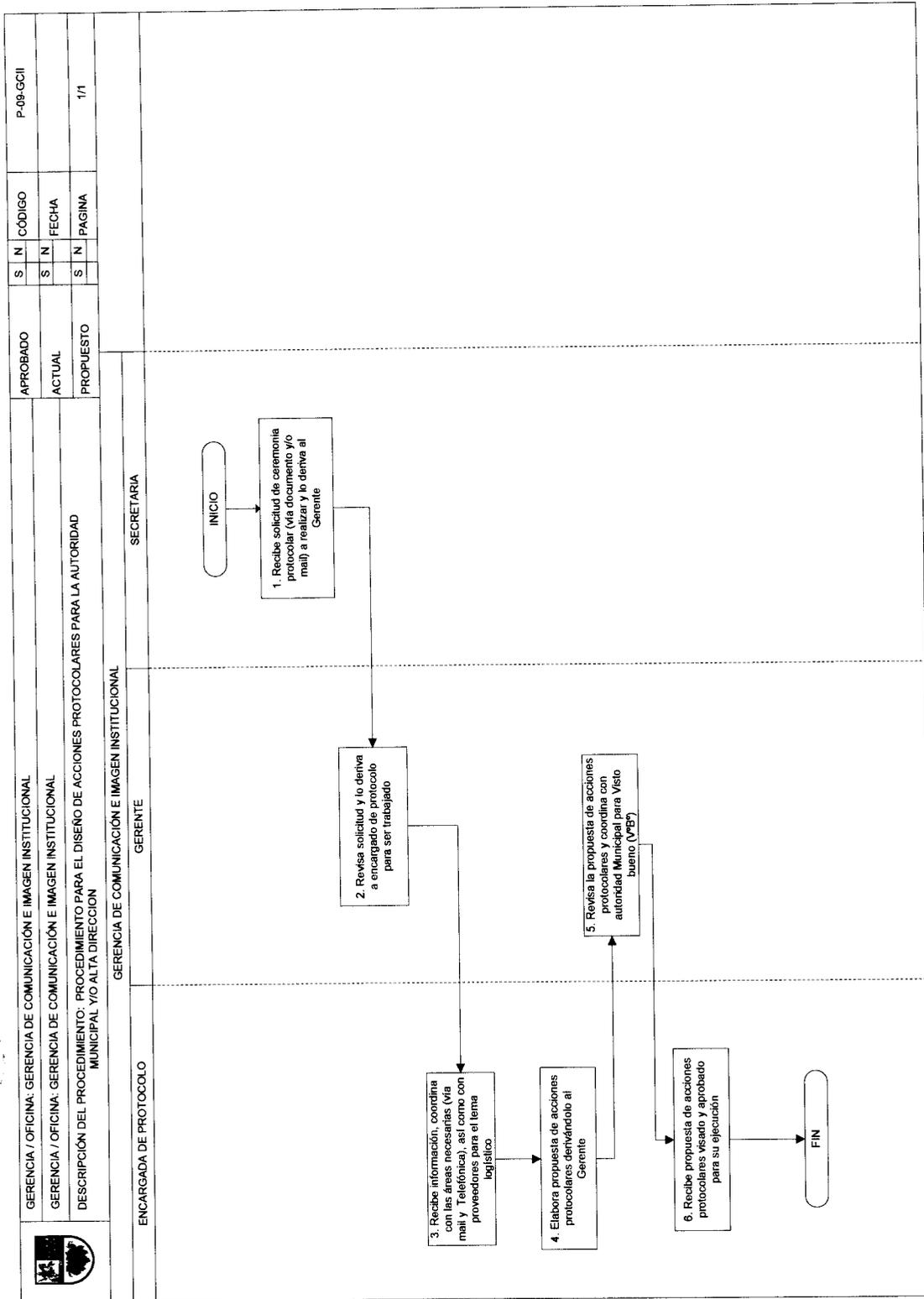
9.7. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo del procedimiento para el diseño de acciones protocolares para la corporación y autoridad municipal.





Anexo 1: Diagrama de Flujo para el diseño de acciones protocolares para la autoridad municipal y/o alta dirección.





10. Denominación:

PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS Y ACTIVIDADES

10.1. Código:

P-10- GCII

10.2. Finalidad:

Programar y llevar a cabo eventos institucionales o actividades con objeto de transmitir la imagen institucional resaltando los logros obtenidos por la corporación, así como difundir los servicios brindados a la comunidad y promover la cultura y los valores a través de dichos eventos y actividades.

10.3. Base legal:

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ordenanza N° 396-MSS que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
- Resolución 325 – 2009–GM–MSS que aprueba el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).
- Resolución 308 – 2009–GM–MSS que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF).

10.4. Requisitos:

- Que las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco (MSS) requieran la realización de un evento o actividad institucional.

10.5. Descripción: P-10- GCII

Unidad Orgánica emisora

Cargo: Especialista

Paso 1. Elabora programa y material del evento a realizar. **(Tiempo: 120 minutos).**

Paso 2. Deriva programa y material del evento a realizar al Gerente para que sea visado. **(Tiempo: 20 minutos).**

Cargo: Gerente

Paso 3. Recibe programa y material del evento a realizar, lo revisa, en caso de ser conforme otorga Visto Bueno (V°B°) y lo deriva a la Secretaria. **(Tiempo: 20 minutos).**

Cargo: Secretaria

Paso 4. Deriva programa y material del evento a realizar firmado a la Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional. **(Tiempo min.: 5 minutos -**





Tiempo max.: 60 minutos). La información es enviada por correo electrónico, CD o documento físico.

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Gerente

Paso 5. Recibe información con el material y esquema de trabajo a ser aprobado con Visto Bueno (V°B°). **(Tiempo: 120 minutos).**

Paso 6. Convoca a los funcionarios de las Unidades Orgánicas involucradas y personal de la gerencia a una reunión de trabajo por teléfono o vía e-mail, comunicando la agenda, fecha y hora de la reunión a los participantes. **(Tiempo: 120 minutos). Participan en la reunión grupo de trabajo de la Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional, asistentes, protocolo, prensa y personal de apoyo en general.**

Paso 7. Realiza reunión de trabajo, coordina las acciones preparatorias del evento o actividad con las Unidades Orgánicas involucradas y asigna responsabilidades, emite acta de los acuerdos tomados. **(Tiempo: 60 minutos). (Las responsabilidades que se asignan dependen del cargo y del evento a realizar)**

Cargo: Secretaria

Paso 8. Recibe copia del Acta y deriva al Gerente. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Gerente

Paso 9. Recibe acta con la asignación de las responsabilidades, evalúa, determina las acciones a realizar, coloca proveído y entrega al Técnico en Protocolo. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Técnico en Protocolo

Paso 10. Envía copia del Acta con distribución de responsabilidades a las Unidades Orgánicas involucradas en el desarrollo de la actividad. **(Tiempo: 60 minutos).**

Paso 11. Organiza la logística del evento institucional o actividad, coordina disponibilidad de la locación e instalaciones y equipos. Prepara y remite las invitaciones, prepara comunicación a la Secretaría General solicitando la participación del Alcalde. **(Tiempo: 1 día).**

Cargo: Gerente

Paso 12. Recibe comunicación, revisa y de ser conforme firma comunicación interna del evento y entrega a secretaria de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional para su remisión a la Secretaría General **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Secretaria





Paso 13. Recibe comunicación, numera, coloca sello de la firma y registra remisión en archivo MS Excel, entrega comunicación al responsable de la distribución de documentos. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Responsable de Distribución de Documentos

Paso 14. Recibe comunicación y entrega a la Secretaría General y retorna cargos sellados y firmados a la secretaria de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Secretaria de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Paso 15. Recibe, revisa sellos y firmas de recepción, archiva cargos firmados en forma correlativa. **(Tiempo: 10 minutos).**

Secretaría General

Paso 16. Recibe documento interno de invitación al evento y coordina con el Alcalde su participación o la designación de representante. **(Tiempo: 10 minutos).**

Alcaldía

Cargo: Alcalde

Paso 17. Evalúa su participación en el evento, importancia del evento, revisa agenda y decide asistir o la asistencia de representante, comunica decisión final a Secretaría General. **(Tiempo: 30 minutos).**

Secretaría General

Paso 18. Recibe respuesta, registra asistencia en su agenda y comunica por teléfono la decisión final del alcalde a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional. **(Tiempo: 10 minutos).**

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Encargado de Protocolo

Paso 19. Dirige, supervisa, apoya y monitorea la ejecución del evento institucional o actividad. **(Tiempo: 120 minutos).**

Paso 20. Evalúa los resultados del evento frente a los objetivos planteados y elabora un Informe a la Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional con los resultados del evento y lo remite vía e-mail. **(Tiempo: 60 minutos).**

Cargo: Gerente

Paso 21. Revisa Informe de evaluación de resultados del evento. **(Tiempo: 30 minutos).** Los resultados se tomaran en cuenta para la próxima realización de un evento similar.





Paso 22. Deriva informe a Coordinador para que sea archivado. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Coordinador

Paso 23. Archiva temporalmente el informe. **(Tiempo: 10 minutos).**

Fin del Procedimiento.

10.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 1 días, 17 horas y 48 minutos

Máximo: 1 días 18 horas y 43 minutos

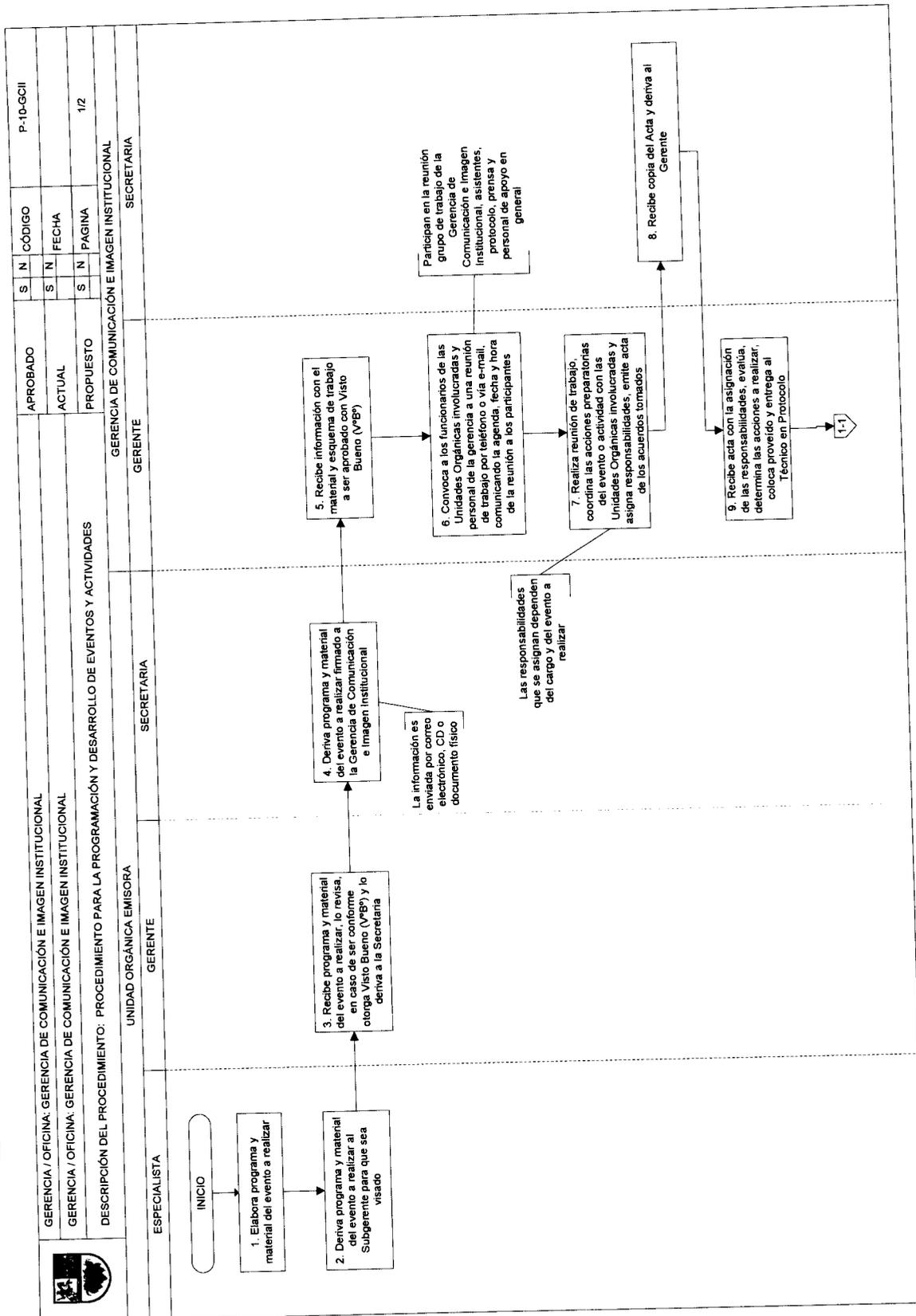
10.7. Anexos

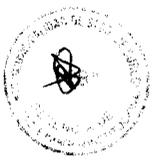
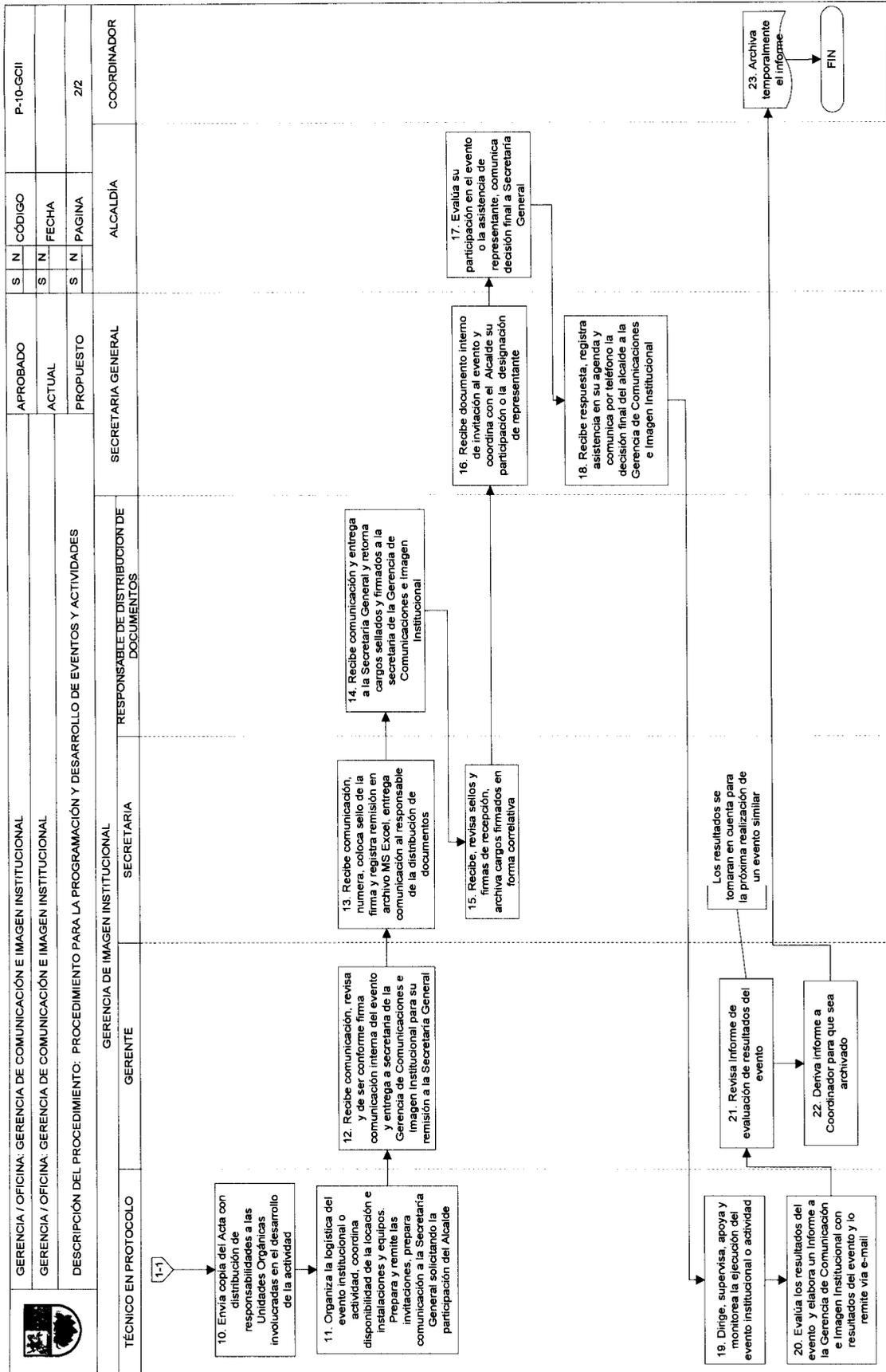
- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Programación y Desarrollo de Eventos y Actividades





Anexo 1: Diagrama de Flujo Procedimiento para la Programación y Desarrollo de Eventos y Actividades







11. Denominación:

PROCEDIMIENTO PARA LA PARTICIPACION DE LA AUTORIDAD MUNICIPAL O REPRESENTANTE EN ACTOS OFICIALES Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

11.1. Código:

P-11- GCII

11.2. Finalidad:

Cumplir con los actos oficiales donde participen las autoridades ediles.

11.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

11.4. Requisitos: Documentación ingresada por Trámite Documentario

- a) Constancia de Traslado de Documentos
- b) Constancia Manual de Traslado de Documentos
- c) Documentos Internos (Memorandums e Informes)

11.5. Descripción: P-11- GCII

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Secretaria

Paso 1. Recibe Invitación a ceremonia y lo deriva al Técnico Administrativo III
(Tiempo: 10 minutos).

Cargo: Encargada de Protocolo

Paso 2. Recibe la solicitud y la información, la revisa, evalúa y coordina con Autoridad Municipal, para ser derivado Alcaldía, Secretaría General ó Funcionario que lo represente.
(Tiempo: 180 minutos).

Cargo: Secretaría

Paso 3. Deriva Invitación a Alcaldía, Secretaría General ó Funcionario que lo represente.
(Tiempo: 20 minutos).

Alcaldía

Cargo: Secretaría

Paso 4. Recibe invitación y verifica la disponibilidad del Alcalde para su asistencia al evento. (Tiempo: 20 minutos).





¿Alcalde puede participar en evento?

Sí = Pasos 6 al 11

No= Paso 12

Cargo: Alcalde o representante (Regidores - Funcionarios)

Paso 5. Participa en evento. (Tiempo: 120 minutos).

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Encargado de protocolo

Paso 6. Evalúa resultados del evento realizado y emite informe. (Tiempo: 20 minutos).

Paso 7. Deriva informe a Gerente para Visto Bueno (V°B°). (Tiempo: 10 minutos).

Cargo: Gerente

Paso 8. Revisa y analiza informe y le otorga Visto Bueno (V°B°). (Tiempo: 30 minutos). Según los resultados obtenidos decidirán su participación en actos similares a futuro.

Paso 9. Deriva informe a Coordinador para que sea archivado. (Tiempo: 10 minutos).

Cargo: Coordinador

Paso 10. Archiva temporalmente el informe. (Tiempo: 10 minutos).

Fin del Procedimiento.

Alcaldía

Cargo: Alcalde

Paso 11. Indica que se elabore documento disculpándose por no poder participar en el evento. (Tiempo: 180 minutos).

Cargo: Secretaria

Paso 12. Deriva documento o invitación a la Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional. (Tiempo: 30 minutos).

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Cargo: Oficinista II (Secretaria)

Paso 13. Recibe documento y lo deriva al encargado de protocolo. (Tiempo: 10 minutos).

Cargo: Encargada de protocolo





Paso 14. Elabora carta u oficio de disculpas y lo deriva a la Secretaria. **(Tiempo: 30 minutos).**

Cargo: Secretaria

Paso 15. Registra, enumera la carta u oficio y la deriva al Gerente para su firma. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Gerente

Paso 16. Recibe, revisa, evalúa, otorga Visto Bueno (V°B°) a la información a ser derivada y firma. **(Tiempo: 20 minutos).**

Cargo: Secretaria

Paso 17. Remite carta u oficio firmado a la Institución que envió invitación a través del servicio de mensajería. **(Tiempo: 240 minutos).**

Fin del Procedimiento.

11.6. Tiempo total estimado

17 horas y 49 minutos

11.7. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo del procedimiento para la participación de la Autoridad Municipal ó Representante en Actos Oficiales y Actividades Institucionales





Anexo 1: Diagrama de Flujo del procedimiento para la participación de la Autoridad Municipal ó Representante en Actos Oficiales y Actividades Institucionales

