



Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCION N° 064 -2011-GM-MSS
Santiago de Surco, 29 DIC. 2011

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

VISTO:

Los Informes N° 063 y 066-2011-SGPRA-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el Memorando N° 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 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° 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:



Municipalidad de Santiago de Surco

Página N° 02 de la Resolución N° 064 -2011-GM-MSS

- Gerencia de Atención 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
- Procuraduría 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 SEGURIDAD CIUDADANA

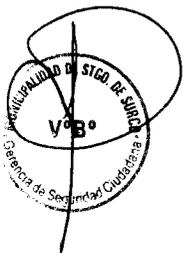
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS





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. formulación y ejecución de proyectos de inversión en seguridad ciudadana	5
2. Atención de consultas a los vecinos en temas de seguridad Ciudadana	





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 Seguridad Ciudadana.

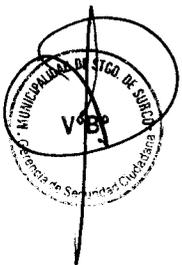
3. Base Legal

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 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 N° 396-MSS.
- d) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 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 Planeamiento y Racionalización.

C. Procedimientos

1. Denominación:

FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN EN SEGURIDAD CIUDADANA

1.1. Código:

P-01-GSC

1.2. Finalidad:

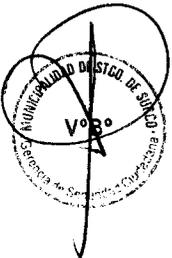
Representar gráficamente el proceso de formulación y la ejecución de los Proyectos de inversión pública realizados por la Gerencia de Seguridad Ciudadana en su calidad de Unidad Formuladora de Proyectos.

1.3. Base legal:

- a) Ley del Sistema nacional de Inversión Pública N° 27293, modificatoria N° 28802 y Resolución Directoral N° 003-2011-EF/68.01 (Publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 09 de abril de 2011).
- b) Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- c) Ley de Contrataciones Del Estado (Aprobado mediante Decreto Legislativo N° 1017 y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 184-2008-EF).
- d) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de La Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado con Ordenanza N° 396-MSS.
- e) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco Ordenanza N° 325-MSS.

1.4. Requisitos:

NO APLICA





1.5. Descripción: P-01-GSC

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: GERENTE

Paso 1. Identifica Necesidad Operativa
(Tiempo mínimo: 480')
(Tiempo máximo: 2400')

Paso 2. Elabora sustento de inicio del Proyecto de Inversión Pública (PIP)
(Tiempo 30')

Cargo: SECRETARIA

Paso 3. Registra sustento en el formato correspondiente
(Tiempo: 10')

Cargo: GERENTE

Paso 4. Revisa y firma documento
(Tiempo: 10')

Cargo: SECRETARIA

Paso 5. Recibe y deriva documento
(Tiempo: 10')

Cargo: MENSAJERO

Paso 6. Entrega documento a la Gerencia Municipal, recibe cargo y entrega a secretaria
(Tiempo: 25')

GERENCIA MUNICIPAL

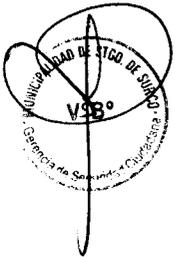
Cargo: SECRETARIA / GERENTE

Paso 7. Evaluación y realización de Solicitud Presupuestal
(Tiempo mínimo: 960')
(Tiempo máximo: 2400')

GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Cargo: SECRETARIA / GERENTE

Paso 8. Evaluación y verificación de disponibilidad Presupuestal
(Tiempo mínimo: 960')
(Tiempo máximo: 2400')





GERENCIA MUNICIPAL

Cargo: SECRETARIA / GERENTE

Paso 9. Revisa documento de respuesta (G)
(Tiempo: 30')

¿Existe Disponibilidad Presupuestal?

No, Paso 10

Sí, Paso 14

GERENCIA MUNICIPAL

Cargo: SECRETARIA / GERENTE

Paso 10. Decreta mantener en espera el Proyecto (G)
(Tiempo mínimo: 60')
(Tiempo máximo: 480')

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: SECRETARIA

Paso 11. Recepciona documento c/proveído
(Tiempo: 15')

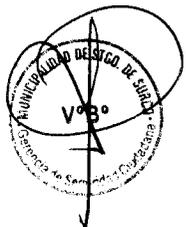
Cargo: GERENTE

Paso 12. Revisa y decreta archivar el PIP
(Tiempo: 10')

Cargo: SECRETARIA

Paso 13. Archiva el Proyecto
(Tiempo: 5')

FIN DE PROCEDIMIENTO



GERENCIA MUNICIPAL

Cargo: SECRETARIA / GERENTE

Paso 14. Revisa documento de respuesta (G) y deriva a Seguridad Ciudadana (S)
(Tiempo: 25')

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: SECRETARIA

Paso 15. Recibe y deriva documento
(Tiempo: 30')





Cargo: GERENTE

Paso 16. Formula documento para dar inicio al PIP
(Tiempo: 10')

Cargo: SECRETARIA

Paso 17. Elabora solicitud de estudio de mercado para Prefactibilidad
(Tiempo: 20')

Cargo: GERENTE

Paso 18. Revisa y firma documento
(Tiempo: 10')

Cargo: SECRETARIA

Paso 19. Recibe y deriva documento
(Tiempo: 10')

Cargo: SECRETARIA

Paso 20. Entrega documento a la Subgerencia de Abastecimiento, recibe cargo y entrega a secretaria
(Tiempo: 20')

SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO

Cargo: SECRETARIA / ESPECIALISTA / SUBGERENTE

Paso 21. Proceso de realización del Estudio de Mercado.

- Subgerente: asigna al especialista para realizar el Estudio de Mercado
- Especialista: realiza el estudio y elabora cuadro de cotizaciones de Servicio de Consultaría
- Subgerente: Revisa y decreta documento con cuadro de cotizaciones.
(Tiempo mínimo: 480')
(Tiempo máximo: 960')

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: SECRETARIA

Paso 22. Registra documento
(Tiempo: 5')

Cargo: GERENTE

Paso 23. Revisa y valida la elaboración del requerimiento
(Tiempo: 25')





Cargo: ASISTENTE

Paso 24. Elabora el requerimiento en el Sistema SIAM
(Tiempo: 20')

Cargo: GERENTE

Paso 25. Revisa y firma requerimiento
(Tiempo: 15')

Cargo: SECRETARIA

Paso 26. Deriva a Mensajería
(Tiempo: 10')

Cargo: MENSAJERO

Paso 27. Entrega documento a la Subgerencia de Abastecimiento
(Tiempo: 20')

SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO

Cargo: SECRETARIA / ESPECIALISTA / SUBGERENTE

Paso 28. Proceso de selección del Proveedor. Se selecciona el consultor que elaborará el estudio de Prefactibilidad
(Tiempo mínimo: 720')
(Tiempo máximo: 1440')

PROVEEDOR - EXTERNO

Cargo: CONSULTOR

Paso 29. Proceso de Elaboración de estudio de Prefactibilidad
(Tiempo máximo: 14400')

SUB GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

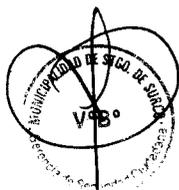
Cargo: TECNICO

Paso 30. Proceso de Recepción y Derivación de Documentos
(Tiempo mínimo: 15')
(Tiempo máximo: 60')

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: SECRETARIA

Paso 31. Recepciona y registra estudio
(Tiempo: 10')





Cargo: GERENTE

Paso 32. Revisa y decreta derivación para su aprobación
(Tiempo: 20')

Cargo: SECRETARIA

Paso 33. Deriva estudio
(Tiempo: 10')

SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

Cargo: SECRETARIA / ESPECIALISTA / GERENTE

Paso 34. Evaluación, revisión y validación del estudio de PREFACTIBILIDAD
(Tiempo mínimo: 960')
(Tiempo máximo: 2400')

¿Encontró observaciones?

Sí, Paso 35

No, Paso 37

Paso 35. Remite estudio con Observaciones
(Tiempo mínimo: 50')
(Tiempo máximo: 480')

PROVEEDOR - EXTERNO

Cargo: CONSULTOR

Paso 36. Evalúa y subsana observaciones
(Tiempo mínimo: 7200')

SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

Cargo: SECRETARIA / ESPECIALISTA / GERENTE

Paso 37. Aprueba y viabiliza a través de un documento el estudio
(Tiempo: 20')

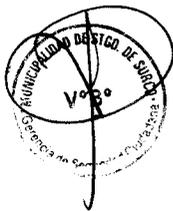
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: SECRETARIA

Paso 38. Recepciona y registra estudio
(Tiempo: 15')

Cargo: GERENTE

Paso 39. Revisa y decreta dar conformidad al servicio
(Tiempo: 20')





Cargo: SECRETARIA

Paso 40. Elabora conformidad del servicio
(Tiempo: 20')

Cargo: GERENTE

Paso 41. Firma conformidad de servicio
(Tiempo: 10)

Paso 42. Formula documento solicitando expediente técnico
(Tiempo: 20')

Cargo: SECRETARIA

Paso 43. Elabora documento de Solicitud de Estudio de Mercado. El documento hace mención a una solicitud de estudio de mercado para el expediente técnico
(Tiempo: 20')

SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO

Cargo: SECRETARIA / ESPECIALISTA /SUBGERENTE

Paso 44. Proceso de Realización del Estudio de Mercado en la etapa de ejecución del proyecto
(Tiempo mínimo: 1000')
(Tiempo máximo: 2880')

Paso 45. Elabora cuadro de cotizaciones (E). Nota: El cuadro de Cotizaciones corresponde al servicio de consultaría a efectuar Subgerente: Revisa y decreta remitir el documento cuadro de cotizaciones
(Tiempo: 400')

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: SECRETARIA

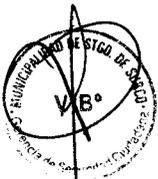
Paso 46. Recepciona y registra estudio
(Tiempo: 5')

Cargo: GERENTE

Paso 47. Revisa y ordena elaborar requerimiento
(Tiempo: 10')

Cargo: ASISTENTE

Paso 48. Elabora requerimiento en el sistema SIAM
(Tiempo: 30')





Cargo: GERENTE

Paso 49. Revisa y firma requerimiento
(Tiempo: 15')

Cargo: SECRETARIA

Paso 50. Deriva requerimiento
(Tiempo: 10')

SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO

Cargo: SECRETARIA / ESPECIALISTA /SUBGERENTE

Paso 51. Proceso de Selección del Proveedor. El proveedor será el consultor que elaborará el expediente técnico
(Tiempo mínimo: 720')
(Tiempo máximo: 1440')

PROVEEDOR - CONSULTOR

Paso 52. Proceso de Elaboración del expediente técnico
(Tiempo mínimo: 7200')
(Tiempo máximo: 14400')

SUB GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Cargo: TECNICO

Paso 53. Proceso de recepción y derivación de documentos
(Tiempo: 20')

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: SECRETARIA

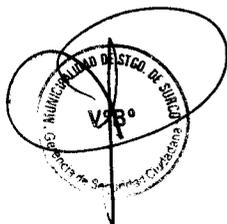
Paso 54. Recepciona y registra expediente
(Tiempo: 20')

Cargo: GERENTE

Paso 55. Revisa y decreta consolidar estudio. Los estudios a consolidar son el de Prefactibilidad y Expediente
(Tiempo: 40')

Cargo: SECRETARIA

Paso 56. Consolida y deriva Proyecto completo
(Tiempo: 20')





GERENCIA MUNICIPAL

Cargo: SECRETARIA

Paso 57. Recepciona y registra documentos
(Tiempo: 20')

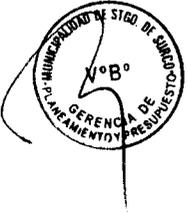
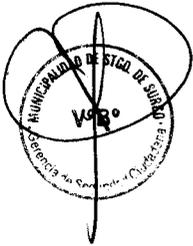
Cargo: GERENTE

Paso 58. Revisa y decreta su ejecución
(Tiempo: 30')

1.6. Tiempo total estimado

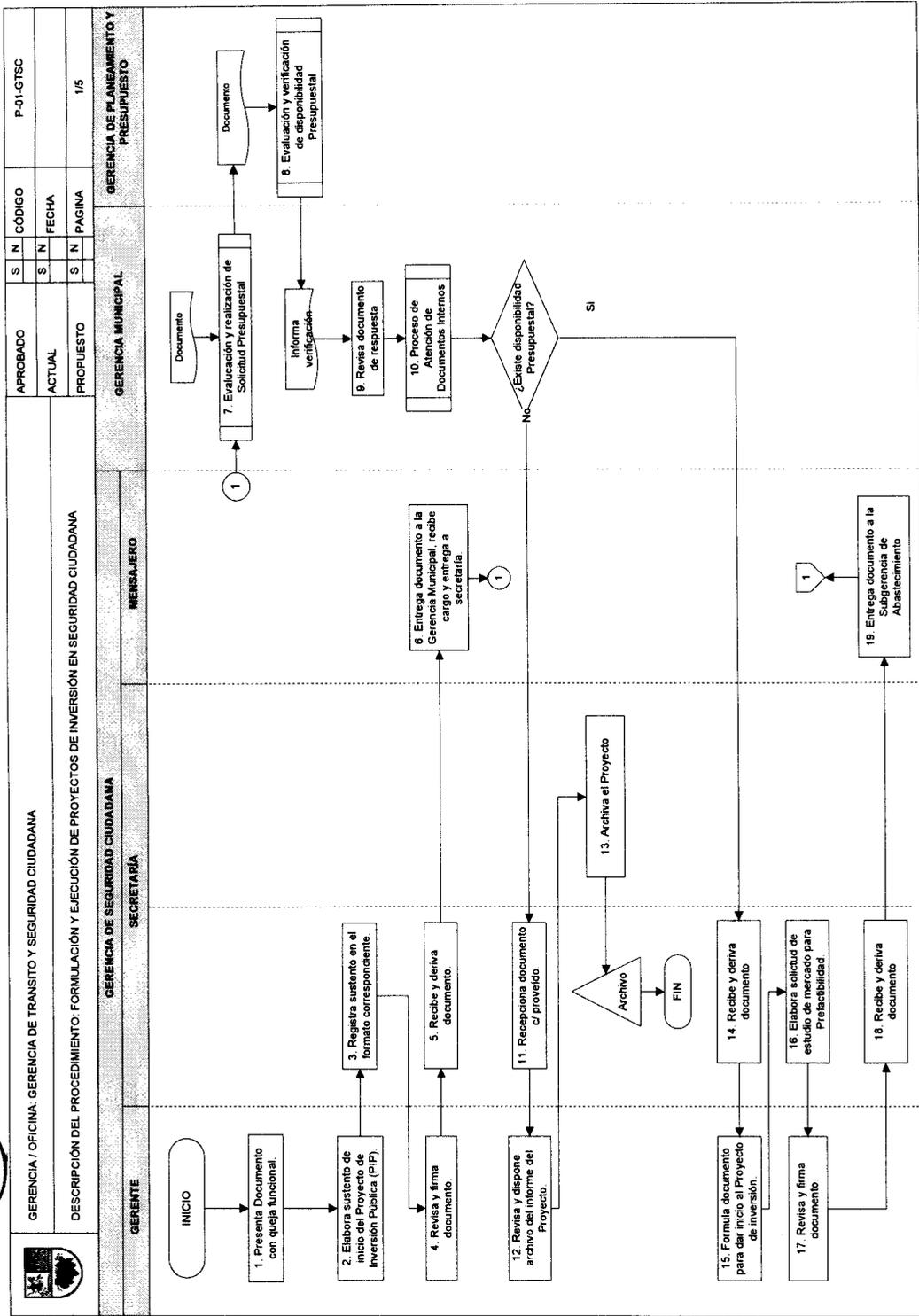
(Tiempo mínimo: 36355' ó 76 días)
(Tiempo máximo: 54480' ó 114 días)

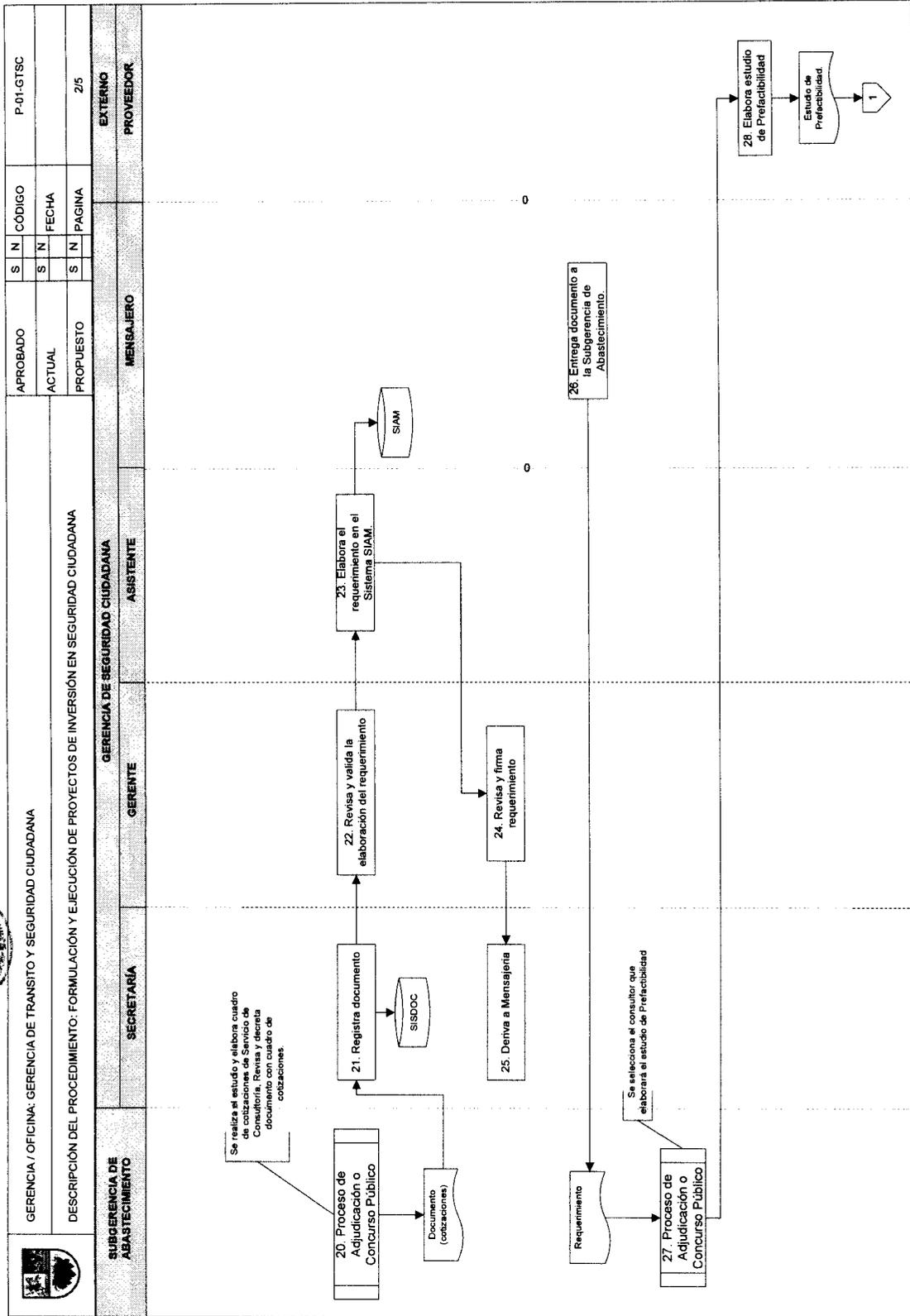
1.7. Anexos

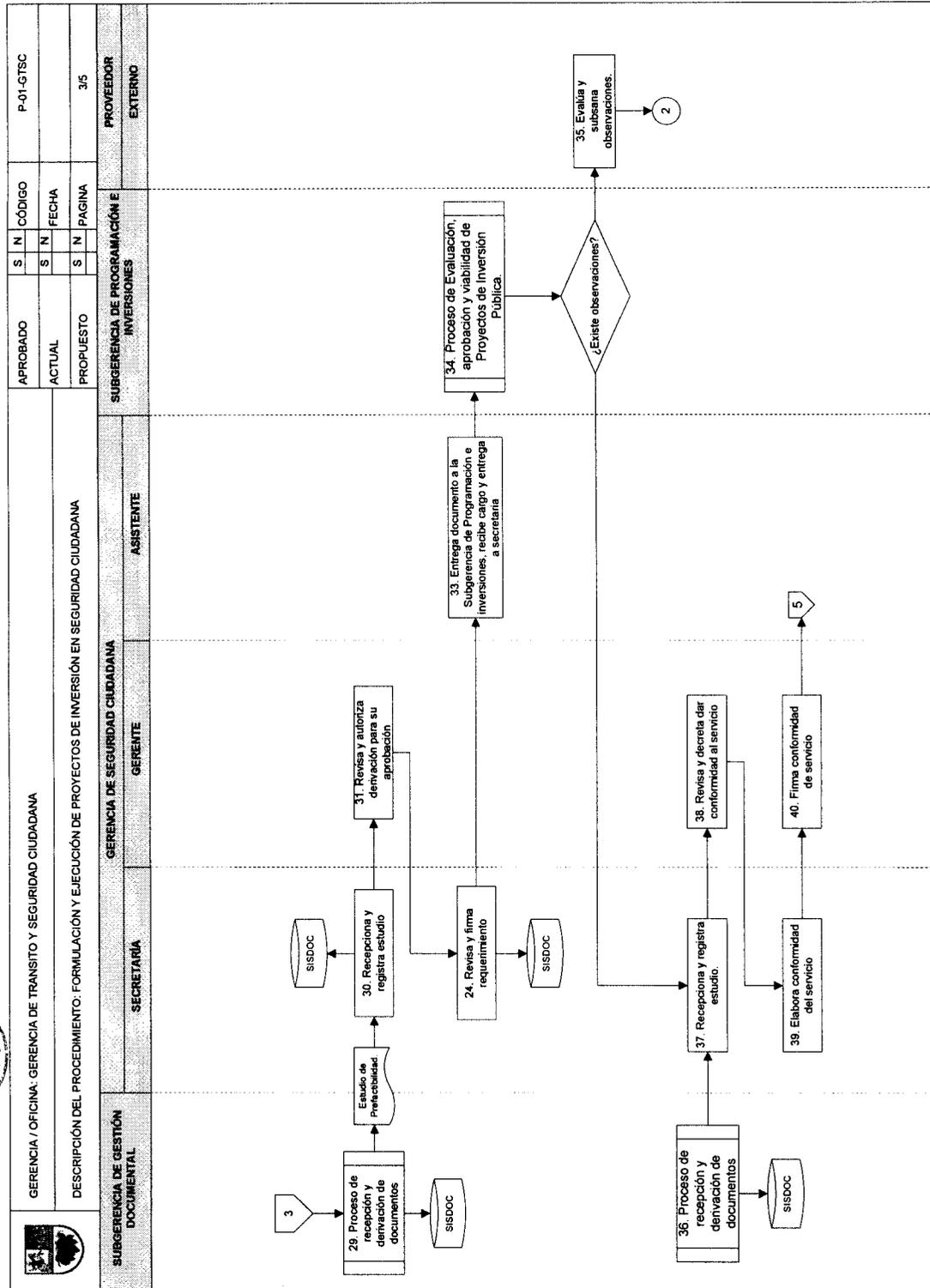
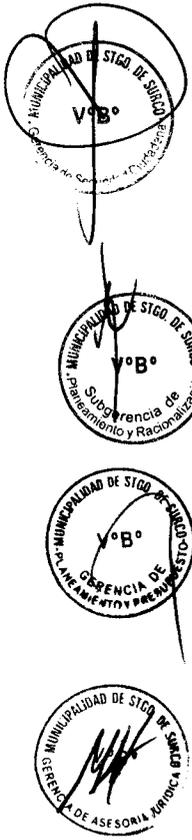


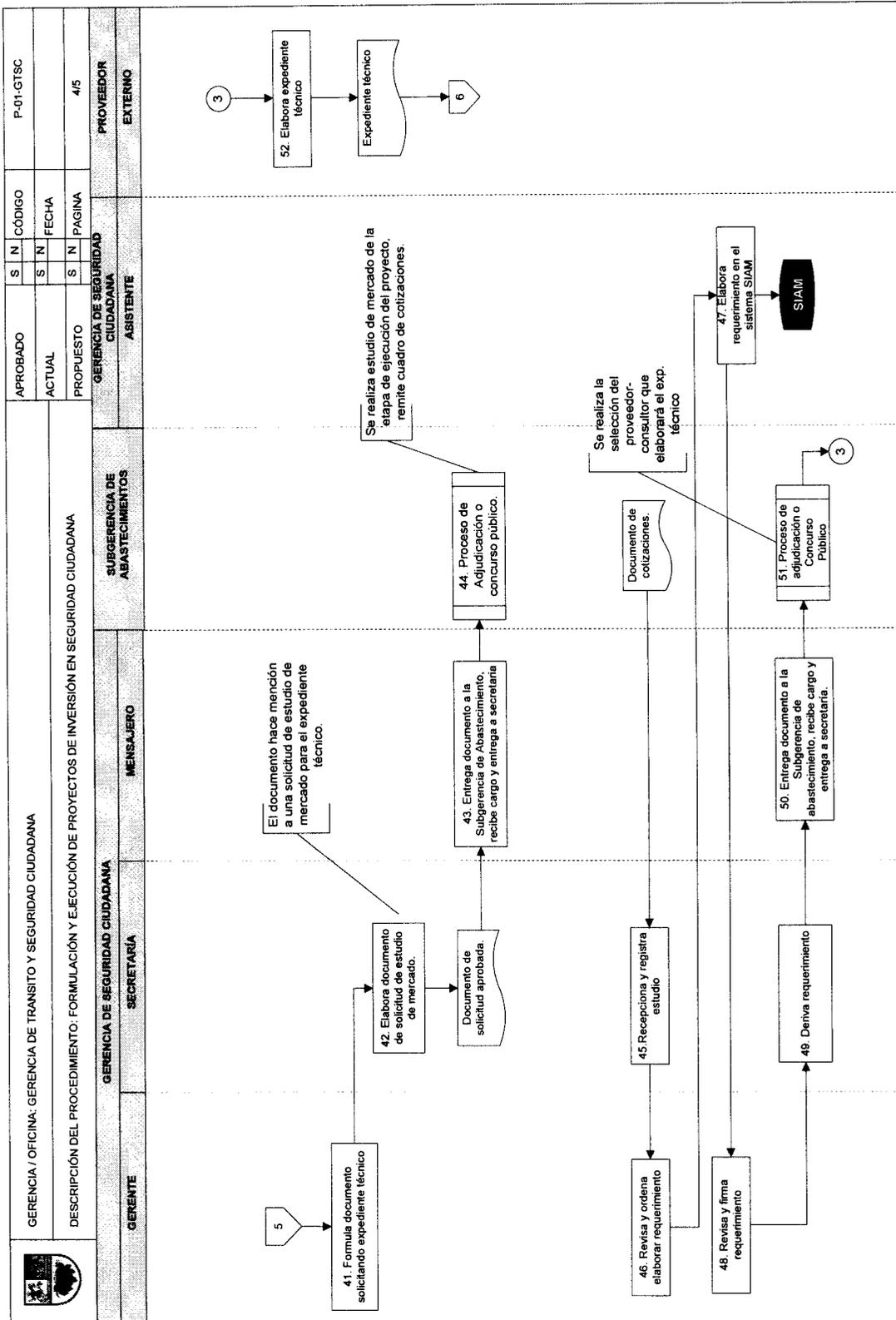
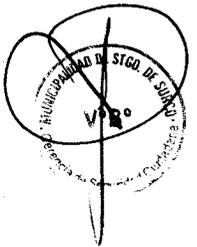


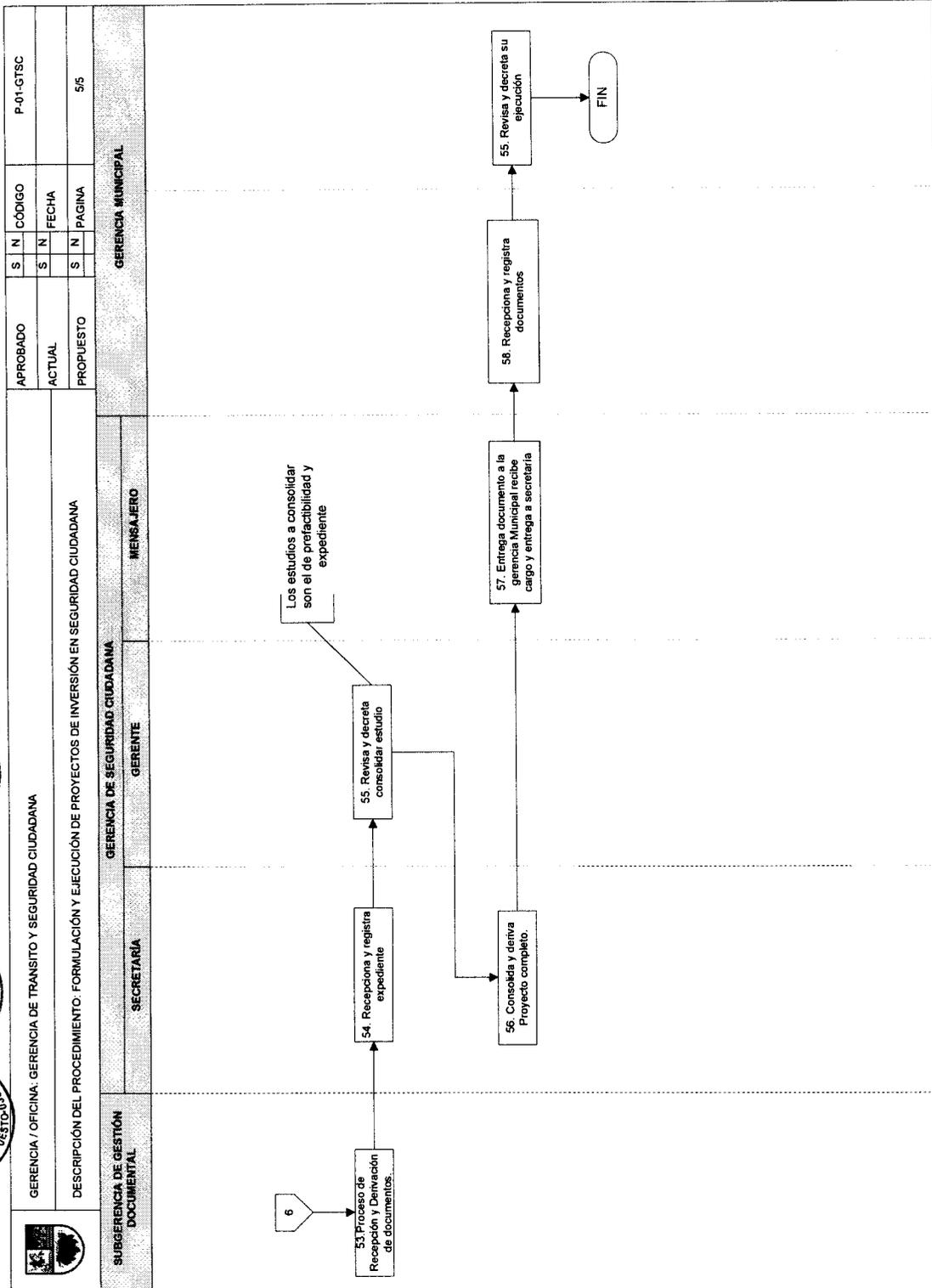
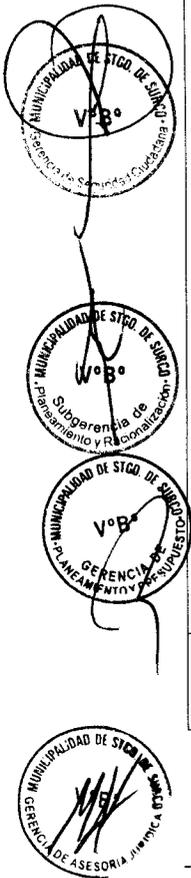
a) Anexo 1: Diagrama de Flujo













2. Denominación:

ATENCIÓN DE CONSULTAS EN SEGURIDAD CIUDADANA

2.1. Código:

P-02-GSC

2.2. Objetivo:

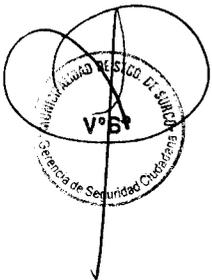
Atender, absolver inquietudes y asesorar a los vecinos en temas de Seguridad Ciudadana.

2.3. Base legal:

- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de La Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado con Ordenanza N° 396-MSS.
- Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco Ordenanza N° 325-MSS.
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

2.4. Requisitos:

NO APLICA





2.5. Descripción: P-02-GSC

Este procedimiento se inicia en la Base principal de seguridad ciudadana donde se acerca para realizar consultas en temas de seguridad ciudadana

VECINO

- Paso 1.** Solicita entrevista con algún especialista en Seguridad Ciudadana, y explica el motivo de la entrevista.
(Tiempo mínimo: 5')
(Tiempo máximo: 10')

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: RECEPCIONISTA

- Paso 2.** Atiende al vecino y verifica si puede absolver dudas y/o cuestiones en Temas de seguridad.
(Tiempo mínimo: 3')
(Tiempo máximo: 5')

¿Consulta requiere entrevista con personal especializado?

No, Paso 03

Si, Paso 04

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: RECEPCIONISTA

- Paso 3.** Se despide del vecino y le agradece por su visita, Continúa FIN DEL PROCEDIMIENTO
(Tiempo: 2').

FIN DEL PROCEDIMIENTO

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: RECEPCIONISTA

- Paso 4.** Verifica disponibilidad del Gerente.
(Tiempo: 3').

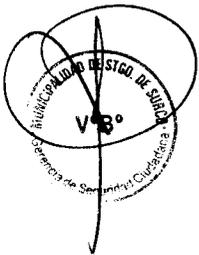
¿Se encuentra disponible?

No, Paso 05

Si, Paso 06

Cargo: RECEPCIONISTA

- Paso 5.** Agenda la entrevista y comunica al vecino fecha de reunión programada.
(Tiempo: 5').





ESPERA DE FECHA PLANIFICADA PARA REUNIÓN, Continúa Paso 6

Cargo: RECEPCIONISTA

Paso 6. Comunica al gerente tema motivo de la reunión.
(Tiempo: 2')

Cargo: GERENTE

Paso 7. Atiende al vecino, recepciona la queja, reclamo o inquietud del vecino y Plantea acción a ejecutar.
(Tiempo mínimo: 10')
(Tiempo máximo: 60')

Paso 8. Dispone ejecución de la acción operativa.
(Tiempo: 3')

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: SUPERVISOR

Paso 9. Comunica el plan operativo y guía hasta el final la operación.
(Tiempo mínimo: 120')
(Tiempo máximo: 1440')

Cargo: SERENO

Paso 10. Actúa de acuerdo al plan y ejecuta acciones operativas
(Tiempo mínimo: 120')
(Tiempo máximo: 1440')

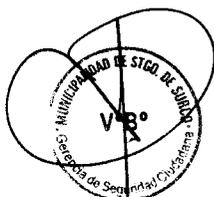
Paso 11. Realiza informe de los resultados del plan de acción.
(Tiempo: 20')

Paso 12. Coordina y realiza entrevista con el vecino solicitante del plan de acción
(Tiempo mínimo: 30')
(Tiempo máximo: 60')

Paso 13. Comunica resultados del operativo y verifica conformidad
(Tiempo mínimo: 15')
(Tiempo máximo: 30')

Paso 14. Comunica resultados generales al Gerente.
(Tiempo: 20')

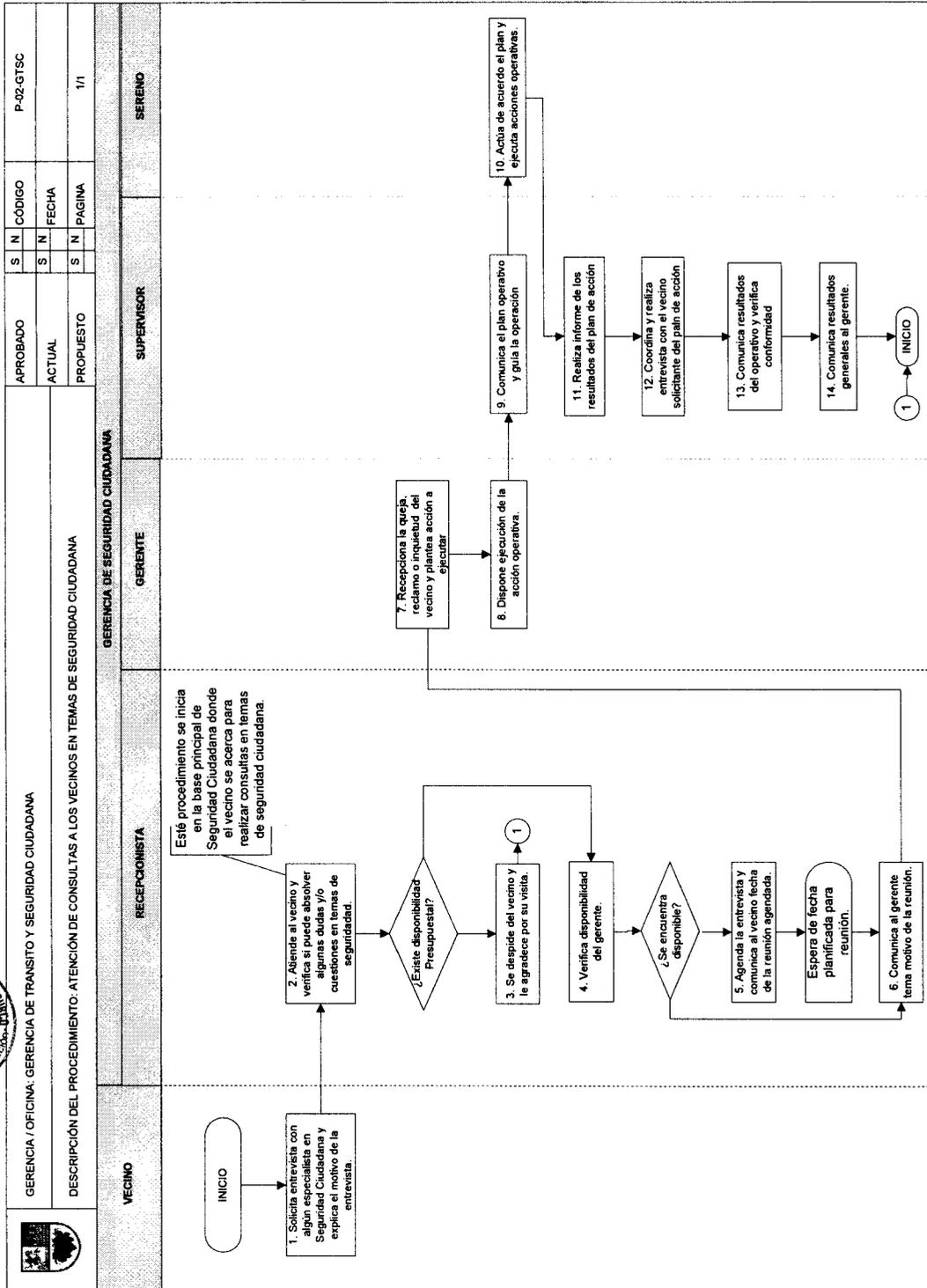
2.6 Tiempo total estimado
(Tiempo mínimo: 355' ó 6 horas)
(Tiempo máximo: 3100' ó 7 días)





2.7 Anexos

a) Anexo 1: Diagrama de Flujo



Esta procedimiento se inicia en la base principal de Seguridad Ciudadana donde el vecino se acerca para realizar consultas en temas de seguridad ciudadana.

V°B°

MUNICIPALIDAD DE S. DE SURCO
Gerencia de Seguridad Ciudadana

V°B°

MUNICIPALIDAD DE S. DE SURCO
Gerencia de Transito y Seguridad Ciudadana

V°B°

MUNICIPALIDAD DE S. DE SURCO
Gerencia de Asesoría Jurídica