

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
(MAPRO)**

**GERENCIA DE SEGURIDAD
CIUDADANA**

2012



I. INTRODUCCION

La Gerencia de Seguridad Ciudadana, es el órgano de línea encargado de desarrollar actividades de disuasión y prevención delictiva para mejorar las condiciones de seguridad, orden y tranquilidad en el distrito, así como la fiscalización del cumplimiento de las normas y disposiciones municipales que permitan una vida ordenada y digna dentro de la localidad.

Para llevar a cabo las actividades, utiliza varios procedimientos internos en el manejo de su documentación y decisiones internas; sin embargo, para efectos del presente trabajo, se ha detallado sólo los procedimientos más importantes y frecuentes que ejecuta la Gerencia de Seguridad Ciudadana de forma concisa, clara y rápida.

Es conveniente precisar que el presente Manual, ha sido elaborado conforme a lo establecido en las "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas" aprobada por Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR y los lineamientos de la Directiva N°001-2012-GM/MM denominada "Elaboración, Aprobación y Difusión del Manual de Procedimientos de la Municipalidad de Miraflores", aprobada con Resolución de Gerencia Municipal N° 016 de fecha 27 de enero del 2012.

En este sentido, el presente manual pretende dar a conocer los principales procedimientos internos que se ejecutan en la Gerencia de Seguridad Ciudadana, los cuales han sido elaborados en cumplimiento estricto de la normativa que exige contar con dicho instrumento de gestión.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



II. INDICE

Pág.

I. INTRODUCCION..... 1

II. INDICE..... 2

III. DATOS GENERALES..... 3

- 3.1 Objetivos.
- 3.2 Alcance.
- 3.3 Órgano que elabora y fecha
- 3.4 Órgano que regula, revisa y aprueba

IV. DATOS DEL PROCEDIMIENTO..... 5

4.1 Denominación del Procedimiento..... 5

Emisión de certificado domiciliario

- 4.1.1 Código del Procedimiento
- 4.1.2 Objetivo
- 4.1.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento

- 4.1.4 Resultados
- 4.1.5 Tiempos estimados
- 4.1.6 Usuarios

4.2 Denominación del Procedimiento..... 7

Emisión de transcripción de parte de ocurrencia

- 4.2.1 Código del Procedimiento
- 4.2.2 Objetivo
- 4.2.3 Descripción
 - 4.2.3.1 Detalle del Procedimiento

- 4.2.4 Resultados
- 4.2.5 Tiempos estimados
- 4.2.6 Usuarios





4.3 Denominación del Procedimiento..... 9

Emisión de copia de imágenes de video vigilancia

4.3.1 Código del Procedimiento

4.3.2 Objetivo

4.3.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento

4.3.4 Resultados

4.3.5 Tiempos estimados

4.3.6 Usuarios

4.4 Denominación del Procedimiento..... 11

Atención de llamadas telefónicas a la CAM

4.4.1 Código del Procedimiento

4.4.2 Objetivo

4.4.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento

4.4.4 Resultados

4.4.5 Tiempos estimados

4.4.6 Usuarios

4.5 Denominación del Procedimiento..... 14

Monitoreo e intervención desde el sistema de video vigilancia.

4.5.1 Código del Procedimiento

4.5.2 Objetivo

4.5.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento

4.5.4 Resultados

4.5.5 Tiempos estimados

4.5.6 Usuarios

ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS..... 16

VI. DIAGRAMAS..... 16





III. DATOS GENERALES

3.1 Objetivos.

- a) Presentar en forma clara, concisa y funcional los principales procedimientos de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, relacionadas con las funciones que le atribuye el ROF
- b) Brindar información de las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos ejecutados para el cumplimiento de las funciones de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.
- c) Verificar el cumplimiento de los procedimientos llevados a cabo por la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

3.2 Alcance.



El ámbito de aplicación del presente MAPRO comprende a la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

3.3 Órgano que elabora y Fecha.



Gerencia de Seguridad Ciudadana, SET 2012.

3.4 Órgano que regula, revisa y aprueba

Regula y revisa

Gerencia de Planificación y Presupuesto - Sub Gerencia de Racionalización y Estadística

Aprueba

Alcaldía



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



IV. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Denominación del Procedimiento.

Emisión de Certificado Domiciliario

4.1.1 Código del procedimiento: 0.7.5.1

4.1.2 Objetivo.

- Emitir el Certificado Domiciliario a quienes soliciten y demuestren residir en el Distrito de Miraflores.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de Seguridad Ciudadana

4.1.3 Descripción

4.1.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Presenta Documentación (Declaración Jurada, Copia de DNI, Copia de Recibo de Servicios, y Boucher de Pago por derechos)	Vecino
A2	Oficina de Tramite documentario – Revisa, Registra documentación y dispone se envíe a la Gerencia de Seguridad Ciudadana	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se Recepciona Documentación en la Gerencia de Seguridad Ciudadana (3min)	Secretaria
A4	Se verifica, registra y remite la documentación al despacho de Gerencia (5 min)	Secretaria
A5	Revisa, dispone la prioridad a la Documentación, deriva la Documentación al Área Respectiva (5 min)	Gerente
A6	Recibe y Verifica / Valida Documentación (5 min): Si Procede = A7 No Procede = Se elabora y remite Informe de No Procede a Gerencia y A13	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A7	Se asigna al Sereno para Verificación Domiciliaria (3 min)	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A8	Se desplaza a la dirección y efectúa la Verificación Domiciliaria (10 min): Si Procede = A9 No Procede = Elabora Parte de No Procede y deriva al jefe CAM (A6)	Sereno
A9	Realiza el acta de Constatación Domiciliaria, Entrega a Jefe de la CAM (5 min)	Sereno
A10	Verifica el Correcto llenado del acta de la constatación domiciliaria (3 min) Si Procede = A11 No Procede = Vuelve a A8	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A11	Elabora Certificado Domiciliario y lo remite a Despacho de Gerencia (10 min)	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A12	Gerencia Verifica y da Visto Bueno (3 min) Si = Firma y A15 No = A6	Gerente
A13	Revisa Informe de No Procede, se dan las disposiciones (5min)	Gerente
A14	Se prepara Carta de Respuesta, para el solicitante de No Procede y A15 (5 min)	Secretaria
A15	Se realiza entrega de respuesta al solicitante (2 min)	Secretaria

4.1.4 Resultados

Acreditar al solicitante su residencia en el distrito de Miraflores.

4.1.5 Tiempos estimados

El tiempo estimado para este procedimiento es 64 minutos, tras recepcionar la documentación en la Gerencia de Seguridad Ciudadana. Los tiempos varían según el procedimiento

4.1.6 Usuarios.

Secretaria, Jefe de la Central alerta Miraflores y Gerente.

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272





4.2 Denominación del Procedimiento.

Emisión de transcripción de parte de ocurrencia

4.2.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2

4.2.2 Objetivo.

Emitir Copia Certificada de un Parte de Ocurrencia redactado por Agentes de Seguridad Ciudadana.

Base Legal.

Constitución Política de 1993.

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades

Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana

Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de Seguridad Ciudadana

4.2.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Verifica Existencia de Parte de Ocurrencia en la Gerencia de Seguridad Ciudadana ¿Existe? Si = Efectúa Pago y Presenta documentación respectiva en Mesa de Parte y A2 No = Fin del Procedimiento.	Solicitante
A2	Oficina de Tramite documentario – Revisa, Registra documentación y dispone se envíe a la Gerencia de Seguridad Ciudadana	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se Recepciona Documentación en la Gerencia de Seguridad Ciudadana (3 min)	Secretaria
A4	Se verifica, registra y remite la documentación al despacho de Gerencia (5 min)	Secretaria
A5	Revisa, Da Disposiciones de Prioridad a la Documentación, deriva la Documentación al Área Respectiva (5 min)	Gerente
A6	Recibe y Verifica / Valida Documentación (5 min):	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A7	Realiza Transcripción de Parte de Ocurrencia y lo remite a despacho de Gerencia y A8 (10 min)	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A8	Gerencia Verifica y da Visto Bueno (5 min) Si = Firma y A9 No = A6	Gerente
A9	Se realiza entrega de copia certificada de parte de ocurrencia (2 min)	Secretaria

4.2.4 Resultados

Entregar una copia Certificada de un Parte de Ocurrencia redactado por los Agentes de Seguridad Ciudadana; para los fines que el solicitante crea conveniente.

4.2.5 Tiempos estimados

De 35 minutos, los tiempos varían según el procedimiento.

4.2.6 Usuarios.

Secretaria, Jefe de Central Alerta Miraflores, Gerente



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272





4.3 Denominación del Procedimiento.

Emisión de copia de imágenes de video vigilancia

4.3.1 Código del procedimiento: 0.7.5.3

4.3.2 Objetivo.

Emitir Copia de Imágenes de las Grabaciones del Sistema Video Vigilancia al ciudadano que sustente su solicitud.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de Seguridad Ciudadana

4.3.3 Descripción

4.3.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Verifica Existencia de Imágenes de Video Vigilancia en la Gerencia de Seguridad Ciudadana ¿Existe? Si = Efectúa Pago y Presenta documentación respectiva en Mesa de Parte y A2 No = Fin del Procedimiento.	Solicitante
A2	Oficina de Tramite documentario – Revisa, Registra documentación y dispone se envíe a la Gerencia de Seguridad Ciudadana	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se Recepciona Documentación en la Gerencia de Seguridad Ciudadana (3 min)	Secretaria
A4	Se verifica, registra y remite la documentación al despacho de Gerencia (5 min)	Secretaria
A5	Revisa, Da Disposiciones de Prioridad a la Documentación, deriva la Documentación al Área Respectiva (10 min)	Gerente
A6	Recibe y Verifica / Valida Documentación (5 min):	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A7	Realiza Grabación de los Archivos en un CD o DVD, y lo remite junto a un informe a despacho de Gerencia y A8 (10 min)	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A8	Gerencia Verifica y da Visto Bueno (5 min) Si = A9 No = A6	Gerente
A9	Se realiza entrega de respuesta al solicitante (2 min)	Secretaria

4.3.4 Resultados

Entregar una copia Certificada de las Grabaciones del Sistema de Video Vigilancia de la municipalidad de Miraflores al Ciudadano

4.3.5 Tiempos estimados

De 40 minutos, los tiempos varían según el procedimiento.

4.3.6 Usuarios.

Secretaria, Jefe de Central Alerta Miraflores, Gerente



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



4.4 Denominación del Procedimiento.

Atención de llamadas telefónicas a la CAM

4.4.1 Código del procedimiento: 0.7.5.4

4.4.2 Objetivo.

Atención del Ciudadano en sus urgencias y/o emergencias, cuyo apoyo es solicitado vía telefónica a la CAM.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de Seguridad Ciudadana

4.4.3 Descripción

4.4.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Recepciona llamada Telefónica del Ciudadano, la cual se registra automáticamente en el sistema (3 min). ¿Requiere Apoyo? Si = A2 No = A15	Operador PA
A2	Comunica al Radio-Operador la novedad señalando Dirección y tipo de incidencia. (0.5 min)	Operador PA
A3	Evalúa información de acuerdo a Disponibilidad Logística y Personal Operativo (0.5 min)	Radio Operador
A4	Selecciona al Agente para Atención (0.5 min)	Radio Operador
A5	Desplaza al Agente para Intervención y lo desactiva en disponibilidad para otras intervenciones (0.25 min)	Radio Operador
A6	Desplazamiento del Agente al lugar de la Intervención (5 min)	Sereno
A7	Procede análisis situacional realiza la orientación correspondiente y define el requerimiento de apoyo(10 min) Si = Comunica al Radio Operador y A8 No = A11 y A12	Sereno
A8	Evalúa Tipo de apoyo (0.5 min) ¿Interno o Externo? Interno = A9 Externo = A10	Radio Operador
A9	Se envía apoyo (Ambulancia, Auxilio Vial u otra Unidad Móvil o Motorizada) y A5 (0.5 min)	Radio Operador
A10	Se Coordina Apoyo (PNP, Bomberos, Otras Gerencias u Otras Entidades) y A8 (1 min)	Radio Operador
A11	Informa Termino y resultados de la intervención al Radio Operador para que active su disponibilidad (0.25 min)	Sereno
A12	Recopila Información de la Intervención y A13 (3 min)	Operador PA
A13	Devuelve Llamada al Ciudadano informando resultados de su llamada (3 min)	Operador PA
A14	Si la información es relevante comunica al Alto Mando (Gerente, Sub Gerente, Jefes de Operaciones) 20 min	Operador PA
A15	Cierra el Caso y Fin del Procedimiento (0.5 min)	Operador PA



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de
Seguridad Ciudadana.

4.4.4 Resultados

Brindar una Atención Personalizada y profesional al ciudadano, dándole una Calidad de Servicio en una respuesta inmediata.

4.4.5 Tiempos estimados

De 48.5 minutos, los tiempos varían según el procedimiento y gravedad de la intervención.

4.4.6 Usuarios.

Operador PA, Radio Operador, Jefe de Central



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



4.5 Denominación del Procedimiento.

Monitoreo e intervención desde el sistema de video vigilancia.

4.5.1 Código del procedimiento: 0.7.5.5

4.5.2 Objetivo.

Reguardo de la Tranquilidad en la Vía Pública desde el Sistema de Video Vigilancia.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de Seguridad Ciudadana.

4.5.3 Descripción

4.5.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Visualiza Suceso Sospechoso ¿Requiere Intervención? Si = A2 No = A17	Operador CCTV
A2	Comunica al Radio-Operador la novedad señalando Dirección y tipo de incidencia. (0.5 min)	Operador CCTV
A3	Evalúa información de acuerdo a Disponibilidad Logística y Personal Operativo (0.5 min)	Radio Operador
A4	Selecciona al Agente para Atención (0.5 min)	Radio Operador
A5	Desplaza al Agente para Intervención y lo desactiva en disponibilidad para otras intervenciones (0.25 min)	Radio Operador
A6	Desplazamiento del Agente al lugar de la Intervención (7 min)	Sereno
A7	Procede a Orientación y/o Intervención y A8 (15 min)	Sereno
A8	Informa Requerimiento de Apoyo (1 min) Si = Comunica al Radio Operador y A9 No = A12	Sereno
A9	Evalúa Tipo de apoyo (0.5 min) ¿Interno o Externo? Interno = A10 Externo = A11	Radio Operador
A10	Se envía apoyo (Ambulancia, Auxilio Vial u otra Unidad Móvil o Motorizada) y A5 (0.5 min)	Radio Operador
A11	Se Coordina Apoyo (PNP, Bomberos, Otras Gerencias u Otras Entidades) y A8 (1 min)	Radio Operador
A12	Informa Termino de Intervención al radio Operador para que active su disponibilidad (0.25 min)	Sereno
A13	Informa Resultados de la Intervención y A14 (3 min)	Sereno
A14	Recopila Información de la Intervención y A15 (3 min)	Operador CCTV
A15	Evalúa Modus Operandi (2 min) ¿Satisfactoria? Si = A16 No = A2	Operador CCTV
A16	Analiza Información Recibida (2 min) ¿Es Relevante? Si = Comunica al Alto Mando (Gerente, Sub Gerente, Jefes de Operaciones) y A17 No = A17	Operador CCTV
A17	Exporta y Archiva y Fin del Procedimiento (3 min)	Operador CCTV



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de
Seguridad Ciudadana

4.5.4 Resultados

Brindar una Atención Personalizada y profesional al ciudadano, dándole una Calidad de Servicio en una respuesta inmediata.

4.5.5 Tiempos estimados

De 40 minutos aproximadamente, los tiempos varían según el procedimiento y gravedad de la intervención.

4.5.6 Usuarios.

Operador CCTV, Radio Operador, Jefe de Central

V. ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS.

- CAM – Central Alerta Miraflores
- GSC – Gerencia de Seguridad Ciudadana
- Operador AV – Operador de la Plataforma de Atención al Vecino
- Operador CCTV – Operador de Video Vigilancia

VI. DIAGRAMAS



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

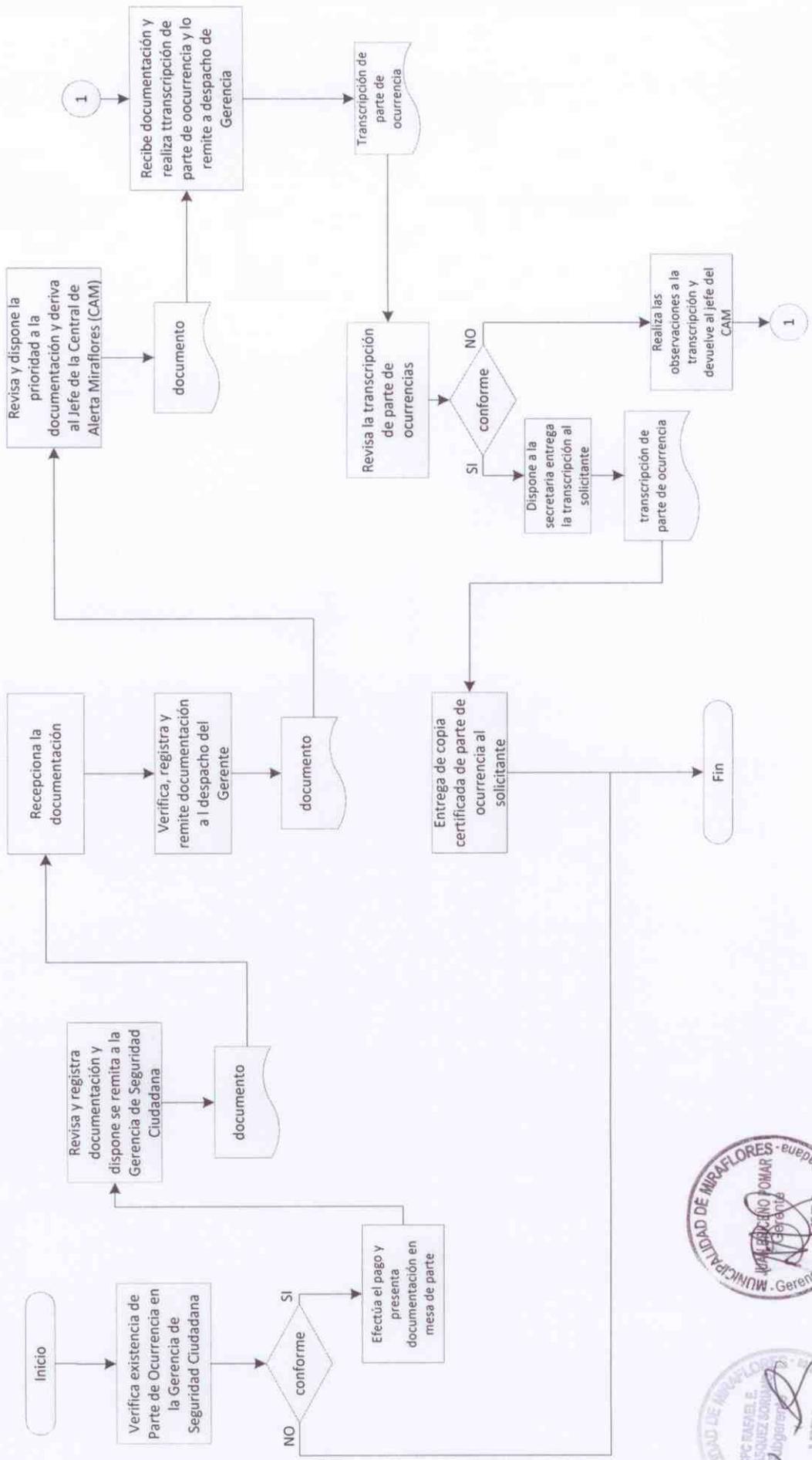
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

EMISIÓN DE TRANSCRIPCIÓN DE PARTE DE OCURRENCIAS
CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.02

FECHA
2012

SOLICITANTE		OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO		SECRETARIA		GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	
				GERENTE		JEFE DEL CAM	





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

EMISION DE COPIA DE IMÁGENES DE VIDEOVIGILANCIA
CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.03

FECHA
2012

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

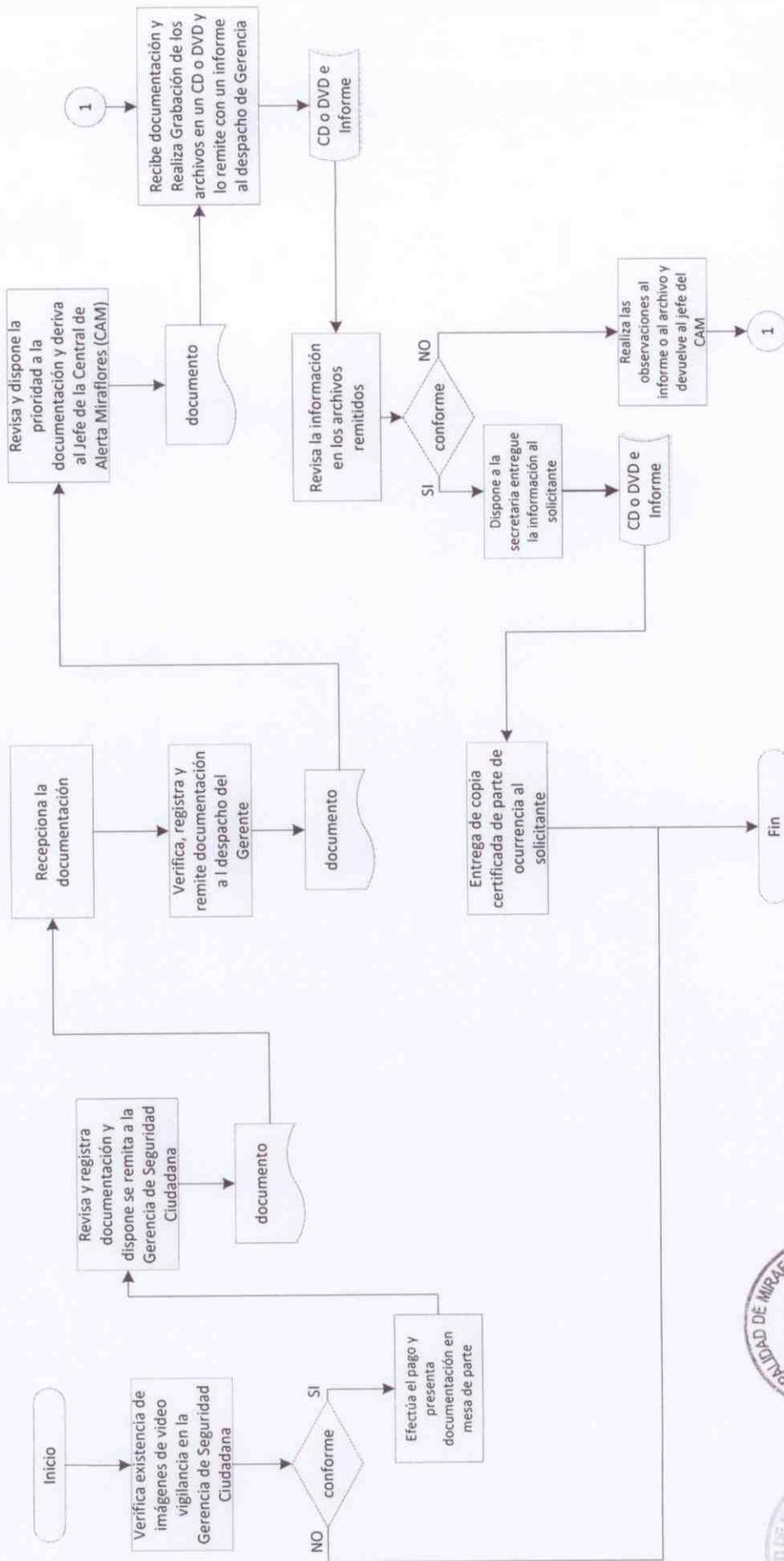
SECRETARIA

OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO

SOLICITANTE

JEFE DEL CAM

GERENTE





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA CAM
CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.04

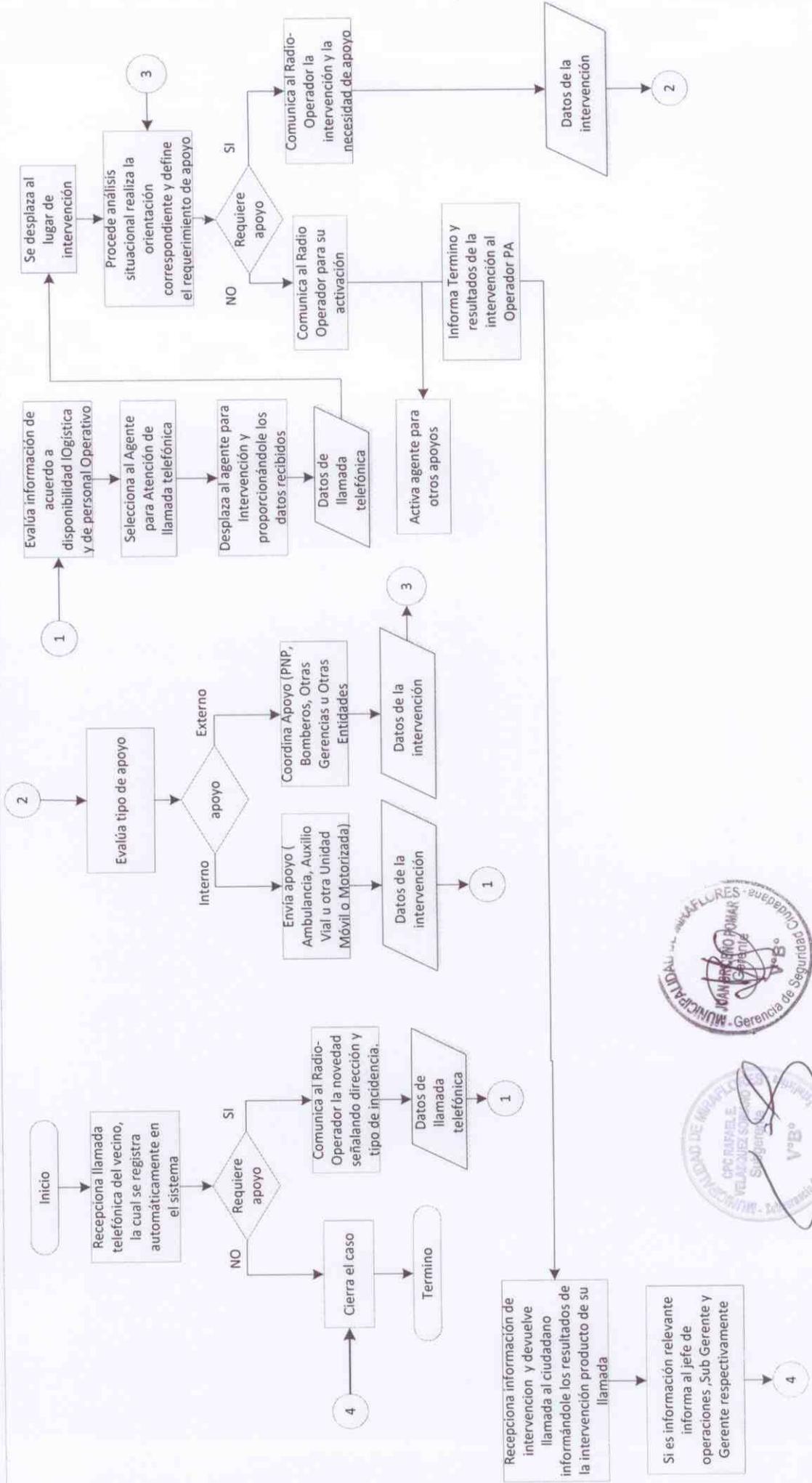
FECHA
2012

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

OPERADOR PA

RADIO OPERADOR

SERENO





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

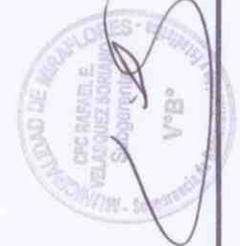
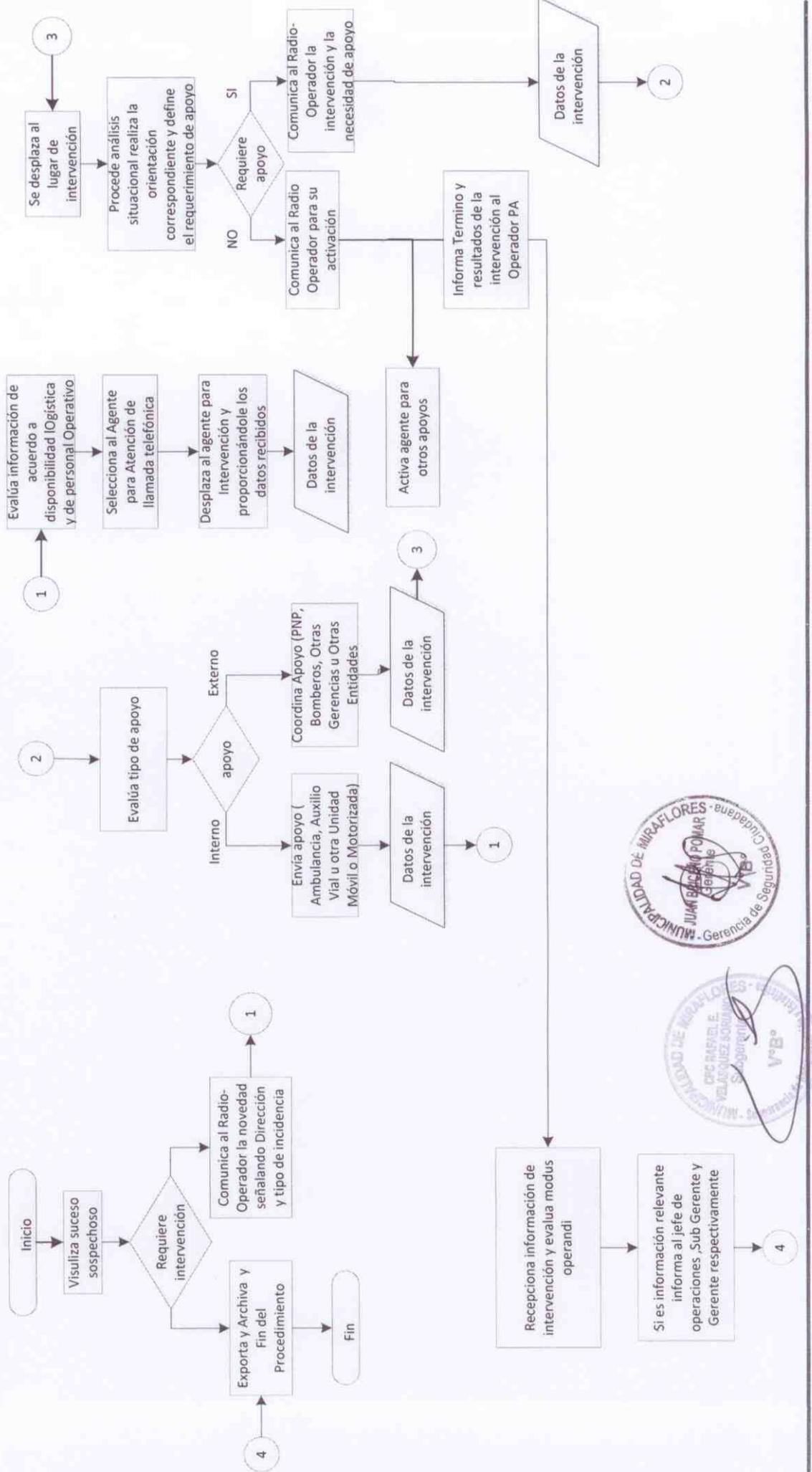
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

MONITOREO E INTERVENCIÓN DESDE EL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA
CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.05

FECHA
2012

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	
OPERADOR CCTV	SERENO
RADIO OPERADOR	



MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
(MAPRO)**

SUBGERENCIA DE SERENAZGO

2012



I. INTRODUCCION



La Sub Gerencia de Serenazgo, es el órgano de línea encargado de programar y ejecutar acciones e intervenciones de prevención y control de la Violencia e inseguridad, así como brindar protección a la integridad y los bienes de las personas para contribuir con la seguridad, tranquilidad y el orden en el distrito. Asimismo es el encargado de concertar con la Policía Nacional del Perú para desarrollar estrategias sobre Seguridad Ciudadana.



Para llevar a cabo las actividades, utiliza diversos procedimientos en el manejo de su documentación y decisiones; sin embargo, para efectos del presente trabajo, se ha detallado sólo los procedimientos más importantes y frecuentes que ejecuta la Sub Gerencia de Serenazgo de forma concisa, clara y rápida.

Es conveniente precisar que el presente Manual, ha sido elaborado conforme a lo establecido en las "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas" aprobada por Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR y los lineamientos de la Directiva N°001-2012-GM/MM denominada "Elaboración, Aprobación y Difusión del Manual de Procedimientos de la Municipalidad de Miraflores", aprobada con Resolución de Gerencia Municipal N° 016 de fecha 27 de enero del 2012.



En este sentido, el presente manual pretende dar a conocer los principales procedimientos internos que se ejecutan en la Sub Gerencia de Serenazgo, los cuales han sido elaborados en cumplimiento estricto de la normativa que exige contar con dicho instrumento de gestión.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



II. INDICE

Pág.

I. INTRODUCCION..... 1

II. INDICE..... 2

III. DATOS GENERALES..... 4

 3.1 Objetivos.

 3.2 Alcance.

 3.3 Órgano que elabora y fecha

 3.4 Órgano que regula, revisa y aprueba

IV. DATOS DEL PROCEDIMIENTO..... 5

 4.1 Denominación del Procedimiento..... 5

ATENCIÓN A QUEJAS CIUDADANAS

- 4.1.1 Código del Procedimiento
- 4.1.2 Objetivo
- 4.1.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.1.4 Resultados
- 4.1.5 Tiempos estimados
- 4.1.6 Usuarios

4.2 Denominación del Procedimiento..... 8

INTERVENCIÓN DURANTE PATRULLAJE

- 4.2.1 Código del Procedimiento
- 4.2.2 Objetivo
- 4.2.3 Descripción
 - 4.2.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.2.4 Resultados
- 4.2.5 Tiempos estimados
- 4.2.6 Usuarios





4.3 Denominación del Procedimiento..... 10

OPERATIVOS PLANIFICADOS

- 4.3.1 Código del Procedimiento
- 4.3.2 Objetivo
- 4.3.3 Descripción
 - 4.3.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.3.4 Resultados
- 4.3.5 Tiempos estimados
- 4.3.6 Usuarios

V. ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS..... 12

VI. DIAGRAMAS.....12



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



III. DATOS GENERALES



3.1 Objetivos.

- a) Presentar en forma clara, concisa y funcional los principales procedimientos de la Sub Gerencia de Serenazgo, relacionadas con las funciones que le atribuye el ROF
- b) Brindar información de las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos ejecutados para el cumplimiento de las funciones de la Sub Gerencia de Serenazgo.
- c) Verificar el cumplimiento de los procedimientos llevados a cabo por la Sub Gerencia de Serenazgo.



3.2 Alcance.

El ámbito de aplicación del presente MAPRO comprende a la Sub Gerencia de Serenazgo.

3.3 Órgano que elabora y Fecha.

Sub Gerencia de Serenazgo, SET 2012.



3.4 Órgano que regula, revisa y aprueba

Regula y revisa

Gerencia de Planificación y Presupuesto - Sub Gerencia de Racionalización y Estadística

Aprueba

Alcaldía



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



IV. DATOS DEL PROCEDIMIENTO



4.1 Denominación del Procedimiento.

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS VECINALES

4.1.1 Código del procedimiento:

0.7.5.1.1

4.1.2 Objetivo.

- Atención de quejas, reclamos y/o requerimientos de los ciudadanos referente a Seguridad Ciudadana.



Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 133° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



4.1.3 Descripción

4.1.3.1 Detalle del Procedimiento.



Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Presenta documentación (queja y/o requerimiento escrito)	Vecino
A2	Oficina de Tramite Documentario – revisa, registra documentación y dispone se envíe a la Sub Gerencia de Serenazgo	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se recepciona documentación en la Sub Gerencia de Serenazgo. (3min)	Secretaria
A4	Verifica, registra y remite la documentación al despacho de Sub Gerencia (3 min)	Secretaria
A5	Revisa, da disposiciones de prioridad a la documentación, asigna al área respectiva (3 min)	Sub Gerente
A6	Recibe y verifica / valida documentación (5 min):	Coordinador de Área
A7	Entabla comunicación con el ciudadano y programa fecha de visita (5 min)	Coordinador de Área
A8	En la fecha pactada se efectúa la visita al vecino, realizando la atención a la queja, reclamo u otro (20 min):	Coordinador de Área
A9	Evalúa información recopilada y elabora informe sobre visita y A10(10 min)	Coordinador de Área
A10	Revisa Informe presentado y se dan las disposiciones (5 min) ¿Se requiere apoyo de otra Gerencia? Si = A11 No = A12	Sub Gerente
A11	Efectúa coordinaciones del caso para los apoyos y A12 (10 min)	Sub Gerente
A12	Se dan las disposiciones operativas (5 min)	Sub Gerente
A13	Se elabora Informe Final (5min)	Sub Gerente
A14	Se cierra el registro de la documentación en el sistema y archivo (3 min)	Secretaria



4.1.4 Resultados

Mejorar la seguridad pública que percibe el ciudadano atendiendo quejas, reclamos u otros que involucren las actividades realizadas por la Sub Gerencia de Serenazgo.

4.1.5 Tiempos estimados

El tiempo estimado para este procedimiento es 77 minutos, tras recepcionar la documentación en la Sub Gerencia de Serenazgo. Los tiempos varían según el procedimiento

4.1.6 Usuarios.

Secretaria, Coordinador de Área y Sub Gerente.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



4.2 Denominación del Procedimiento.

INTERVECIÓN DURANTE PATRULLAJE



4.2.1 Código del procedimiento:

0.7.5.1.2



4.2.2 Objetivo.

Definir procedimiento básico efectuado por el agente durante una intervención.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de Serenazgo

4.2.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Se detecta acto sospechoso	Sereno
A2	Comunica al radio-operador para autorización correspondiente (1 min)	Sereno
A3	Se verifica información, se desactiva a agente para otros apoyos y da la autorización correspondiente para la intervención (1 min)	Radio Operador CAM
A4	Procede a la intervención/orientación y/o apoyo (15 min) ¿Solicita apoyo? Si = Comunica al radio-operador y A5 No = A8	Sereno
A5	Evalúa tipo de apoyo (0.5 min) ¿Interno o Externo? Interno = P10 Externo = P11	Radio Operador CAM
A6	Se envía apoyo (ambulancia, auxilio vial u otra unidad móvil o motorizada) y A4 (0.5 min)	Radio Operador CAM
A7	Se coordina apoyo (PNP, Bomberos, otras gerencias u otras entidades) y A4 (1 min)	Radio Operador CAM
A8	Recopila información de la intervención y A9 (0.5 min)	Sereno
A9	Informa resultados y termino de la intervención y A10 (5 min)	Sereno
A10	Se activa a agente para otros apoyos y A11 (0.5)	Radio Operador CAM
A11	Elabora Parte de Ocurrencia con la información recopilada y se archiva (10 min)	Sereno

4.2.4 Resultados

Mejorar la calidad de la Intervención, con una respuesta inmediata.

4.2.5 Tiempos estimados

De 35 minutos, los tiempos varían según el procedimiento.

4.2.6 Usuarios.

Agente de Serenazgo, Radio Operador



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272





4.3 Denominación del Procedimiento.

OPERATIVOS PLANIFICADOS

4.3.1 Código del procedimiento:

0.7.5.1.3

4.3.2 Objetivo.

Definir procedimiento básico seguido ante la planificación y ejecución de operativo.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de Serenazgo

4.3.3 Descripción

4.3.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Entrega estadística elaborada a Jefe de Área	CAM
A2	Analiza información recibida y elabora Plan Operativo y remite a Sub Gerencia de Serenazgo para evaluación y aprobación (60 minutos)	Jefe de Área
A3	Recepciona Plan Operativo, evalúa la información y procedimientos planteados (30 minutos): ¿Aprueba? Si = A4 No = Devuelve para modificaciones y A2	Sub Gerente
A4	Aprueba Plan Operativo y remite con visto bueno para ejecución y A5 (2 min)	Sub Gerente
A5	Coordina con instituciones externas y/u otras gerencias, programa día, hora y lugar del operativo. (30 min)	Jefe de Área
A6	Organiza equipo logístico (Motos, U.M., equipos de comunicación) y personal de Serenazgo (Caninos, Tácticos) (10 min)	Jefe de Área
A7	Según cronograma - informa inicio, procedimiento y termino del operativo (30 min) ¿Termino del operativo? Si = Informa a la CAM y A11 No = Informa situación del operativo a CAM y A8	Jefe de Área
A8	Elabora Cuadro de Observatorio y efectúa seguimiento al operativo (30 min)	CAM
A9	Mantiene informado a la Sub Gerencia y Gerencia del operativo (4 min)	CAM
A10	Al termino del operativo registra y cierra caso en el sistema y A11 (4 min)	CAM
A11	Elabora Informe Final del operativo, detallando resultados y adjuntando toma fotográfica. (20 min)	Jefe de Área
A12	Verifica resultados del operativo para una post-evaluación (10 min)	Sub Gerente
A13	Informa resultados del operativo a la gerencia y archiva documentación (10 min).	Sub Gerente



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de Serenazgo

4.3.4 Resultados

Optimizar la Seguridad Ciudadana con la planificación y ejecución de operativos en lugares con mayor incidencia delictiva.

4.3.5 Tiempos estimados

De 240 minutos, los tiempos varían según el procedimiento o la magnitud del operativo a realizarse.

4.3.6 Usuarios.

Sub Gerente de Serenazgo, Jefe de Área, Jefe CAM

V. ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS.

- CAM – Central Alerta Miraflores
- Jefe CAM – Jefe de la Central Alerta Miraflores
- SGS – Sub Gerencia de Serenazgo

VI. DIAGRAMAS



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

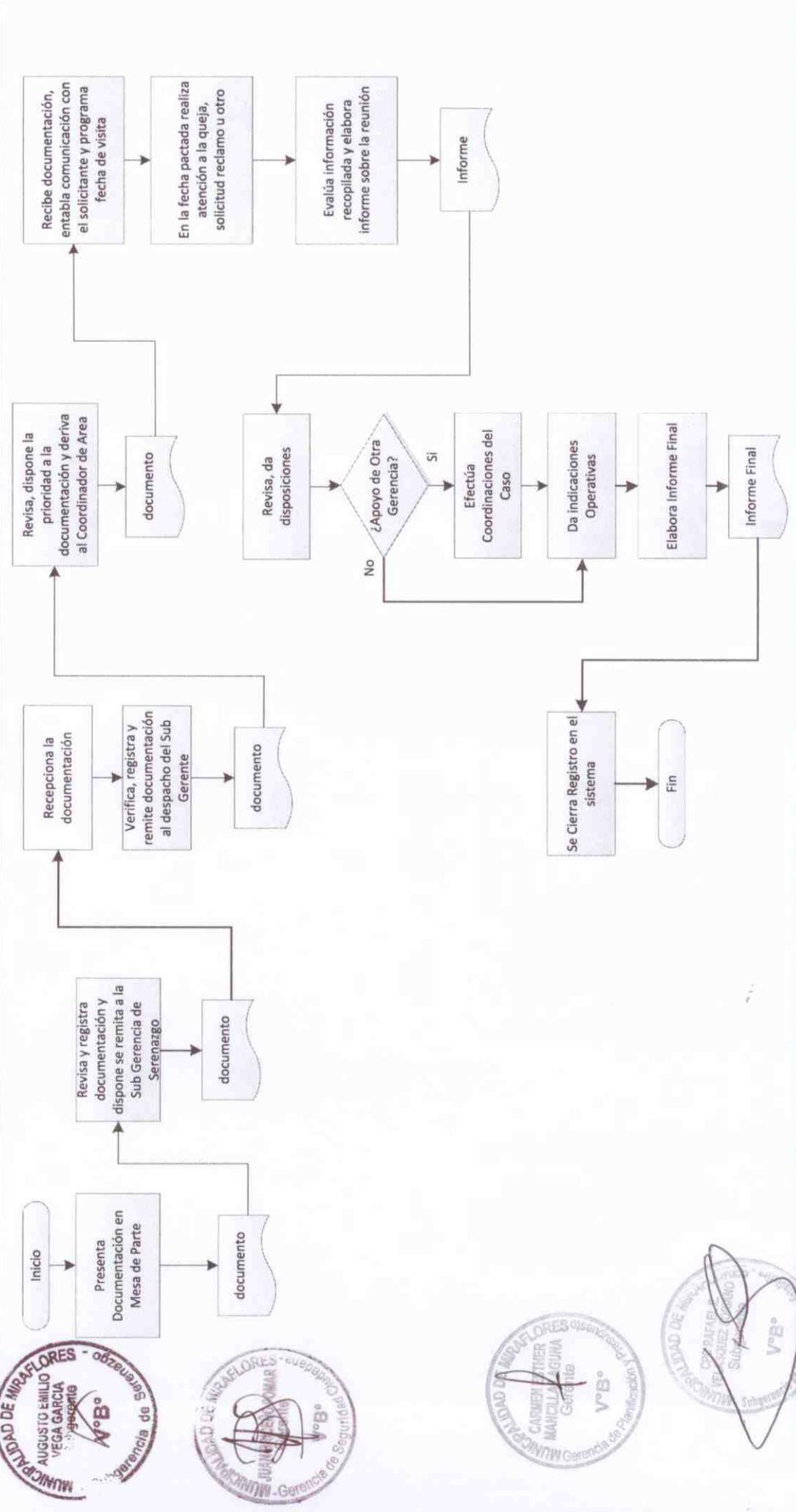
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
SUB GERENCIA DE SERENAZGO

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS VECINALES
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.1.1

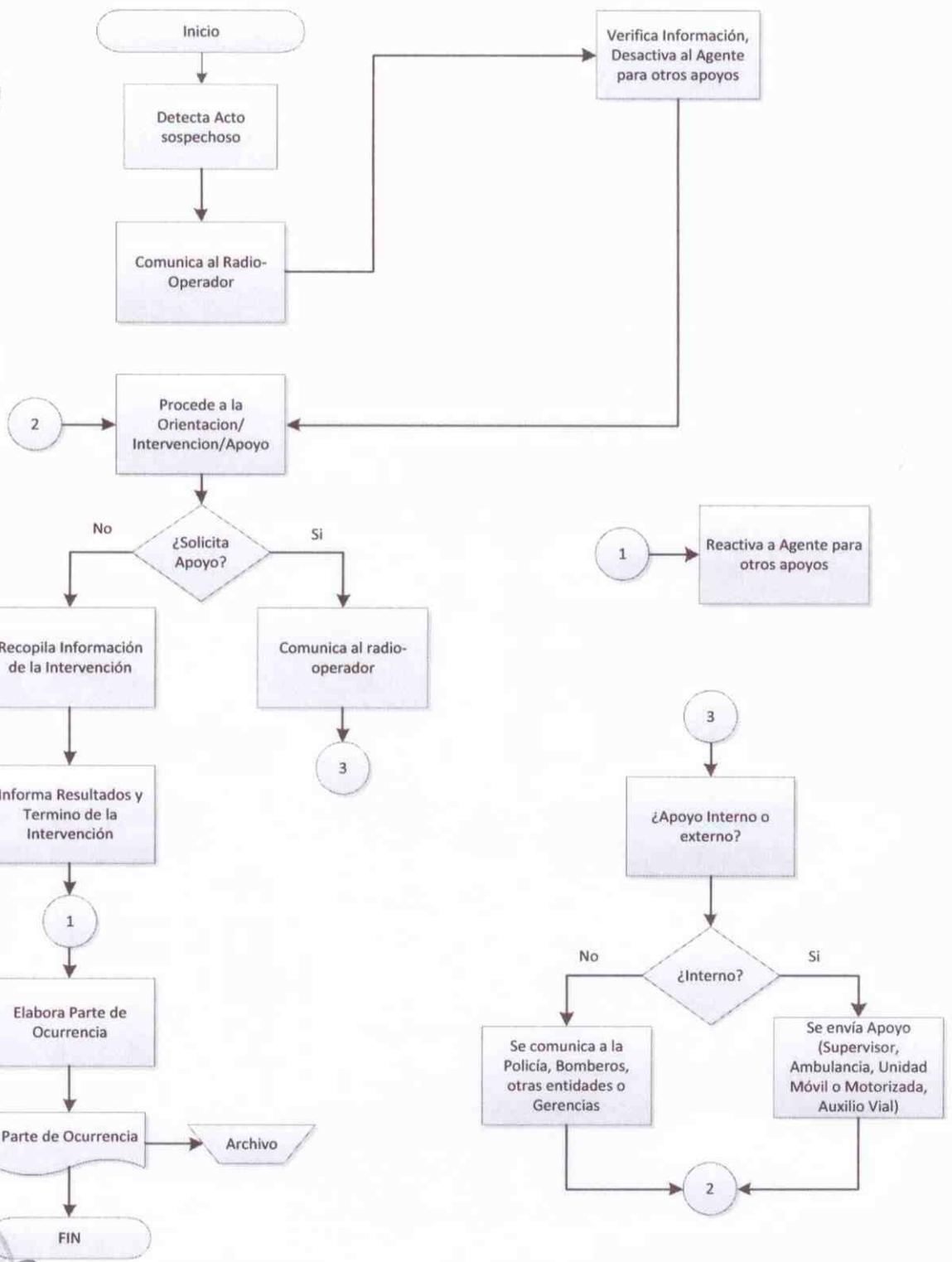
FECHA
2012

SOLICITANTE	OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO	SECRETARIA	SUB GERENTE	COORDINADOR DE AREA
SUB GERENCIA DE SERENAZGO				



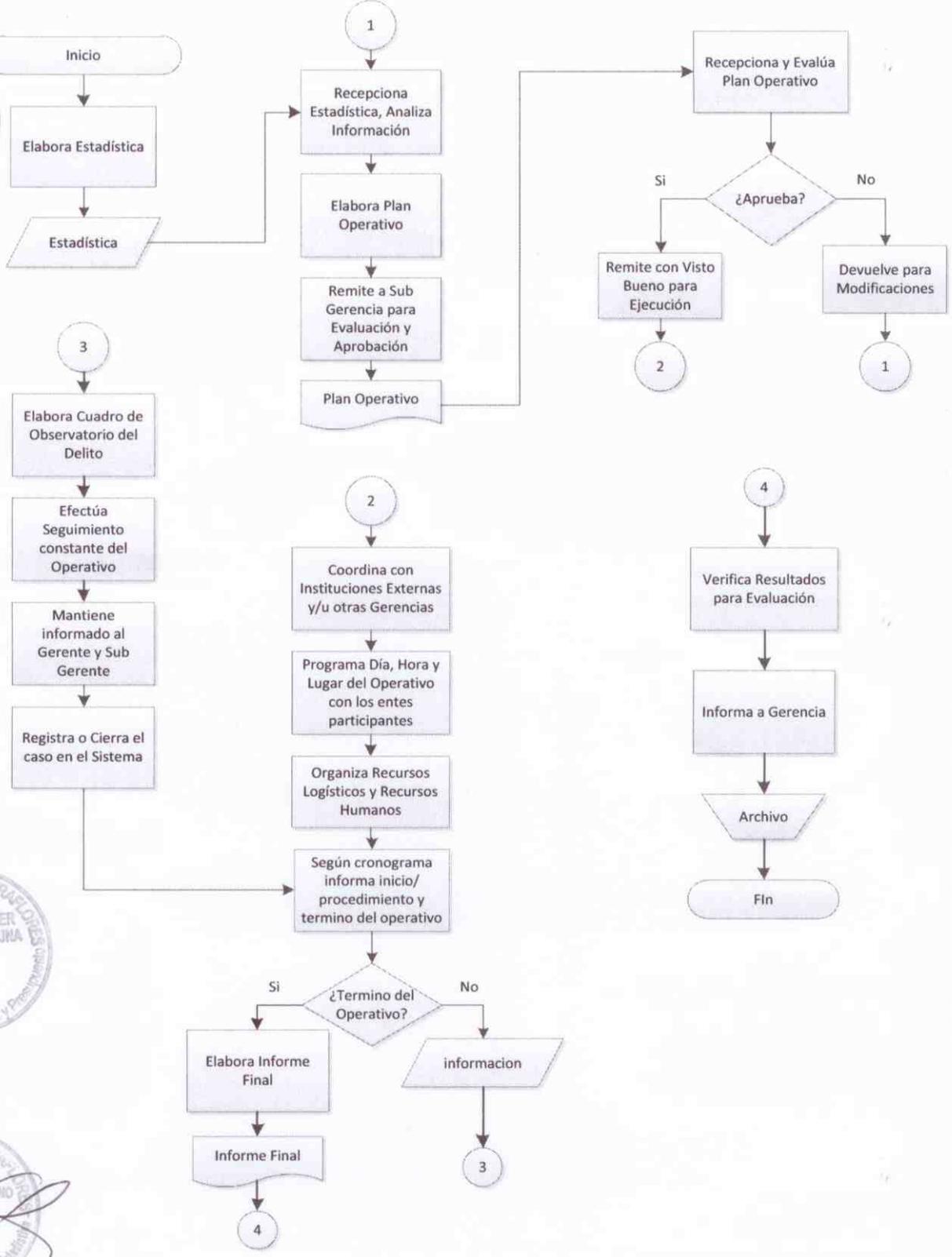
	PROYECTO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO	INTERVENCION DURANTE EL PATRULLAJE	FECHA
	ETAPA	FLUJOGRAMA			
	DEPENDENCIA	SUB GERENCIA DE SERENAZGO	REGISTRO	CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.1.2	2012

SERENO	RADIO-OPERADOR
--------	----------------



	PROYECTO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO	OPERATIVOS PLANIFICADOS	FECHA
	ETAPA	FLUJOGRAMA			
	DEPENDENCIA	SUB GERENCIA DE SERENAZGO	REGISTRO	CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.1.3	2012

SERENO	RADIO-OPERADOR	RADIO-OPERADOR
--------	----------------	----------------



MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
(MAPRO)**

**SUBGERENCIA DE MOVILIDAD
URBANA Y SEGURIDAD VIAL**

2012



I. INTRODUCCION

La Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial, es el órgano de línea encargado de ejecutar las acciones y operaciones de tránsito vehicular y la supervisión de la Seguridad Vial.

Para llevar a cabo las actividades, utiliza diversos procedimientos en el manejo de su documentación y decisiones; sin embargo, para efectos del presente trabajo, se ha detallado sólo los procedimientos más importantes y frecuentes que ejecuta la Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial de forma concisa, clara y rápida.

Es conveniente precisar que el presente Manual, ha sido elaborado conforme a lo establecido en las "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas" aprobada por Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR y los lineamientos de la Directiva

N°001-2012-GM/MM denominada "Elaboración, Aprobación y Difusión del Manual de Procedimientos de la Municipalidad de Miraflores", aprobada con Resolución de Gerencia Municipal N° 016 de fecha 27 de enero del 2012.

En este sentido, el presente manual pretende dar a conocer los principales procedimientos internos que se ejecutan en la Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial, los cuales han sido elaborados en cumplimiento estricto de la normativa que exige contar con dicho instrumento de gestión.



II. INDICE

	Pág.
I. INTRODUCCION.....	1
II. INDICE.....	2
III. DATOS GENERALES.....	5
3.1 Objetivos.	
3.2 Alcance.	
3.3 Órgano que elabora y fecha	
3.4 Órgano que regula, revisa y aprueba	
IV. DATOS DEL PROCEDIMIENTO.....	6

4.1 Denominación del Procedimiento.....	6
---	---

ORGANIZAR Y EJECUTAR LAS ACCIONES DIARIAS DE OPERACIONES.

- 4.1.1 Código del Procedimiento
- 4.1.2 Objetivo
- 4.1.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.1.4 Resultados
- 4.1.5 Tiempos estimados
- 4.1.6 Usuarios

4.2 Denominación del Procedimiento.....	8
---	---

ACCIONES DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN AL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS Y DE CARGA

- 4.2.1 Código del Procedimiento
- 4.2.2 Objetivo
- 4.2.3 Descripción
 - 4.2.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.2.4 Resultados
- 4.2.5 Tiempos estimados
- 4.2.6 Usuarios

4.3 Denominación del Procedimiento.....	12
---	----

ATENCION DE REQUERIMIENTOS VECINALES - CONTROL OPERATIVO

- 4.3.1 Código del Procedimiento
- 4.3.2 Objetivo

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de
Movilidad Urbana y
Seguridad Vial

- 4.3.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.3.4 Resultados
- 4.3.5 Tiempos estimados
- 4.3.6 Usuarios

4.4 Denominación del Procedimiento..... 15

ATENCIÓN DE APOYOS DE AUXILIO VIAL (APOYOS MECANICOS)

- 4.4.1 Código del Procedimiento
- 4.4.2 Objetivo
- 4.4.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.4.4 Resultados
- 4.4.5 Tiempos estimados
- 4.4.6 Usuarios

4.5 Denominación del Procedimiento.....17

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS VECINALES - CONTROL TECNICO

- 4.5.1 Código del Procedimiento
- 4.5.2 Objetivo
- 4.5.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.5.4 Resultados
- 4.5.5 Tiempos estimados
- 4.5.6 Usuarios

4.6 Denominación del Procedimiento.....20

ESTUDIO DE IMPACTO VIAL

- 4.6.1 Código del Procedimiento
- 4.6.2 Objetivo
- 4.6.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.6.4 Resultados
- 4.6.5 Tiempos estimados
- 4.6.6 Usuarios

4.7 Denominación del Procedimiento.....22

ORGANIZAR Y EJECUTAR LAS ACCIONES DE EDUCACIÓN DIFUSIÓN Y ORIENTACIÓN EN SEGURIDAD VIAL

- 4.6.1 Código del Procedimiento
- 4.6.2 Objetivo

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial

- 4.6.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.6.4 Resultados
- 4.6.5 Tiempos estimados
- 4.6.6 Usuarios

4.8 Denominación del Procedimiento.....24

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS VECINALES – DIVERSAS CAMPAÑAS EN PUNTOS CRITICOS POR RUIDOS MOLESTOS

- 4.6.1 Código del Procedimiento
- 4.6.2 Objetivo
- 4.6.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento
- 4.6.4 Resultados
- 4.6.5 Tiempos estimados
- 4.6.6 Usuarios

ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS..... 26

VI DIAGRAMAS..... 26



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

II. DATOS GENERALES

3.1 Objetivos.

- a) Presentar en forma clara, concisa y funcional los principales procedimientos de la Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial, relacionadas con las funciones que le atribuye el ROF
- b) Brindar información de las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos ejecutados para el cumplimiento de las funciones de la Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial.
- c) Verificar el cumplimiento de los procedimientos llevados a cabo por la Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial.



3.2 Alcance.

El ámbito de aplicación del presente MAPRO comprende a la Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial.



3.3 Órgano que elabora y Fecha.

Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial, SET 2012.

3.4 Órgano que regula, revisa y aprueba

Regula y revisa

Gerencia de Planificación y Presupuesto - Sub Gerencia de Racionalización y Estadística



Aprueba

Alcaldía



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

IV. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Denominación del Procedimiento.

ORGANIZAR Y EJECUTAR LAS ACCIONES DIARIAS DE OPERACIONES.

4.1.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2.01

4.1.2 Objetivo.

Organizar y supervisar las operaciones de control del tránsito, la seguridad y la vialidad en el distrito de acuerdo a las normas vigentes.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad ciudadana
- Capítulo VII artículo 133° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.
- Decreto Supremo N° 016-2009-MTC (Detección de infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito).



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.1.3 Descripción

4.1.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Elabora plan de trabajo diario y lo remite al Jefe de Operaciones para ejecución. (10 minutos)	Sub Gerente
A2	Determina, de acuerdo al plan de trabajo, los puntos tácticos donde se realizarán las operaciones de control. (10 minutos).	Jefe de Operaciones
A3	Dispone que el Supervisor distribuya al personal y efectúe control permanente del accionar que se va a ejecutar. (5 minutos).	Jefe de Operaciones
A4	Convoca a los IMDT, pasa lista, revisa uniformes y documentación (DNI y la resolución que lo acredita como IMDT), da las instrucciones para llevar a cabo las operaciones de control. (5 minutos).	Supervisor
A5	Designa los grupos de IMDT y asigna a cada grupo los policías de tránsito que darán apoyo, se dan las consignas e informa los puntos tácticos para las operaciones de control del día. (5 min).	Supervisor
A6	Embarca los grupos y los ubica en el punto táctico para el desarrollo de las operaciones de control diarias. (20 minutos).	Supervisor
A7	Supervisa el desarrollo de las operaciones (control Puesto de IMDT) hasta el término del servicio, mantiene informado al Jefe de Operaciones. (10 min).	Supervisor
A8	Al término del servicio reúne a los grupos de IMDT y los retorna a las oficinas de la Subgerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial. (20 min).	Supervisor
A9	Comunica al Jefe de Operaciones el resultado de las Actividades (10 min)	Supervisor
A10	Jefe de Operaciones elabora Informe Final dando cuenta del Servicio y lo remite a la Sub Gerencia (10 min)	Jefe de Operaciones
A11	Recepciona informe, evalúa y archiva para nuevo plan de trabajo (10 min)	Sub Gerente

4.1.4 Resultados

Contar con una organización y supervisión estructural de las operaciones de control del tránsito y la seguridad vial en el distrito.

4.1.5 Tiempos estimados

El tiempo estimado para este procedimiento es 115 minutos, los tiempos varían según el procedimiento

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.2 Denominación del Procedimiento.

ACCIONES DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN AL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS Y DE CARGA

4.2.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2.02

4.2.2 Objetivo.

Contribuir en el ordenamiento del tránsito, vialidad y transporte en el distrito de Miraflores a través de las acciones de control y fiscalización sobre el servicio de transporte público de pasajeros y de carga, en cumplimiento al Convenio de Cooperación suscrito con la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 133° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.
- Decreto Supremo N° 016-2009-MTC (Detección de infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito).
- Ley N° 27181 – Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre del 07 de Octubre del 1999.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.2.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Interviene vehículo que se encuentra prestando el servicio de transporte público de pasajeros y de carga y solicita al conductor la documentación del Vehículo. (Tiempo: 1 minuto). ¿Conductor entrega documento? No = A2 Si = A4	IMDT
A2	Se determina si el vehículo es remitido a la Comisaría del Sector (de acuerdo al Texto único del Reglamento Nacional de Tránsito – D.S. N° 016-2009-MTC) por falta de documentación. Acción que es realizada por el efectivo policial de apoyo. (Tiempo 2 minutos). ¿El vehículo es remitido a la Comisaria? Si = A3 No = A4	IMDT
A3	El IMDT y el efectivo policial de apoyo conducen el vehículo a la Comisaría del Sector, en donde el policía elabora el parte dejando a disposición de la comisaria el vehículo. (Tiempo 20 minutos).	IMDT
A4	Verifica la documentación (en el caso haya sido entregada por el conductor), y las condiciones con que el vehículo viene prestando servicio, de acuerdo a las normativas vigentes emitidas por el Municipio Provincial referidas al transporte, solicita información de apoyo al radio - operador. Recibe Información de vehículos de transporte urbano registrados en el Sistema Integrado de Transporte Urbano (SITU) de la Gerencia de Transporte Urbano GTU de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML). (Tiempo: 3 minutos). ¿Cometió Infracción? No = ¿Documentación de GTU Conforme? Si = A11 No = A5 Si = ¿Documentación Conforme? No = A5 Si = A6	IMDT
A5	Indica al infractor que la documentación no conforme (aquellos emitidos por la Gerencia de Transporte Urbano de Lima: suspendidos, vencidos, deteriorados) quedarán decomisados de acuerdo al Decreto de Alcaldía N° 096-2000 y procederá a llenar el formato Acta de Decomiso (Anexo N° 2) en original y copia. (Tiempo: 5 minutos).	IMDT
A6	Indica al conductor el tipo de infracción cometida. (Tiempo: 1 minuto).	IMDT
A7	Procede a efectuar el llenado de las Resoluciones de Sanción o el Acta de Control en Formato Pre Impreso (RSFPI), en	IMDT

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial

	original y dos (2) copias (anexo N° 3), solicita la firma del infractor. (Tiempo: 5 minutos). ¿Infractor firma RSFPI? Si = A9 No= A8	
A8	Indica en la Resolución o Acta de Control como observación la negativa del infractor a firmar el Formato Pre Impreso. (Tiempo: 1 minuto).	IMDT
A9	Firma la RSFPI o Acta de Control, desglosa y entrega primera copia (celeste) al infractor. (Tiempo: 1 minuto).	IMDT
A10	Informa beneficio de reducción del 50% de la multa si el pago es antes del término de los plazos fijados por Ley (Tiempo: 01 minuto).	IMDT
A11	Devuelve los documentos al conductor del vehículo y le indica que prosiga su camino. (Tiempo: 1 minuto). ¿Fin de Turno? Si = A12 No = A1	IMDT
A12	Retorna a la oficina de la Subgerencia al finalizar el turno de operaciones programadas. (Tiempo: 20 minutos).	IMDT
A13	Elabora informe diario (anexo N° 4) y reporte de vehículos sancionados durante la acción de supervisión y control (anexo N° 6). (Tiempo: 10 min).	IMDT
A14	Llena formato de Acta de Fiscalización y Control (anexo N° 5), adjunta los RSFPI o Acta de Control emitidos y Actas de Decomiso (si hubieren), entrega al supervisor. (Tiempo: 10 min).	IMDT
A15	Revisa que los documentos utilizados durante las acciones de control y fiscalización se encuentren llenados correctamente y de ser conforme los recepciona, en caso contrario realiza sus observaciones y devuelve para que se efectúen las correcciones indicadas. (Tiempo: 20 minutos).	Supervisor
A16	Llena formato de Consolidado del servicio de Movilidad Urbana y Seguridad Vial de su turno (anexo N° 7). (Tiempo: 5 minutos).	Supervisor
A17	Elabora el parte diario (anexo N° 8), y el Informe (anexo N° 9). (Tiempo: 10 min).	Supervisor
A18	Adjunta los RSFPI, Actas de Control (Original y segunda copia verde) y Actas de Decomiso emitidas durante su turno y entrega la documentación de las operaciones diarias al encargado del control de los formatos de la subgerencia. (Tiempo 10 minutos).	Supervisor
A19	Recibe RSFPI, Actas de Control (original y copia verde) y la documentación sustentando las operaciones diarias del turno. (Tiempo: 1 minuto).	JAO
A20	Registra RSFPI y Actas de Control en hoja de cálculo MS Excel e imprime cuadro (anexo N° 10) de: "Resoluciones de sanción impuestas en la fecha" para el envío a la Gerencia de Transporte Urbano (GTU) de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML). (Tiempo: 30 min).	JAO

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial

A21	Adjunta los documentos originales derivados del accionar fiscalizador, Actas de Decomiso y documentos decomisados y lo deriva a Sub Gerencia. (Tiempo: 10 minutos).	JAO
A22	Revisa y de ser conforme, remite a la GTU de la MML (Tiempo: 10 minutos).	Sub Gerente

4.2.4 Resultados

Conseguir el ordenamiento del tránsito, vialidad y transporte en el distrito de Miraflores.

4.2.5 Tiempos estimados

El tiempo estimado es de 177 minutos, los tiempos varían según el procedimiento.

4.2.6 Usuarios.

Sub Gerente, Jefe de Operaciones, IMDT, Supervisor, JAO.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.3 Denominación del Procedimiento.

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS VECINALES - CONTROL OPERATIVO

4.3.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2.03

4.3.2 Objetivo.

Atender, orientar canalizar y resolver la problemática de tránsito y transporte planteado por el ciudadano por medio del Control Operativo.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 133° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.
- Decreto Supremo N° 016-2009-MTC (Detección de infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito).
- Ley N° 27181 – Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre del 07 de Octubre del 1999.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de
Movilidad Urbana y
Seguridad Vial

4.3.3 Descripción

4.3.3.1 Detalle del Procedimiento.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Presenta documentación (Requerimiento Vecinal) en mesa de parte.	Vecino
A2	Oficina de Tramite documentario – revisa, registra documentación y dispone se envíe a la SGMUSV	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se recepciona documentación en Secretaría de la SGMUSV (3 min)	Secretaria
A4	Se registra en el sistema, y remite documentación al despacho de Sub Gerencia (5 min)	Secretaria
A5	Revisa, da disposiciones de prioridad a la documentación, deriva la documentación al área respectiva (5 min)	Sub Gerente
A6	Recepciona documentación y determina si se efectuará inspección de campo o se le brindara alguna información u orientación (5 min). ¿Se realiza verificación de campo? Si = A7 No = A9	Jefe de Operaciones
A7	Se elabora cronograma de inspecciones y A8 (5 min)	Jefe de Operaciones
A8	Se procede a verificación de campo de la zona mencionada y A11 (20 min).	JAO
	Se brinda la información solicitada. (3 min).	
A9	¿Se debe canalizar hacia otra Sub Gerencia o Entidad? No = A17 Si = A10	Jefe de Operaciones
A10	Se traslada pedido vecinal a las diferentes áreas según sea su naturaleza. (1 min).	Jefe de Operaciones
A11	Se elabora Informe Preliminar siendo remitido al Jefe de Operaciones. (10 min)	JAO
A12	Verifica Informe Preliminar: (10 min) ¿Es necesario tomar medidas operativas? Si = A13 No = A17	Jefe de Operaciones
A13	Elabora Plan Operativo y procede a comunicarlo al Supervisor. (10 min)	Jefe de Operaciones
A14	Ejecuta Plan Operativo, deriva al personal IMDT a la zona donde se ejecutara las acciones operativas (10 min)	Supervisor
A15	Supervisa se ejecute el cumplimiento de las medidas adoptadas (5 min)	Supervisor
A16	Al finalizar el servicio, da cuenta del cumplimiento de las medidas adoptadas al Jefe de Operaciones (5 min)	Supervisor

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de
Movilidad Urbana y
Seguridad Vial

A17	Elabora Informe Final de los resultados obtenidos, y lo remite a despacho de Sub Gerencia (10 min)	Jefe de Operaciones
A18	Sub Gerencia verifica Informe Final, da visto bueno y remite para que se informe los resultados al solicitante (10 min)	Sub Gerente
A19	Se cierra en el sistema y archivo. (5 min)	Secretaria

4.3.4 Resultados

Reducir la problemática de tránsito y transporte observado desde la perspectiva del ciudadano.

4.3.5 Tiempos estimados

El tiempo estimado es de 122 minutos, los tiempos varían según el procedimiento o la magnitud del operativo a realizarse.

4.3.6 Usuarios.

Sub Gerente de MUSV, Jefe de Operaciones, JAO, Supervisor, Secretaria



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.4 Denominación del Procedimiento.

ATENCIÓN DE APOYOS DE AUXILIO VIAL (APOYOS MECANICOS)

4.4.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2.04

4.4.2 Objetivo.

Brindar servicio de auxilio vial durante las 24 horas del día, de manera rápida y efectiva.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 133° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.
- Decreto Supremo N° 016-2009-MTC (Detección de infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito).



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.4.3 Descripción

4.4.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Recibe comunicación de la Central Alerta Miraflores (CAM) para efectuar apoyo al ciudadano. (1 min)	Técnico Mecánico
A2	Según la información recibida se desplaza al lugar del apoyo y presta la atención requerida (20 min) ¿Requiere Grúa? Si = Entabla comunicación con el Supervisor, solicita el apoyo y A3 No = A4	Técnico Mecánico
A3	Se traslada el vehículo al grifo o taller cercano y A4 (25 min)	Técnico Mecánico
A4	Al término de la atención, recopila información del apoyo brindado y redacta el Acta de Apoyo de Auxilio Vial (AAAV) (5 min)	Técnico Mecánico
A5	Entabla comunicación con la CAM para dar cuenta de los resultados obtenidos (5 min)	Técnico Mecánico
A6	Entabla comunicación con su Supervisor dando cuenta de las novedades acontecidas durante el servicio. (5 min)	Técnico Mecánico
A7	Al término del servicio, hace entrega de las AAAV al supervisor de servicio para su registro (2 min)	Técnico Mecánico
A8	El Supervisor de servicio verifica documentación entregada. (15 min) ¿Documentación correcta? Si = A10 No = A9	Supervisor
A9	Devuelve al Técnico Mecánico para su corrección y A7 (1min)	Supervisor
A10	Remite las AAAV del servicio a la Jefatura del Área de Operaciones (5 min)	Supervisor
A11	Recepciona las actas las digitaliza, organiza, archiva, se elabora Cuadro Resumen y se archiva. (30 min)	JAO

4.4.4 Resultados

Mejorar la calidad de atención al ciudadano, a través del servicio rápido y efectivo brindado las 24 horas del día.

4.4.5 Tiempos estimados

El tiempo estimado para este procedimiento es 114 minutos, los tiempos varían según el tipo de apoyo.

4.4.6 Usuarios.

Sub Gerente, Técnico Mecánico, Supervisor, JAO, Jefe de Operaciones

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



4.5 Denominación del Procedimiento.

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS VECINALES - CONTROL TECNICO

4.5.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2.05

4.5.2 Objetivo.

Atender, orientar, canalizar y resolver la problemática de tránsito y transporte planteado por el ciudadano por medio de Dispositivos Técnicos de Control Vehicular.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 133° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.
- -Decreto Supremo N° 016-2009-MTC (Detección de infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito).
- Ley N° 27181 – Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre del 07 de Octubre del 1999.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial

4.5.3 Descripción

4.5.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Presenta documentación (Requerimiento Vecinal) en mesa de parte.	Vecino
A2	Oficina de Tramite documentario – revisa, registra documentación y dispone se enví a la SGMUSV	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se recepciona documentación en Secretaría de la SGMUSV (3 min)	Secretaria
A4	Se registra en el sistema, y remite documentación al despacho de Sub Gerencia (5 min)	Secretaria
A5	Revisa, da disposiciones de prioridad a la documentación, deriva la documentación al área respectiva (5 min)	Sub Gerente
A6	Recepciona documentación, entabla comunicación con el solicitante e informa sobre los procedimientos a seguir (5 min)	Jefe de Área Técnica
A7	Se elabora cronograma de inspecciones (evaluación de factibilidad del requerimiento) (5 min)	Jefe de Área Técnica
A8	Se procede a verificación de campo y se elabora la evaluación (20 min). ¿Es factible? Si = A10 No = A9	Jefe de Área Técnica
A9	Se comunica al recurrente que la solicitud de implementación no es procedente; pero se adoptaran otras medidas operativas y A16 (5 min)	Jefe de Área Técnica
A10	Se elabora Informe sobre Evaluación y se remite a la Sub Gerencia para verificación y visto bueno (10 min) ¿Da visto bueno? Si = A12 No = A7	Jefe de Área Técnica
A12	Se remite informe a la GTU-MML para evaluación y aprobación (10 min) ¿Aprueba? Si = A13 No = A9	Sub Gerente
A13	Recepciona resolución de aprobación, adjunta documentación de área técnica, y remite a la Sub Gerencia de Obras Publicas para su implementación con copia a área técnica para seguimiento. (10 min)	Sub Gerente
A15	Comunica al recurrente el estado de su solicitud. (5 min)	Jefe de Área Técnica
A16	Elabora Informe Final y deriva a Sub Gerencia y se archiva (5 min)	Jefe de Área Técnica

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.5.4 Resultados

Reducir la problemática de tránsito y transporte observado desde la perspectiva del ciudadano.

4.5.5 Tiempos estimados

De 88 minutos, los tiempos varían según el requerimiento o el procedimiento de las entidades involucradas.

4.5.6 Usuarios.

Sub Gerente de MUSV, Jefe de Área Técnica, Secretaria



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.6 Denominación del Procedimiento.

ESTUDIO DE IMPACTO VIAL

4.6.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2.06

4.6.2 Objetivo.

Evaluar el Impacto vial que generaría un proyecto en el distrito.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 133° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.
- Decreto Supremo N° 016-2009-MTC (Detección de infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito).
- Ley N° 27181 – Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre del 07 de Octubre del 1999.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.6.3 Descripción

4.6.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Subgerencia de Licencia de Edificaciones Privadas remite expediente para opinión técnica de la SGMUSV	SLEP
A2	Se recepciona documentación en Secretaría de la SGMUSV (3 min)	Secretaria
A3	Se registra en el sistema, y remite documentación al despacho de Sub Gerencia (5 min)	Secretaria
A4	Revisa, da disposiciones de prioridad a la documentación, deriva la documentación al área respectiva (5 min)	Sub Gerente
A5	Recepciona documentación, elabora cronograma de inspecciones (Evaluación de acuerdo a las normativas vigentes - ordenanza N° 1268 y 1404) (5 min)	Jefe de Área Técnica
A6	Se procede a verificación de campo y se elabora la evaluación (20 min).	Jefe de Área Técnica
A7	Se elabora Informe Sobre Evaluación (10 min)	Jefe de Área Técnica
A8	Remite Informe de Evaluación a la Sub Gerencia para verificación y visto bueno (10 min)	Jefe de Área Técnica
A9	Da visto bueno a la documentación y remite a la Subgerencia de Licencia de Edificaciones Privadas (10 min)	Sub Gerente



4.6.4 Resultados

Eliminar el impacto vial que generarían los proyectos que se van a ejecutar en el distrito

4.6.5 Tiempos estimados

De 68 minutos, los tiempos varían según el requerimiento o el procedimiento de las entidades involucradas.

4.6.6 Usuarios.

Sub Gerente de MUSV, Jefe de Área Técnica, Secretaria.

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272

4.7 Denominación del Procedimiento.

ORGANIZAR Y EJECUTAR LAS ACCIONES DE EDUCACIÓN DIFUSIÓN Y ORIENTACIÓN EN SEGURIDAD VIAL

4.7.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2.07

4.7.2 Objetivo.

- Aplicar mecanismos y acciones que tiendan a garantizar el buen funcionamiento de la circulación en la vía pública, previniendo los accidentes de tránsito.
- Contribuir a reducir las causas que producen daños materiales y humanos, y crear las condiciones para evitar los accidentes de tránsito.
- Difundir y aplicar permanentemente medidas y formas de prevenir accidentes.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Ley N° 27181.
- Decreto Supremo N° 016-2009-MTC: Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional del Tránsito.
- Plan Nacional de Seguridad Vial 2007-2011 (aprobado mediante D.S. N° 013-2007-MTC)



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial

4.7.3 Descripción

4.7.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Elabora plan de trabajo diario y da parte a la Subgerencia para su elaboración ejecución.(10 minutos)	Sub Gerente
A2	Determina en el cronograma de trabajo, de acuerdo al plan de trabajo, los puntos críticos y/o conflictivos donde se realizarán los trabajos de difusión y orientación al peatón mediante el cronograma mensual. (5 minutos).	Jefe de Seguridad Vial
A3	Dispone que el Supervisor distribuya al personal y efectúe control permanente del accionar que se va a ejecutar. (5 minutos).	Jefe de Seguridad Vial
A4	Convoca a los Promotores de Seguridad Vial, pasa lista, revisa uniformes y documentación (DNI y/o Fotocheck), da las instrucciones para llevar a cabo los trabajos de campo. (10 minutos).	Supervisor de proyección social
A5	Se embarca con el grupo y se ubican en el punto determinado de acuerdo al Plan de Trabajo y cronograma para el desarrollo de las operaciones de educación diarias. (15 minutos).	Supervisor de proyección social
A6	Supervisa el desarrollo de las operaciones hasta el término del servicio, mantiene informado al Jefe de Seguridad Vial. (10 min).	Supervisor de proyección social
A 9	Retorna al grupo de Promotores Viales a la base de Movilidad Urbana para el fin del trabajo de campo realizado (10 minutos)	Supervisor de proyección social
A 10	Da parte del trabajo realizado y/o ocurrencias del día. (10 minutos)	Jefe de Seguridad Vial
A11	Jefe de Seguridad Vial elabora Informe Final dando cuenta del servicio y lo remite a la Sub Gerencia (10 min)	Jefe de Seguridad Vial
A-12	Recepciona informe, evalúa, archiva para nuevo Plan de Trabajo (10 min)	Sub Gerente

4.7.4 Resultados

Lograr una circulación y convivencia segura, fluida y placentera.

Asegurar una mayor fluidez y seguridad en el tránsito para lograr un mejor aprovechamiento de las vías de circulación.

Disminuir la contaminación ambiental ocasionada por el mal uso de los vehículos.

4.7.5 Tiempos estimados

De 95 minutos, los tiempos varían según el requerimiento o el procedimiento de las entidades involucradas.

4.7.6 Usuarios.

Sub Gerente de MUSV, Jefe de Seguridad Vial, Supervisor.

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



4.8 Denominación del Procedimiento.

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS VECINALES – DIVERSAS CAMPAÑAS
EN PUNTOS CRITICOS POR RUÍDOS MOLESTOS

4.8.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2.08

4.8.2 Objetivo.

Atender, orientar, canalizar y resolver la problemática derivada de la falta de educación vial.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Ley N° 27181.
- Decreto Supremo N° 016-2009-MTC: Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional del Tránsito.
- Plan Nacional de Seguridad Vial 2007-2011 (aprobado mediante D.S. N° 013-2007-MTC)



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia
de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de
Movilidad Urbana y
Seguridad Vial

4.8.3 Descripción

4.8.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Presenta documentación (Requerimiento Vecinal) en mesa de parte.	Vecino
A2	Oficina de Tramite Documentario – revisa, registra documentación y dispone se enví a la SGMUSV	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se recepciona documentación en secretaria de la SGMUSV (3 min)	Secretaria
A4	Se registra en el sistema, y remite documentación al despacho de Sub Gerencia (5 min)	Secretaria
A5	Revisa, da disposiciones de prioridad a la documentación, deriva la documentación al área respectiva (5 min)	Sub Gerente
A6	Recepciona documentación y determina si se efectuará la visita al vecino, trabajo de campo o se le brindara alguna información u orientación adicional (5 min). ¿Se realiza la visita al vecino? Si = A7 No = A9	Jefe de Seguridad Vial
A7	Se elabora cronograma de visita y A8 (5 min)	JASV
A8	Se procede a visitar al vecino y A11 (20 min).	Supervisor de Seguridad Vial
A9	Se brinda la información u orientación solicitada. (3 min). ¿Se debe canalizar hacia otra Área o Gerencia? No = A17 Si = A10	Jefe de Seguridad Vial
A10	Se traslada pedido vecinal a las diferentes áreas según sea su naturaleza. (1 min).	Jefe de Seguridad Vial
A11	Se elabora Informe Preliminar siendo remitido al Jefe de Seguridad Vial (10 min)	JASV
A12	Verifica Informe Preliminar: (10 min) ¿Es necesario tomar medidas educativas? Si = A13 No = A17	Jefe de Seguridad Vial
A13	Elabora Plan Educativo y procede a comunicarlo al Supervisor. (10 min)	Jefe de Seguridad Vial
A14	Ejecuta Plan Educativo, deriva al personal Promotores Viales a la zona donde se ejecutara las acciones de difusión y orientación (10 min)	Supervisor de proyección social
A15	Supervisa se ejecute el cumplimiento de las medidas adoptadas (5 min)	Supervisor de proyección social
A16	Al finalizar el servicio, da cuenta del cumplimiento de las medidas adoptadas al Jefe de Seguridad Vial (5 min)	Supervisor de proyección social
A17	Elabora Informe Final de los resultados obtenidos, y lo remite a despacho de Sub Gerencia (10 min)	Jefe de Seguridad Vial
A18	Sub Gerencia verifica Informe Final, da visto bueno y remite para que se informe los resultados al solicitante (10 min)	Sub Gerente

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Sub Gerencia de
Movilidad Urbana y
Seguridad Vial

A19 Se cierra en el sistema y archivo. (5 min)

Secretaria

4.8.4 Resultados

Reducir la problemática observada desde la perspectiva del ciudadano ejecutando acciones educativas para que use adecuadamente la vía pública e incorpore conductas habituales, basadas en el aprendizaje de normas de buen comportamiento y respeto hacia sí mismo y hacia los demás.

4.8.5 Tiempos estimados

De 122 minutos, los tiempos varían según el requerimiento o el procedimiento de las entidades involucradas.

4.8.6 Usuarios.

Sub Gerente de MUSV, Jefe de Seguridad Vial, Secretaria, JASV, Supervisor.



V. ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS.

SGMUSV – Sub Gerencia de Movilidad Urbana y Seguridad Vial

SLEP – Sub Gerencia de Licencia de Edificaciones Privadas

GTU-MML – Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

JAO – Jefatura de Área de Operaciones

JASV – Jefatura de Área de Seguridad Vial

AAAV – Acta de Apoyo de Auxilio Vial

RSFPI – Resolución de Sanción o Acta de control en formato Pre Impreso

CAM – Central Alerta Miraflores

Jefe CAM – Jefe de la Central Alerta Miraflores



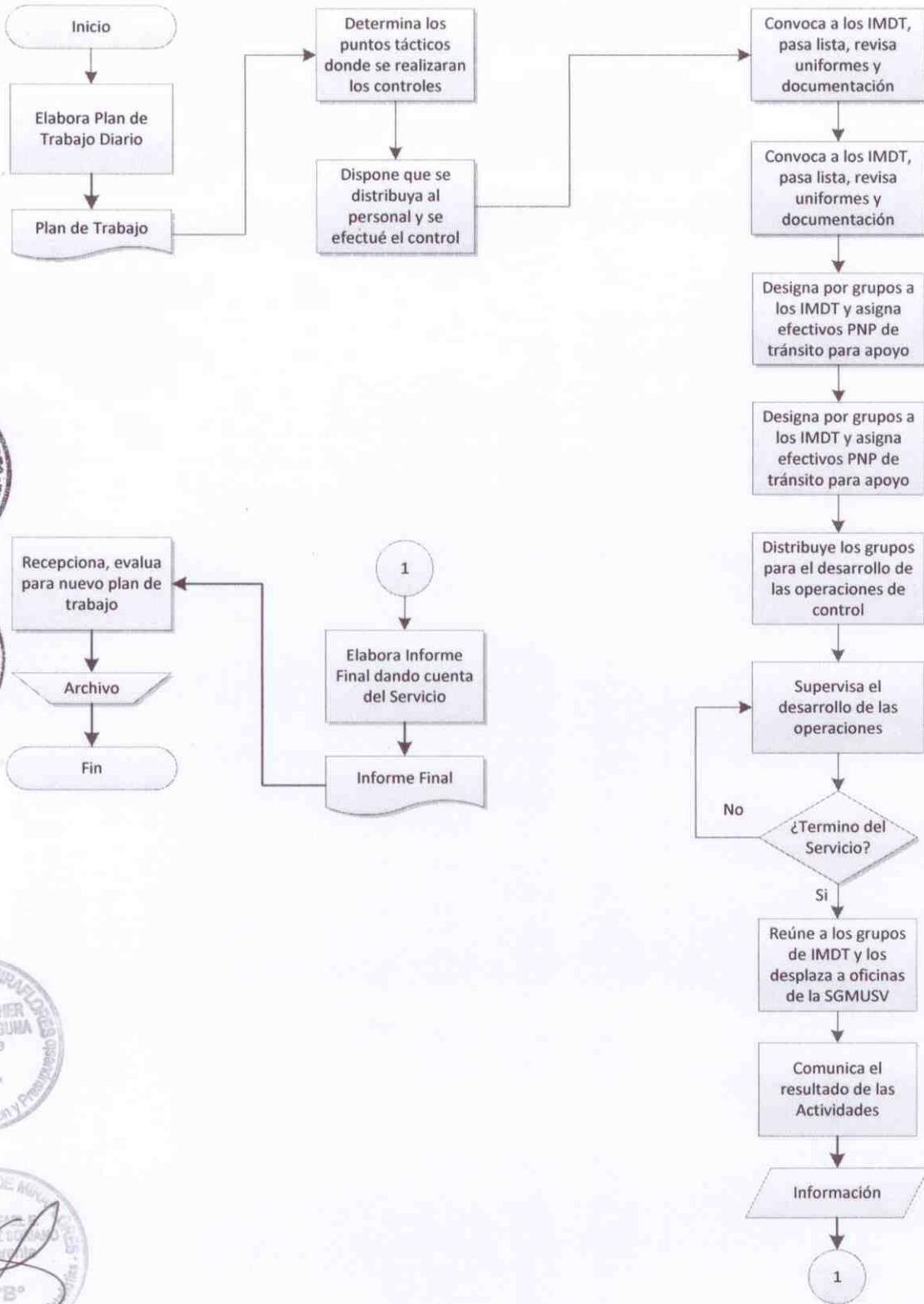
VI. DIAGRAMAS

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



	PROYECTO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO	ORGANIZAR Y EJECUTAR LAS ACCIONES DIARIAS DE OPERACIONES	FECHA
	ETAPA	FLUJOGRAMA			
	DEPENDENCIA	SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL	REGISTRO	CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.1	2012

SUB GERENTE	JEFE DE OPERACIONES	SUPERVISOR
-------------	---------------------	------------





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

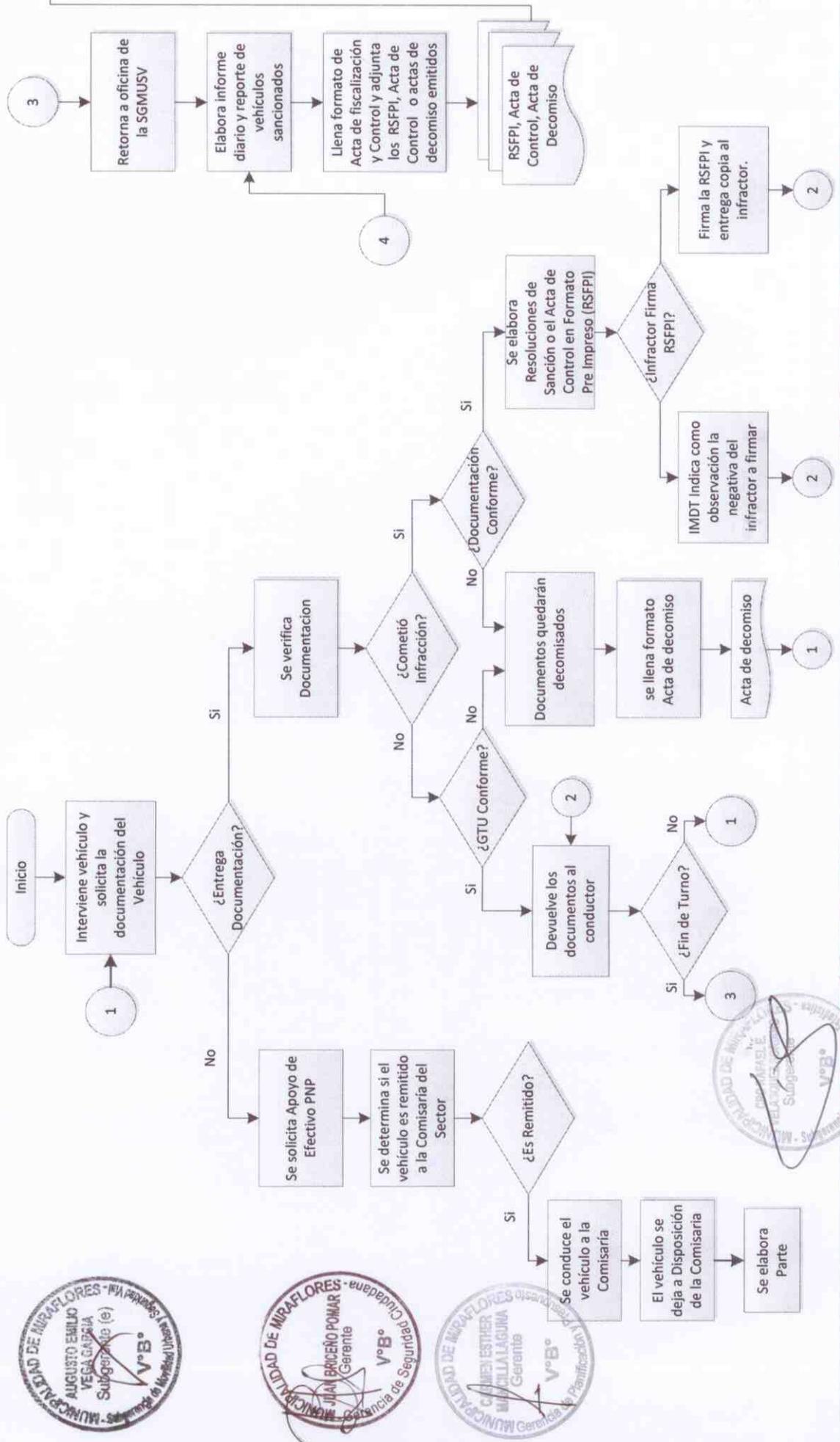
ACCIONES DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN AL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS Y DE CARGA

FECHA

2012

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.2

IMDT





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

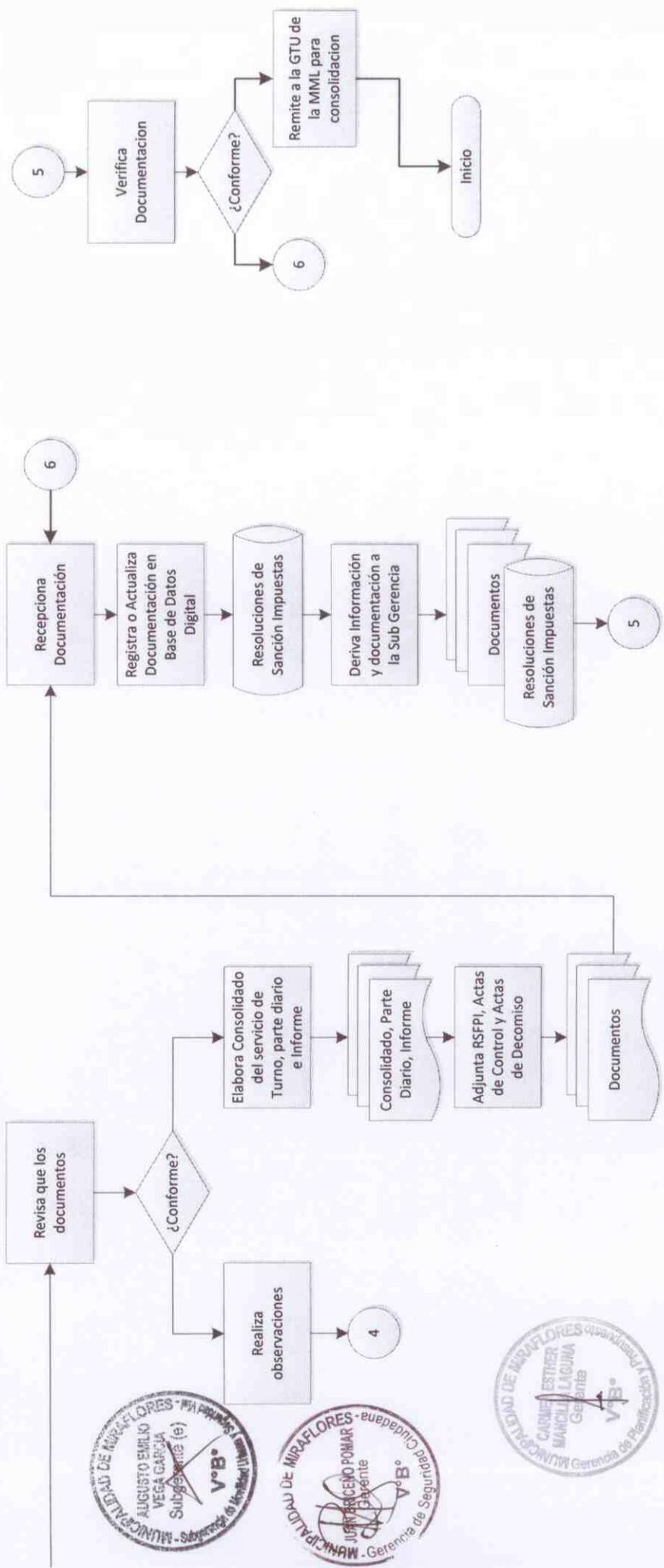
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

ACCIONES DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN AL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS Y DE CARGA
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.2

FECHA
2012

SUPERVISOR	SUB GERENTE
JEFATURA DE AREA DE OPERACIONES	





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

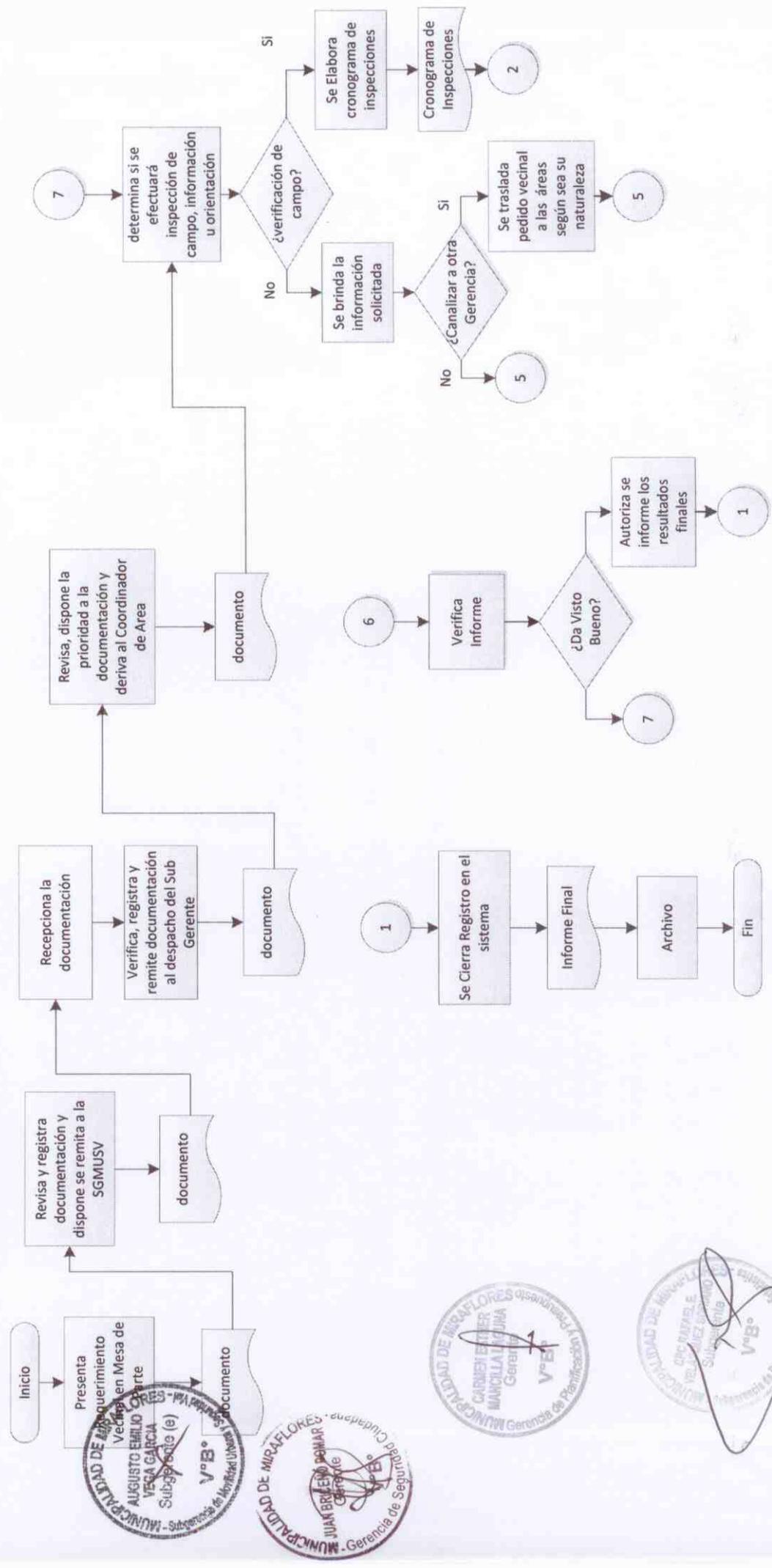
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

ATENCION DE REQUERIMIENTOS VECINALES - CONTROL OPERATIVO
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.3

FECHA
2012

SOLICITANTE OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO SECRETARIA SUB GERENTE SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL JEFE DE OFICINA



MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
CARMEN ESTHER VEGA GARCIA
Subgerente (e)
VºBº

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
JUAN BRUNO DOMAR
Gerente
VºBº

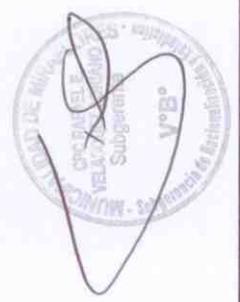
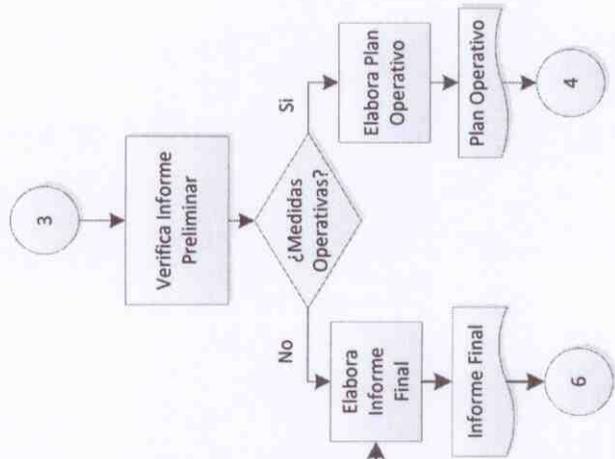
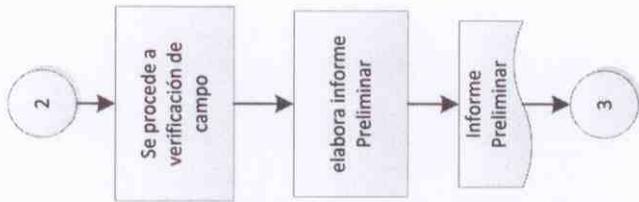
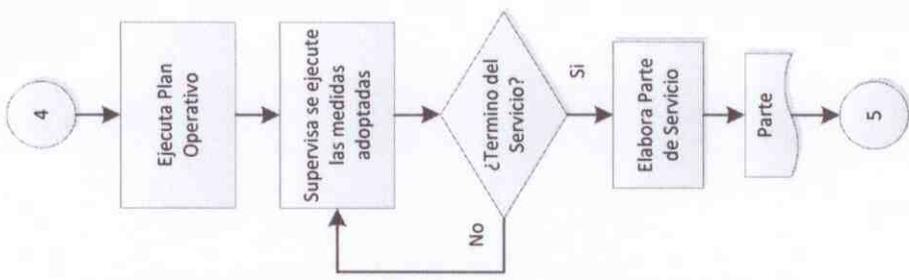
MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
CARMEN ESTHER VEGA GARCIA
Gerente
VºBº

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
CPC RAMON VELAZQUEZ
Subgerente
VºBº



PROYECTO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO	ATENCION DE REQUERIMIENTOS VECINALES - CONTROL OPERATIVO	FECHA
ETAPA	FLUJOGRAMA	REGISTRO		2012
DEPENDENCIA	SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL		CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.3	

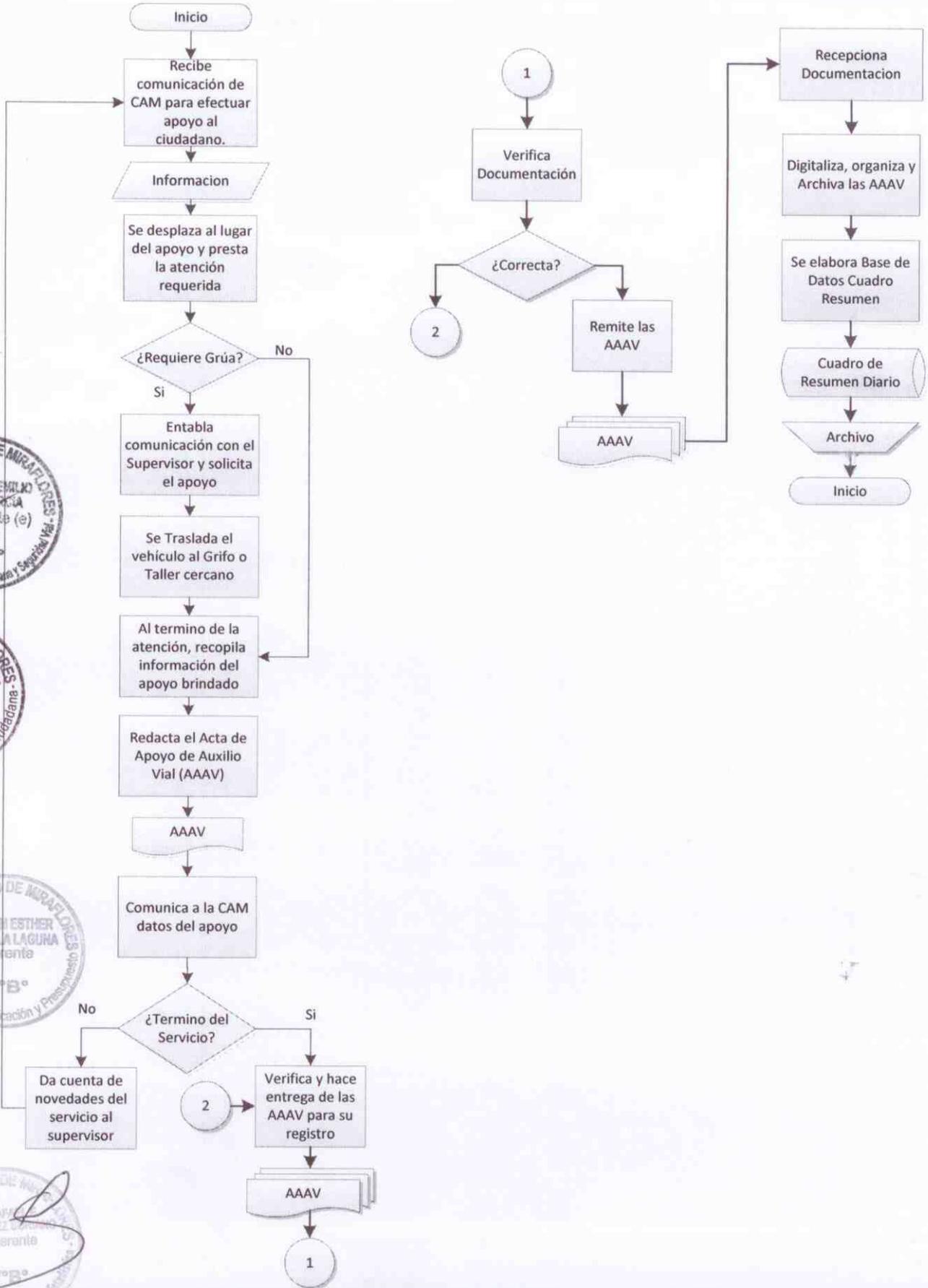
JEFATURA AREA DE OPERACIONES SUPERVISOR





PROYECTO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE APOYOS DE AUXILIO VIAL (APOYOS MECANICOS)	FECHA
	ETAPA		FLUJOGRAMA	
DEPENDENCIA	SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL	REGISTRO	CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.4	2012

TÉCNICO MECÁNICO	SUPERVISOR	JEFATURA DE AREA DE OPERACIONES
------------------	------------	---------------------------------





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

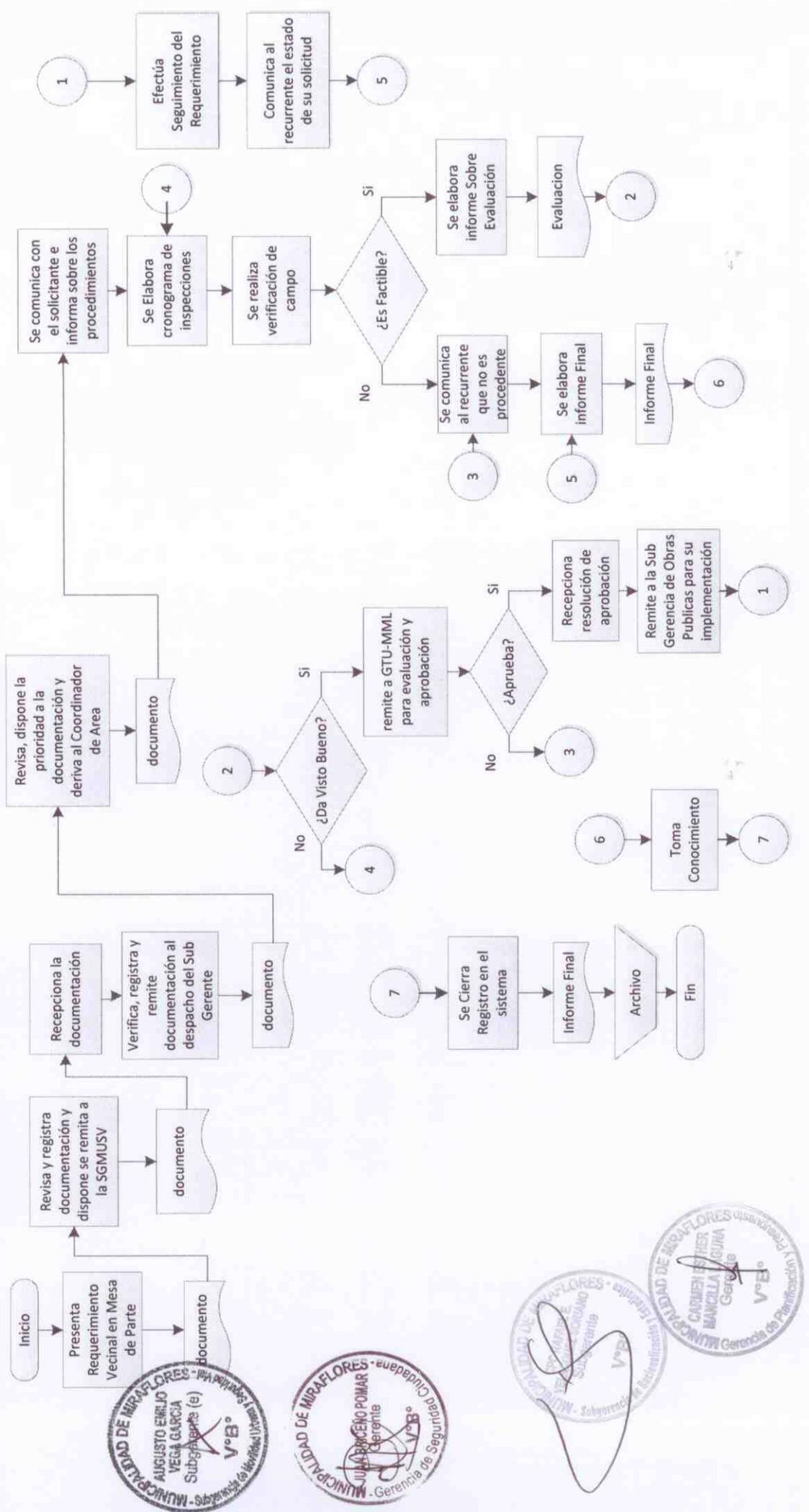
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

ATENCION DE REQUERIMIENTOS VECINALES - CONTROL TECNICO
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.5

FECHA
2012

SOLICITANTE	OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO	SECRETARIA	SUB GERENTE	SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL	JEFE DE AREA TÉCNICA
-------------	---------------------------------	------------	-------------	---	----------------------





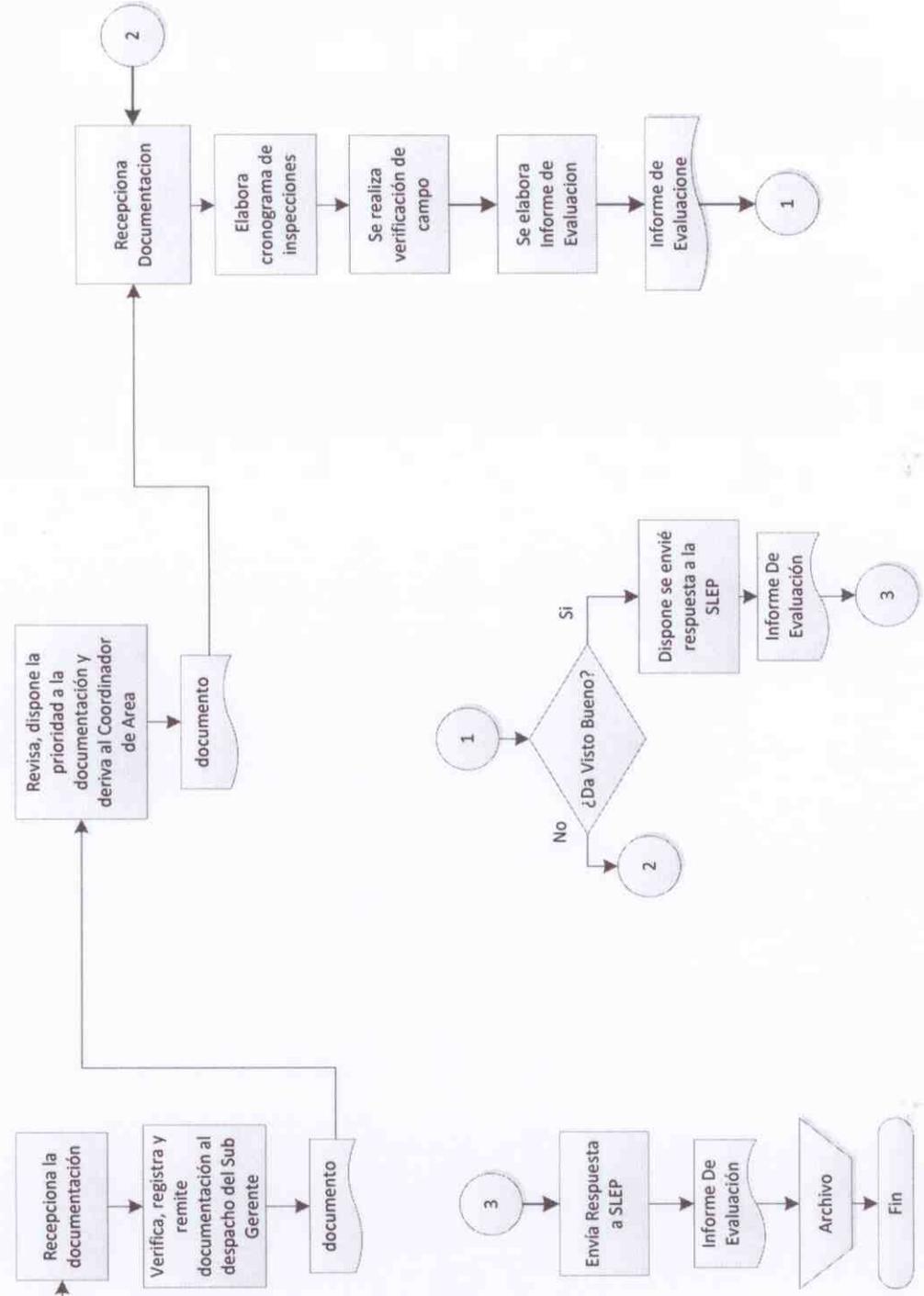
PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL

PROCEDIMIENTO
REGISTRO
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.6

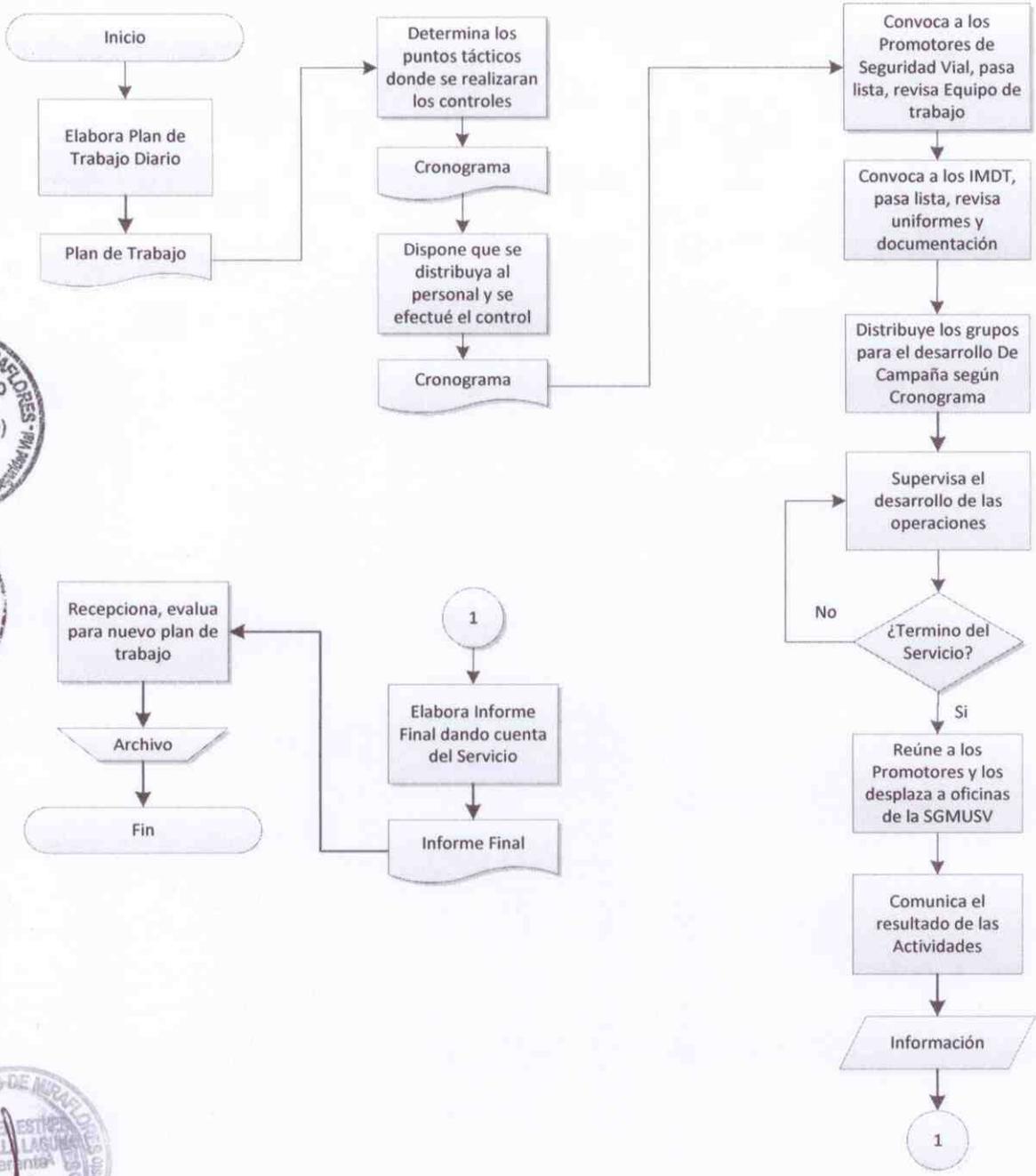
ESTUDIO DE IMPACTO VIAL
FECHA
2012

SUBGERENCIA DE LICENCIA DE EDIFICACIONES PRIVADAS
SECRETARIA
SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL
SUB GERENTE
JEFE DE ÁREA TÉCNICA



	PROYECTO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO	ORGANIZAR Y EJECUTAR LAS ACCIONES DE EDUCACIÓN, DIFUSIÓN Y ORIENTACIÓN EN SEGURIDAD VIAL	FECHA
	ETAPA	FLUJOGRAMA		REGISTRO	
	DEPENDENCIA	SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL			2012

SUB GERENTE	JEFE DE SEGURIDAD VIAL	SUPERVISOR
-------------	------------------------	------------





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

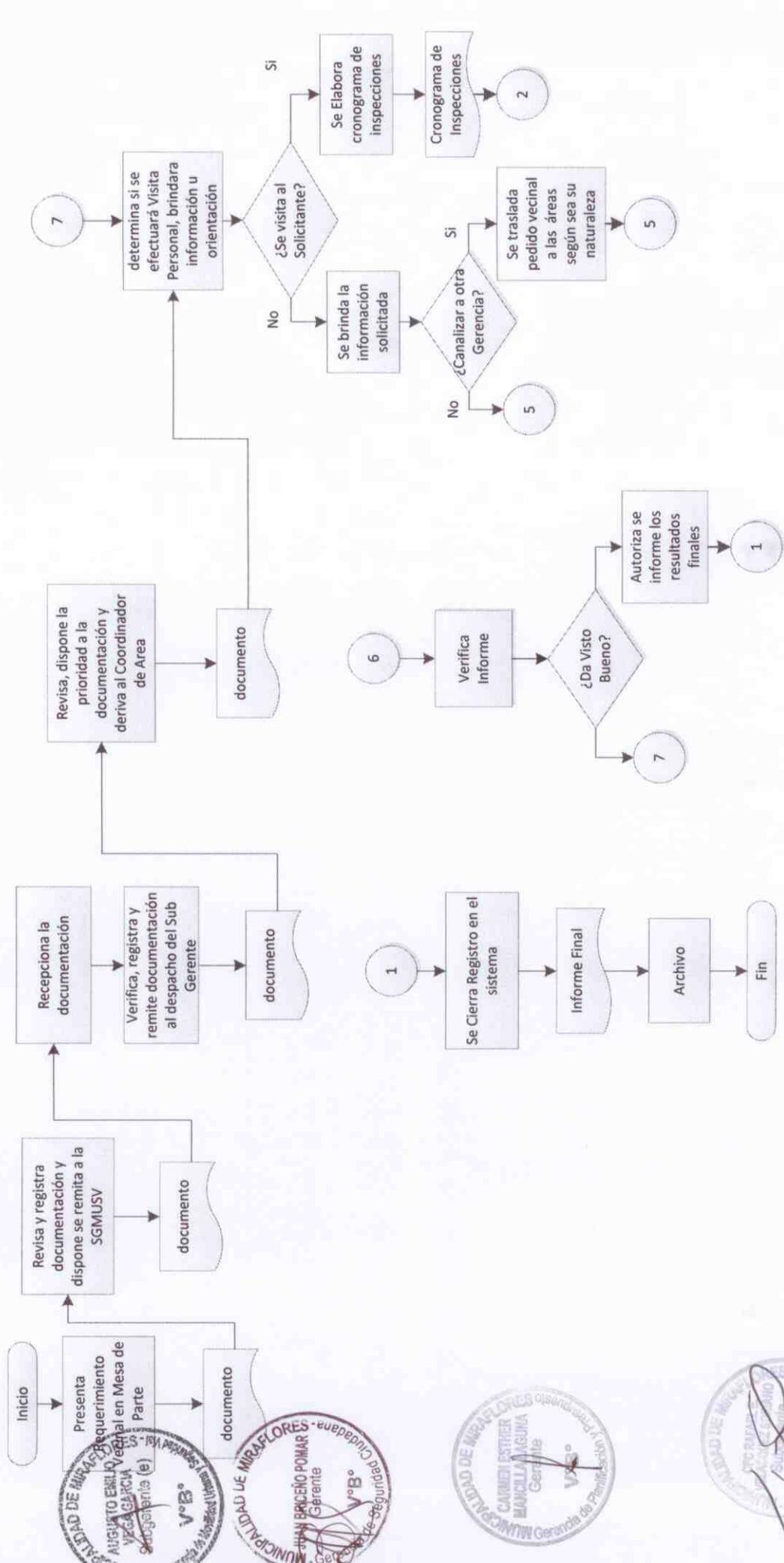
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS VECINALES – DIVERSAS CAMPAÑAS EN PUNTOS CRITICOS POR RUIDOS MOLESTOS
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.8

FECHA
2012

SOLICITANTE
OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
SECRETARIA
SUB GERENTE
JEFE DE SEGURIDAD VIAL
SUB GERENCIA DE





PROYECTO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO	FECHA
ETAPA	FLUJOGRAMA	REGISTRO	2012
DEPENDENCIA	SUB GERENCIA DE MOVILIDAD URBANA Y SEGURIDAD VIAL	CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.2.8	

JEFATURA AREA DE SEGURIDAD VIAL		SUPERVISOR	
JEFE DE SEGURIDAD VIAL		SUPERVISOR	

