

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHORRRILOS



MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS
NIVEL 0



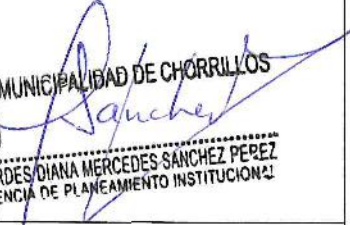
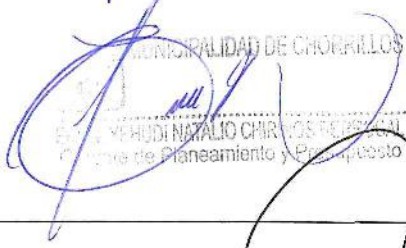
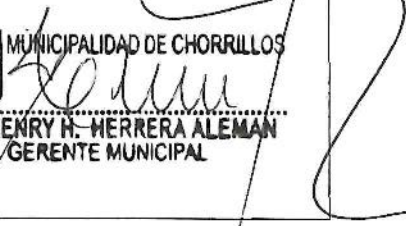
ELABORADO POR:

SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL

2023



CONTROL DEL DOCUMENTO

	UNIDAD ORGÁNICA	FECHA	FIRMA Y SELLO
ELABORADO POR:	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO, INSTITUCIONAL		 MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS  ING. LOURDES DIANA MERCEDES SANCHEZ PEREZ SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL
REVISADO POR:	GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO		MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS  ING. YEHUDI NATALIO CHIRINOS Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
APROBADO POR:	GERENCIA MUNICIPAL		 MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS  ING. HENRY H. HERRERA ALEMAN GERENTE MUNICIPAL

CONTROL DE CAMBIOS

N° Ítem	Texto Modificado	Versión	Fecha de Modificación	Responsable



INDICE

1.	INTRODUCCION	5
2.	OBJETIVO.....	6
3.	ALCANCE.....	6
4.	BASE LEGAL.....	6
5.	UNIDADES ORGÁNICAS QUE INTERVIENEN.....	7
6.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	9
7.	LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	11
8.	MATRIZ CLIENTE – PRODUCTO.....	12
9.	ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	14
10.	INVENTARIO DE PROCESOS.....	15
11.	MAPA DE PROCESOS	16
12.	FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS	18
12.1.	PROCESOS ESTRATÉGICOS:	20
12.1.1	Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial e Institucional.....	20
12.1.2	Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales	21
12.2	PROCESOS MISIONALES:.....	22
12.2.1	Gestión del Desarrollo Económico Local	22
12.2.2	Gestión de la Prestación de Servicios Municipales.....	23
12.2.3	Gestión del desarrollo humano y social	25
12.2.4	Gestión de las obligaciones tributarias y no tributarias	25
12.2.5	Gestión Documental y de Atención al Ciudadano	28
12.3	PROCESOS DE SOPORTE:.....	29
12.3.1	Gestión de los Recursos Humanos	29
12.3.2	Gestión Logística	31
12.3.3	Gestión de Recursos Financieros	32
12.3.4	Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales	33
12.3.5	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	34
12.3.6	Gestión Jurídica – Legal.....	35
12.3.7	Gestión de la Comunicación Municipal	36
13.	FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	37



1. INTRODUCCION

La reforma del Estado implica una serie de modificaciones en aspectos presupuestarios, distribución de tareas, nuevas formas de trabajo, nuevas estructuras organizacionales, etc. con la finalidad de obtener resultados eficaces y eficientes en la gestión pública, para satisfacer las necesidades de la población. Esto involucra el compromiso y capacidad de los recursos humanos y la articulación de objetivos organizacionales e individuales.

El Estado peruano inició el proceso de modernización en el año 2007, estableciendo como ente rector, a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. En el año 2002, el Estado peruano buscó establecer los principios y la base legal para el proceso de modernización de la gestión del Estado mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; en ella se establece que el proceso de modernización debe mejorar la eficiencia del aparato estatal, estar orientado al servicio de la ciudadanía y ser descentralizado, transparente e inclusivo.

El año 2022 se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la misma que tiene como uno de sus objetivos: *“Implementar la Gestión por procesos y promover la simplificación administrativa... en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”*. Esto involucra que las entidades públicas revisen y renueven sus procesos y procedimientos para implementar nuevas propuestas de servicios o procedimientos que innoven su gestión y responder mejor a las expectativas de los ciudadanos.

Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros).¹

El año 2018, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-SGP para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, en la cual define que, Proceso es el *“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos”*, asimismo, se clasifican en tres tipos: Estratégicos, Operativos o Misionales y De Soporte o De Apoyo, de acuerdo a la función que cumplen en la Entidad.

¹ Política Nacional de Modernización de La Gestión Pública al 2023, aprobado por D.S. N° 103-2022-PCM

La metodología define tres niveles de procesos: Proceso de Nivel 0; Proceso de nivel 1 y Proceso de nivel 2; sin perjuicio de ello las entidades de la administración pública pueden definir mayores niveles de desagregación de sus procesos de acuerdo a su complejidad (Procesos de nivel 3, 4..., n). Los Procesos de Nivel 0 son un grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se les conoce también como Macroprocesos³, asimismo, se define el Mapa de Procesos de Nivel Cero (0) como un documento de gestión compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, clasificados por tipo, y de las fichas de cada proceso de Nivel 0.

Bajo este contexto, y conscientes que la gestión por procesos va a contribuir a mejorar la cadena de valor de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Chorrillos, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha elaborado la propuesta de Manual de Gestión de Procesos de la Municipalidad Distrital de Chorrillos a Nivel 0.

2. OBJETIVO

Representar gráficamente y documentar los procesos estratégicos, misionales y de soporte de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, a Nivel 0, como una herramienta de carácter instructiva e informativa para contribuir con la modernización de la gestión de la Municipalidad de Chorrillos a través de la gestión por procesos.

3. ALCANCE

El presente Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos es de alcance a todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Chorrillos

4. BASE LEGAL

- LEY N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM que Aprueba Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización.

³ Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 103-2022-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

- Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP – Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública
- Ordenanza N° 423-2021-MDCH, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.

5. UNIDADES ORGÁNICAS QUE INTERVIENEN

Las unidades orgánicas que intervienen son las siguientes:

CAPÍTULO I

ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

Órgano Normativo y Fiscalizador

1.1 Concejo Municipal

Órgano de Gobierno Ejecutivo

1.2 Alcaldía

Órgano de Apoyo a la Alta Dirección

1.3 Secretaría General

1.3.1 Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano

Órgano de Dirección Ejecutiva

1.4 Gerencia Municipal

Órgano de Apoyo de Dirección Ejecutiva

1.5 Oficina General de Cooperación y Relaciones Internacionales

1.6 Oficina General de Ética e Integridad

CAPÍTULO II

ÓRGANOS CONSULTIVOS Y DE COORDINACIÓN

2.1 Comisión de Regidores

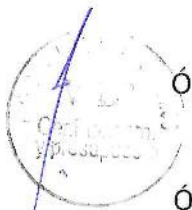
2.2 Consejo de Coordinación Local Distrital

2.3 Junta de Delegados Vecinales

2.4 Plataforma de Defensa Civil Distrital

2.5 Comité Distrital de Seguridad Ciudadana

2.6 Comité de Administración del Vaso de Leche



CAPÍTULO III

ÓRGANOS DE CONTROL INSTITUCIONAL Y DEFENSA JURÍDICA

- 3.1 Órgano de Control Institucional
- 3.2 Procuraduría Pública Municipal

CAPÍTULO IV

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA

Órganos de Asesoramiento

- 4.1 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto**
 - 4.1.1 Subgerencia de Planeamiento Institucional
 - 4.1.2 Subgerencia de Presupuesto

4.2 Gerencia de Asesoría Jurídica

Órganos de Apoyo

4.3 Gerencia de Comunicaciones e Imagen

4.4 Gerencia de Administración y Finanzas

- 4.4.1 Subgerencia de Contabilidad
- 4.4.2 Subgerencia de Tesorería
- 4.4.3 Subgerencia de Logística
- 4.4.4 Subgerencia de Recursos Humanos
- 4.4.5 Subgerencia de Servicios Generales y Control Patrimonial
 - 4.4.5.1 Área Funcional de Control Patrimonial
 - 4.4.5.2 Área Funcional de Mantenimiento de Locales Municipales
- 4.4.6 Subgerencia de Flota y Maestranza**
 - 4.4.6.1 Área Funcional de Maestranza
 - 4.4.6.2 Área Funcional de Mecánica Automotriz

4.5 Gerencia de Informática y Tecnología

CAPÍTULO V

ÓRGANOS DE LÍNEA

- 5.1 Gerencia de Administración Tributaria**
 - 5.1.1 Subgerencia de Rentas**
 - 5.1.2 Subgerencia de Fiscalización Tributaria**
 - 5.1.3 Subgerencia de Ejecutoría Coactiva**
- 5.2 Gerencia de Desarrollo Urbano**
 - 5.2.1 Subgerencia de Obras Públicas
 - 5.2.2 Subgerencia de Obras Privadas y Control Urbano
 - 5.2.2.1 Área Funcional de Control Urbano
 - 5.2.3 Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro
 - 5.2.4 Subgerencia de Estudios y Proyectos de Infraestructura
 - 5.2.5 Subgerencia de Mantenimiento Vial y Ornato Público



5.3 Gerencia de Desarrollo Económico

5.3.1 Subgerencia de Comercialización y Licencias e ITSE

5.3.1.1 Área Funcional de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones

5.4 Gerencia de Seguridad Ciudadana

5.4.1 Subgerencia de Serenazgo

5.4.2 Subgerencia de Movilidad Urbana

5.4.3 Subgerencia de Fiscalización Administrativa

5.4.4 Subgerencia de Defensa Civil y Gestión del Riesgo de Desastres

5.5 Gerencia de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental

5.5.1 Subgerencia de Gestión Ambiental

5.5.2 Subgerencia de Operaciones Ambientales

5.6 Gerencia de Desarrollo Social

5.6.1 Subgerencia de Participación Vecinal

5.6.2 Subgerencia de Desarrollo Humano

5.6.2.1 Área Funcional de Deportes

5.6.2.2 Área Funcional de Educación y Cultura

5.7 Gerencia de Servicios de Salud

6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1.1 Actividades:

Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos.

1.2 Alineamiento:

Consistencia de planes, procesos, información, decisiones, acciones, resultados, análisis y aprendizaje, para apoyar las metas clave de la entidad.

1.3 Controles:

Conjunto de actividades (revisiones, inspecciones, pruebas) orientadas a la verificación del cumplimiento de las características previstas de los elementos de entrada, de las actividades y de los productos resultantes de los procesos.

1.4 Dueño del proceso:

Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla el resultado previsto.

1.5 Elementos de entrada:

Necesidades y expectativas de las personas son ingresadas al proceso para ser transformadas en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias)

y otros intangibles (información).

1.6 Gestión por procesos

Es un componente de la gestión pública orientado a resultados, que contribuye con la identificación de los procesos de la entidad y los contenidos en las cadenas de valor, que aseguren que los bienes y servicios públicos bajo su responsabilidad generen productos de cara a las personas.

Tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Está bajo el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

1.7 Indicador de desempeño:

Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos. Se asocia con el objetivo del proceso y sirve para la determinación de metas. Conceptualmente, se considera que los indicadores tienen cuatro dimensiones de desempeño: eficacia, eficiencia, calidad y economía aplicables a los productos. De acuerdo con su factibilidad de implementación, cada entidad definirá la dimensión sobre la cual realizará el seguimiento y la medición de sus procesos.

1.8 Mapa de Procesos Nivel Cero (N-0)

Es una representación gráfica de los procesos de la organización, las necesidades que se buscan satisfacer y los clientes a quienes se deben.

Esta herramienta permite visualizar de forma panorámica a la organización, permitiendo entender su cometido, teniendo su representación gráfica características particulares, es decir, cada mapa de procesos tiene una representación gráfica o diseño propio según la razón de ser de la institución, pero un objetivo común, identificar todos los procesos de nivel cero y sus características.

1.9 Objetivo del proceso:

Es el fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.

1.10 Persona que recibe el producto:

Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros; y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otras. Ejemplos: estudiantes, pensionistas, contribuyentes, asegurados, servidores.

1.11 Producto:

Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Esta definición incluye como productos a las políticas y a las



regulaciones.

1.12 Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.

1.13 Proceso de Nivel 0

Es un agrupamiento de procesos unidos por, especialidad siendo el nivel más agregado. Se le conoce también como Macroproceso.

1.14 Recursos:

Recursos humanos: Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico.

Instalaciones: Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que, por defecto, debería de incluir los servicios básicos para dicho fin (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros). Ejemplo: oficinas administrativas, centros de atención de personas, etc.

Sistemas informáticos: Sistema de soporte integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware, y de esta manera dar soporte a los procesos.

Equipos: Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Por ejemplo: computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.

1.15 Tipos de procesos

Operativos o Misionales (M)

Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad y tienen relación directa con las personas que la reciben.

Estratégicos (E)

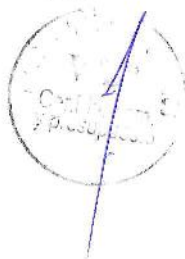
Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.

De Soporte o de Apoyo (S)

Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.

7. LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

La gestión por procesos se respalda en diversos documentos para la gestión institucional, los cuales se presentan a continuación:



Tema / Materia	Herramienta de gestión	Referencia
Planeamiento Institucional	Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 062-2017/CEPLAN/PCD – Guía para el planeamiento institucional	4.5 Planeamiento institucional y ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua Fase 1. El conocimiento integral de la realidad
Presupuesto Público	Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01 Directiva N° 002-2016-EF/50.01 Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados.	Modelo Operacional; especificación de los procesos necesarios para la entrega de los productos y la ejecución de las actividades de un programa presupuestal.
Simplificación Administración	Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 002-2012-PCM/SGP – Guía de simplificación administrativa y determinación de costos y procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad	2.1.3 Fase 3: Identificación y priorización de los procedimientos a simplificar: Priorizar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad a fin de aplicarles la metodología de simplificación, determinando si éstos (...) están vinculados a un proceso esencial de la entidad, entre otros.



Tema / Materia	Herramienta de gestión	Referencia
Diseño, Estructura, Organización y Funcionamiento	Decreto Supremo N° 054-2018-PCM – Lineamientos de la Organización del Estado	Artículo 6.- Criterios de análisis para el diseño organizacional. Artículo 16.- Criterios para la creación de órganos o unidades orgánicas. Artículo 54.- Estructura del MOP.
Proceso de tránsito al Régimen del Servicio Civil	Lineamiento para el tránsito de una entidad pública al régimen del Servicio Civil, Ley N°30057 Directiva N°002-2017-SERVIR/GDSRH “Normas para la elaboración del Mapeo de Procesos y el Plan de Mejoras de las Entidades Públicas en Proceso en Tránsito”, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N°087-2017-SERVIR-PE. Guía para el desarrollo del Mapeo de Procesos y Plan de Mejoras de las entidades públicas, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N°316-2017-SERVIR-PE.	Etapa 2: Análisis situacional de la entidad, el recojo de información de los procesos que ejecuta la entidad.
Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley N°29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”	Artículo 38.- Planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) La planificación, desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo permite a la empresa: c) Mantener los procesos productivos o de servicios de manera que sean seguros y saludables. Artículo 39.- Objetivos de la Planificación del SGSST se centran en el logro de resultados específicos, realistas y posibles de aplicar por la empresa. La gestión de los riesgos comprende: b) La mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
Sistema de Control Interno	Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 066-2019-CG/INTEG “Directiva de implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.	Eje Cultura Organizacional: Diagnóstico de la Cultura Organizacional. Eje Gestión de Riesgo: Priorización de productos y evaluación de riesgos.

8. MATRIZ CLIENTE – PRODUCTO

Los productos y/o servicios son el resultado de la ejecución de los procesos, siendo importante identificar aquellos que crean valor para el cliente, con la finalidad de controlar si para cada uno de ellos existe un proceso controlado que lo atiende.

Según su misión, la finalidad de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, es “Brindar servicios públicos y promover el desarrollo integral sostenible en el distrito de Chorrillos o a través de una gestión transparente, participativa, competitiva, innovadora y eficiente, protegiendo el medio ambiente” establecida en el Plan Estratégico Institucional 2020-2026 Ampliado, aprobado con Acuerdo de Concejo N° 030-2023-MDCH del 30 de mayo del 2023.

Por eso, la Municipalidad Distrital de Chorrillos, ha identificado los bienes y servicios que brinda como ente rector en la promoción de una adecuada prestación de servicios públicos locales y el desarrollo integral sostenible y armónico en su jurisdicción, en cumplimiento de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, a fin de proporcionar los recursos logísticos y humanos necesarios para que cumpla con su función.

En la siguiente tabla se muestra la Matriz Cliente – Producto, donde se muestra la relación entre los destinatarios (clientes) y los bienes y servicios (productos) que la municipalidad brinda a cada uno de ellos:

MATRIZ CLIENTE - PRODUCTO

Bien o Servicio (Producto)	Beneficiario o Usuario (cliente)			
	Residentes (vecinos)	Población flotante	Organizaciones vecinales	Entidades privadas
Planes de Desarrollo Local (Económico, social)	X		X	X
Políticas y Normatividad Distrital (Servicios municipales, tránsito y movilidad, gestión ambiental, etc.)	X	X	X	X
Acciones de promoción (Desarrollo económico, saneamiento ambiental, medicina preventiva, etc.)	X	X	X	X
Acciones de fortalecimiento (Educación, cultura, deporte, recreación, etc.)	X	X	X	X
Programas sociales (Defensa y promoción de los derechos)	X		X	
Planes operativos de servicios municipales	X		X	
Servicios Municipales (Limpieza, recojo de RS, señalización, iluminación, etc.)	X	X	X	X
Servicios de Seguridad Ciudadana	X	X	X	X
Infraestructura Urbana (Calles, vías, parques, jardines, mantenimiento, etc.)	X	X	X	X
Mobiliario y Equipamiento Urbano (Bancas, taches, juegos, semáforos, cámaras, mantenimiento, etc.)	X	X	X	X
Espacios Municipales (Locales, biblioteca, mercado municipal, etc.)	X	X	X	
Licencias, Permisos, Actas, Registros	X	X	X	X
Información del Catastro Distrital	X			X

Los bienes y servicios son generados por los procesos misionales, que son los que operativizan la razón de ser de la municipalidad.

9. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

La Misión de la Municipalidad Distrital de Chorrillos es proveer servicios públicos y promover el desarrollo sostenible a través de una gestión transparente, participativa, competitiva, innovadora y eficiente, protegiendo el medio ambiente. Por ello, en el Plan Estratégico Institucional 2020-2026 Ampliado, aprobado con Acuerdo de Concejo N° 030-2023-MDCH del 30 de mayo del 2023, se han definido Objetivos Estratégicos (OE) del Plan de Desarrollo Local Concertado, que la institución pretende alcanzar y que revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia, en cumplimiento de sus funciones sustantivas y funciones de administración interna definidas en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado con Ordenanza Municipal N° 423-2021-MDCH, respectivamente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los Objetivos Estratégicos (OE) definidos por la Municipalidad Distrital de Chorrillos son los siguientes:

OEI.01: Mejorar los Servicios de Seguridad Ciudadana en Beneficio de la Población del Distrito de Chorrillos.

OEI.02: Incrementar la Eficiencia de los Servicios Municipales Ambientales para la Población.

OEI.03: Gestionar el Territorio Eficientemente en Beneficio de la Población y los Empresarios del Distrito.

OEI.04: Mejorar las Condiciones de Habitabilidad en el Distrito.

OEI.05: Fortalecer la Gestión Municipal.

OEI.06: Promover el Desarrollo Humano y Estilos de Vida Saludables en el Distrito

OEI.07: Reducción de la Vulnerabilidad ante Peligros de Origen Natural en la Población y sus medios de Vida

OEI.08: Promover la Formalización de las actividades del distrito

Es importante la articulación de los procesos con los Objetivos Estratégicos a fin de integrar la gestión con la operatividad y ejecución, de modo que los procesos se conviertan en un medio para el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de las necesidades de los clientes o destinatarios de los productos (bienes y servicios) brindados por la municipalidad.

En el siguiente cuadro se presenta la relación de los Procesos de Nivel 0 con los Objetivos Estratégicos de la institución, contenidos en Plan Estratégico Institucional 2020-2026 Ampliado:

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2026 Ampliado		MAPEO DE PROCESOS
Objetivo Estratégico		
OE1 Mejorar los Servicios de Seguridad Ciudadana en Beneficio de la Población del Distrito de Chorrillos.	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	
OE2 Incrementar la Eficiencia de los Servicios Municipales Ambientales para la Población.	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	
OE3 Gestionar el Territorio Eficientemente en Beneficio de la Población y los Empresarios del Distrito	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	
OE4 Mejorar las Condiciones de Habitabilidad en el Distrito.	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	
OE5 Fortalecer la Gestión Municipal	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	
OE6 Promover el Desarrollo Humano y Estilos de Vida Saludables en el Distrito	M03 Gestión del desarrollo humano y social	
OE7 Reducción de la Vulnerabilidad ante Peligros de Origen Natural en la Población y sus medios de vida.	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	
OE8 Promover la Formalización de las actividades del distrito	M01 Gestión del Desarrollo Económico Local	



10. INVENTARIO DE PROCESOS

Es una herramienta que permite llevar el registro de los procesos de la entidad, así como el tipo de proceso, el dueño del proceso, y los procesos de Nivel 1, de corresponder. La identificación de procesos de la Municipalidad Distrital de Chorrillos se realizó sobre la base del análisis de las competencias y funciones establecidas en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad y los productos y servicios identificados que brinda la entidad.

En el cuadro siguiente se muestra la relación de Procesos de Nivel 0 y Nivel 1, distribuidos en forma ordenada por el tipo de proceso (Estratégico, Misional y De Soporte):

N°	Procesos de Nivel 0	Tipo de proceso	Proceso de Nivel 1
1	Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial e Institucional	E	Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial
			Gestión Estratégica Institucional
			Gestión del cumplimiento
			Gestión de Convenios
2	Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales	E	Gestión Normativa Institucional y de los Servicios Municipales
			Gestión de Mejora Continua
			Gestión Presupuestaria
3	Gestión del Desarrollo Económico Local	M	Gestión de promoción y fomento con los agentes económicos de la localidad
			Gestión de licencias, autorizaciones y afines relacionados a actividades económicas
			Inspecciones técnicas de Seguridad en edificaciones Municipales.

N°	Procesos de Nivel 0	Tipo de proceso	Proceso de Nivel 1
4	Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	M	Gestión del Servicio de Limpieza Pública
			Gestión de Áreas Verdes
			Administración del Sistema Local de Gestión Ambiental
			Gestión de la Seguridad Distrital
			Gestión del Tránsito, Transporte y Seguridad Vial
			Gestión del Catastro Urbano
			Gestión de Obras Privadas
			Gestión de Inversiones Públicas
5	Gestión del desarrollo humano y social	M	Gestión de la Salud Pública Local
			Planificación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de la Gestión del Desarrollo Humano y Social
			Gestión de la Educación, Cultura, Deporte y Juventud
			Gestión de Poblaciones Vulnerables
6	Gestión de las obligaciones tributarias y no tributarias	M	Gestión de la Participación Vecinal
			Gestión de Cobranzas de obligaciones tributarias y no tributarias
			Gestión del Registro y Fiscalización Tributaria
7	Gestión Documental y de Atención al Ciudadano	M	Gestión de la Fiscalización Municipal
			Desarrollo de Estrategias de Atención al Ciudadano
			Atención de solicitudes, consultas, orientación y trámites
8	Gestión de los Recursos Humanos	S	Gestión del Trámite Documentario
			Gestión del Archivo
			Planificación de la gestión de recursos humanos
			Organización y distribución del trabajo
			Gestión del Empleo
			Gestión del Rendimiento
9	Gestión Logística	S	Gestión de la compensación
			Gestión del Desarrollo y Capacitación
10	Gestión de Recursos Financieros	S	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales
			Gestión de Contrataciones
11	Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales	S	Gestión de Almacén
			Gestión Contable
12	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	S	Gestión de Tesorería
			Gestión de Bienes Patrimoniales
13	Gestión Jurídica – Legal	S	Gestión de Servicios Generales
			Planificación de los servicios TIC
14	Gestión de la Comunicación Municipal	S	Gestión de los servicios TIC
			Asesoría Legal
			Gestión Jurídica
			Gestión de Prensa, difusión y monitoreo de la información
			Administrador de Protocolos y Eventos

11. MAPA DE PROCESOS

El mapa de Macro procesos es una herramienta técnica que representa y define la relación entre los diferentes macro procesos de la Municipalidad de Chorrillos para la generación de los productos que brinda.

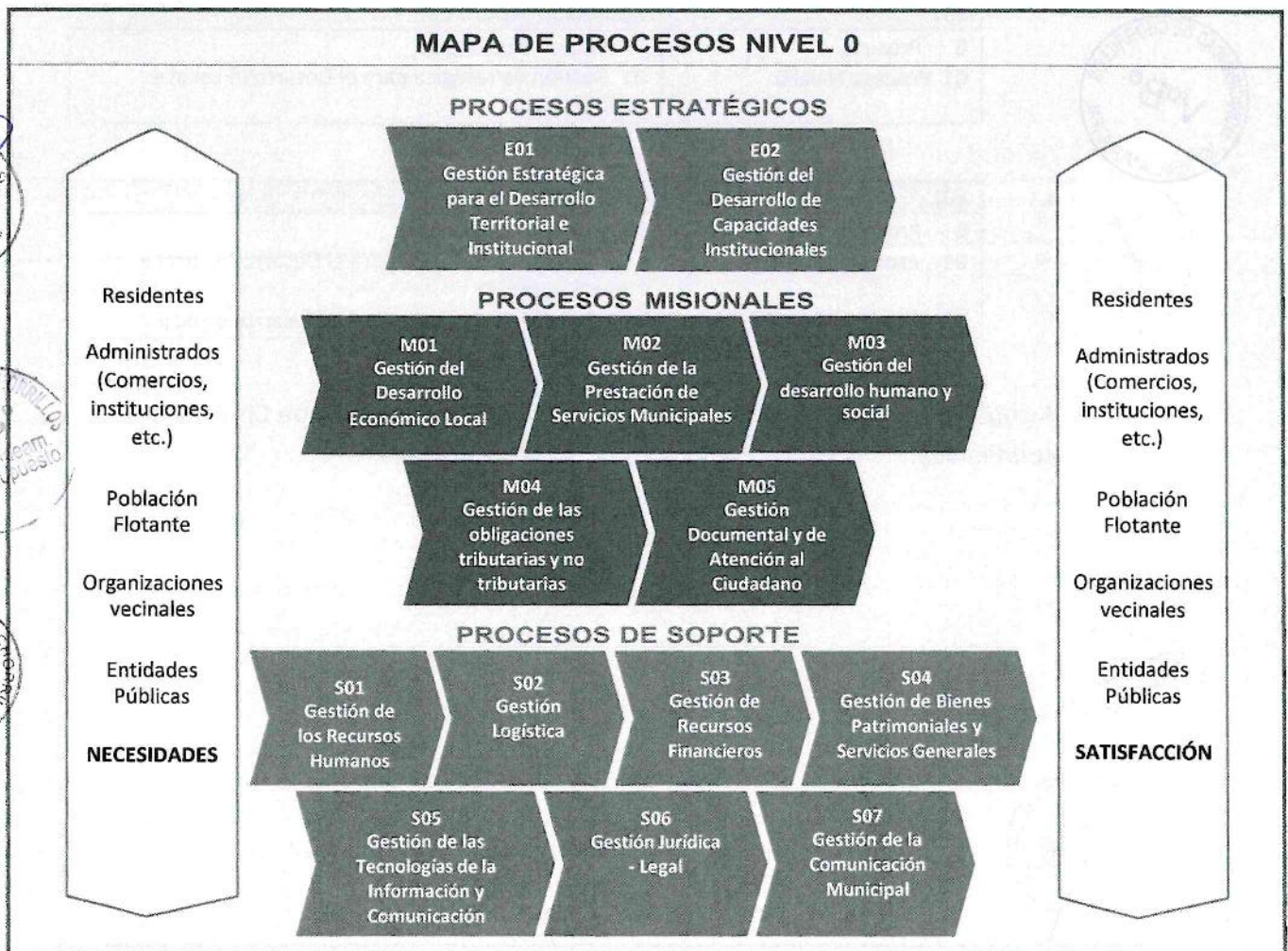
El mapa de Macro procesos es útil porque:

- Permite contar con una visión de conjunto, ya que se visualizan todos los macro procesos de la organización, para, entre otros, optimizar la gestión institucional.
- Muestra lo que hace la entidad para alcanzar los resultados planteados.

- c. Facilita una visión de conjunto de la organización para optimizar la gestión institucional.
- d. Permite implementar las estrategias institucionales y es un elemento clave para el diseño organizacional
- e. Esquematiza las entradas del proceso frente a las necesidades de los clientes y al requerimiento de insumos.

Con los procesos nivel 0 definidos, se elaboró el Mapa de Procesos, con el objetivo de mostrar gráficamente la forma en la que la entidad satisface los requerimientos de sus ciudadanos, desarrollando los procesos que agreguen valor y tienen como resultado los servicios ofrecidos a los beneficiarios. A través del mapa de procesos de nivel 0, visualizaremos los procesos debidamente agrupados según su tipificación.

El Mapa de Procesos Nivel 0 de la Municipalidad de Chorrillos, muestra los macroprocesos estratégicos, que se ubican en el extremo superior y representan las directrices que permite la correcta ejecución de los macroprocesos misionales, ubicados en la zona central, los cuales gestionan las actividades principales de la entidad. De manera similar, los macroprocesos de soporte se ubican en la base del Mapa de Procesos representando el apoyo que estos brindan para lograr los resultados esperados. El Mapa de Procesos de la Municipalidad de Chorrillos, consta de dos (02) procesos estratégicos, cinco (05) procesos misionales y siete (07) procesos de soporte:



12. FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS

Con la finalidad de obtener información detallada de los procesos, utilizamos una ficha de proceso cuyo formato nos permite mencionar a los elementos principales de cada proceso identificado.

El formato de ficha utilizado corresponde al modelo establecido en la Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública" aprobada mediante Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM-SGP.

Codificación de Procesos

La estructura de codificación de los procesos sigue la siguiente regla:

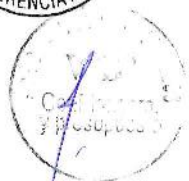
X	XX	XX
Código de tipo de Proceso: E: Estratégico M: Misional S: Soporte	Número de Proceso de nivel 0: Número correlativo de 2 dígitos	Número de Proceso de nivel 1: Número correlativo de 2 dígitos

Ejemplos y aplicación

E01	Aplicación MDCH: E01
E Proceso 01 Proceso Nivel 0	E: Proceso Estratégico 01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional

E01	Aplicación MDCH: E01
E Proceso 01 Proceso Nivel 0	E: Proceso Estratégico 01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional
01 Proceso Nivel 1	01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local

A continuación, se muestra los procesos de la Municipalidad de Chorrillos codificados:



N°	Procesos de Nivel 0		Proceso de Nivel 1	
	Código	Nombre	Código	Nombre
1	E01	Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial e Institucional	E01.01	Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial
			E01.02	Gestión Estratégica Institucional
			E01.03	Gestión del cumplimiento
			E01.04	Gestión de Convenios
2	E02	Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales	E02.01	Gestión Normativa Institucional y de los Servicios Municipales
			E02.02	Gestión de Mejora Continua
			E02.03	Gestión Presupuestaria
3	M01	Gestión del Desarrollo Económico Local	M01.01	Gestión de promoción y fomento con los agentes económicos de la localidad
			bgM01.02	Gestión de licencias, autorizaciones y afines relacionados a actividades económicas
			M01.03	Gestión del Riesgo de Desastres
4	M02	Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	M02.01	Gestión del Servicio de Limpieza Pública
			M02.02	Gestión de Áreas Verdes
			M02.03	Administración del Sistema Local de Gestión Ambiental
			M02.04	Gestión de la Seguridad Distrital
			M02.05	Gestión del Tránsito, Transporte, Seguridad, Mant. vial y Ornato
			M02.06	Gestión del Catastro Urbano
			M02.07	Gestión de Obras Privadas
			M02.08	Gestión de Inversiones Públicas
			M02.09	Gestión de la Salud Pública Local
5	M03	Gestión del desarrollo humano y social	M03.01	Planificación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de la Gestión del Desarrollo Humano y Social
			M03.02	Gestión de la Educación, Cultura, Deporte y Juventud
			M03.03	Gestión de Poblaciones Vulnerables
			M03.04	Gestión de la Participación Vecinal
6	M04	Gestión de las obligaciones tributarias y no tributarias	M04.01	Gestión de Cobranzas de obligaciones tributarias y no tributarias
			M04.02	Gestión del Registro y Fiscalización Tributaria
			M04.03	Gestión de la Fiscalización Municipal
7	M05	Gestión Documental y de Atención al Ciudadano	M05.01	Desarrollo de Estrategias de Atención al Ciudadano
			M05.02	Atención de solicitudes, consultas, orientación y trámites
			M05.03	Gestión del Trámite Documentario
			M05.04	Gestión del Archivo
8	S01	Gestión de los Recursos Humanos	S01.01	Planificación de la gestión de recursos humanos
			S01.02	Organización y distribución del trabajo
			S01.03	Gestión del Empleo
			S01.04	Gestión del Rendimiento
			S01.05	Gestión de la compensación
			S01.06	Gestión del Desarrollo y Capacitación
			S01.07	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales
9	S02	Gestión Logística	S02.01	Gestión de Contrataciones
			S02.02	Gestión de Almacén
10	S03	Gestión de Recursos Financieros	S03.01	Gestión Contable
			S03.02	Gestión de Tesorería
11	S04	Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales	S04.01	Gestión de Bienes Patrimoniales
			S04.02	Gestión de Servicios Generales
12	S05	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	S05.01	Planificación de los servicios TIC
			S05.02	Gestión de los servicios TIC
13	S06	Gestión Jurídica – Legal	S06.01	Asesoría Legal
			S06.02	Gestión Jurídica
14	S07	Gestión de la Comunicación Municipal	S07.01	Gestión de Prensa, difusión y monitoreo de la información
			S07.02	Administración de Protocolos y Eventos

12.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS:

12.1.1 Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial e Institucional

		FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: E01
		Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial e Institucional				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Determinar los objetivos y acciones que respondan a las necesidades de los ciudadanos, realizando el seguimiento y evaluación de los resultados para la adopción oportuna de medidas.					
Tipo de proceso	Estratégico					
Dueño del proceso	Gerente Municipal					
Indicadores	Impacto en la satisfacción de los actores locales respecto al cumplimiento de las acciones de gestión estratégica					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios	
- Ciudadanos - CEPLAN, PCM - Entes rectores y territoriales - Agenda 2030	- Informe de las Audiencias públicas - Informe de Presupuesto Participativo - Planes y políticas sectoriales y territoriales - Objetivos de Desarrollo Sostenible	E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial	Determinar una estrategia de desarrollo del distrito de forma concertada, monitoreando su avance.	- Plan de Desarrollo Local Concertado. - Informes de seguimiento y evaluación.	- Alta Dirección - Unidades orgánicas de la MDCH - CEPLAN - Ciudadanos - Entes rectores y territoriales	
- E01.01: Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - PCM, CEPLAN - Entes rectores y territoriales - Unidades orgánicas de la MDCH	- Plan de Desarrollo Local Concertado. - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública - Planes y políticas sectoriales y territoriales - Planes de cada unidad orgánica. - PIA aprobado	E01.02 Gestión Estratégica Institucional	Establecer la visión, los lineamientos institucionales de largo, mediano y corto plazo a nivel estratégico y operativo, las inversiones y el presupuesto.	- Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional - Presupuesto Institucional - Programa Multianual de Inversiones - Proyectos - Informes de seguimiento y evaluación.	- Alta Dirección - MEF - CEPLAN - Unidades orgánicas de la MDCH	
- Unidades orgánicas de la MDCH - Entes reguladores	- Riesgos de cumplimiento normativo - Requerimientos normativos	E01.03 Gestión del cumplimiento	Establecer el marco y políticas específicas para la gestión del cumplimiento normativo a través de los procesos de la Entidad.	- Programa de cumplimiento normativo - Políticas de ética - Estándares de gestión - Reportes de control de cumplimiento	- Alta Dirección - Unidades orgánicas de la MDCH - Entes reguladores - Actores locales	
- Actores locales - Instituciones públicas y organizaciones privadas - Unidades orgánicas de la MDCH - E01.01: Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02: Gestión Estratégica Institucional	- Necesidades de la población en la suscripción de convenios - Expresiones de interés de acuerdos de cooperación - PDLG - PEI, POI, Proyectos, Presupuesto Institucional	E01.04 Gestión de Convenios	Establecer lineamientos, promover y suscribir convenios que beneficien al distrito y a la institución.	- Plan de Gestión de Convenios - Convenios suscritos - Informes de seguimiento a la implementación y cumplimiento de los convenios	- Alta Dirección - Unidades orgánicas - Actores locales	
Controles	Reportes / indicadores de desempeño					
Recursos:						
Recursos humanos	Gerente Municipal, Gerente de Planeamiento y Presupuesto, Sub Gerente de Presupuesto, Secretaria General, Asistente administrativo.					
Instalaciones	Oficinas de la municipalidad					
Sistemas informáticos	Ofimática					
Equipos	Computador personal, laptop, impresora, muebles para archivos					

12.1.2 Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: E02
	Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Optimizar el desempeño y desarrollo institucional, estableciendo la normatividad que regula las actividades internas y externas de la municipalidad.				
Tipo de proceso	Estratégico				
Dueño del proceso	Gerente de Planeamiento, y Presupuesto				
Indicadores	Nivel de impacto de las acciones de desarrollo de capacidades institucionales para su desempeño en los procesos				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
• PCM • Entes rectores y territoriales • E01.02: Gestión Estratégica Institucional • Alta Dirección • Unidades orgánicas de la MDCH 	• Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública • Norma Técnica de Implementación de la Gestión por Procesos • Políticas Sectoriales y Territoriales • Plan Estratégico Institucional • Solicitud de formulación o actualización del documento normativo • Normatividad aplicable a cada función o proceso interno de la MDCH • Información de las operaciones, productos, procesos.	E02.01 Gestión Normativa Institucional y de los servicios municipales	Elaboración, actualización y modificación de normativas institucionales y de los servicios municipales	• Mapas de Procesos • Instrumentos de Gestión (ROF, MAPRO, MPP, RIT, etc.) • Proyectos de normas relacionadas a planeamiento, presupuesto y racionalización • Directivas • Procedimientos • Protocolos • TUPA • TUSNE	• Alta Dirección • Unidades orgánicas de la MDC • Administrados
• PCM • Unidades orgánicas 	• Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública • Norma Técnica de Implementación de la Gestión por Procesos • Solicitud de mejora de procesos • Solicitud de asistencia técnica	E02.02 Gestión de Mejora Continua	Identificar y evaluar actividades y procesos de la municipalidad para su mejora.	• Lineamientos y Plan de Trabajo para la mejora continua • Acciones de asistencia técnica • Propuesta de proyecto de mejora • Informe de resultados de la implementación de mejoras	• Unidades orgánicas • Alta Dirección
• Ente rector (MEF) • E01.02: Gestión Estratégica Institucional • Unidades orgánicas de la MDCH 	• Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria • PEI, POI	E02.03 Gestión Presupuestaria	Conducir los procesos de formulación, aprobación, modificación y evaluación del presupuesto institucional y del sistema de presupuesto	• Documentos técnicos normativos internos • Informe de Programación Presupuestaria • Reporte de seguimiento presupuestal • Certificaciones y modificaciones presupuestarias	• Unidades orgánicas de la MDCH • MEF • Alta Dirección
Controles	Reportes de cumplimiento de los indicadores de desempeño				
Recursos:					
Recursos humanos	Gerente de Planeamiento y Presupuesto, Sub Gerente de Presupuesto, personal técnico, asistentes.				
Instalaciones	Oficinas de la municipalidad				
Sistemas informáticos	SIAF, Ofimática				
Equipos	Computadora personal, laptop, impresora, escáner, etc.				

12.2 PROCESOS MISIONALES:

12.2.1 Gestión del Desarrollo Económico Local

FICHA DE PROCESOS Nivel 0		Código: M01			
Gestión del Desarrollo Económico		Fecha de aprobación:			
Objetivo del proceso	Fomentar el desarrollo económico del distrito a través de la promoción de la producción local, MYPES, turismo y artesanía, orientados a la generación de puestos de trabajo y garantizando la seguridad ante el riesgo de desastres				
Tipo de proceso	Misional				
Dueño del proceso	Gerente de Desarrollo Económico				
Indicadores	Porcentaje de actores sociales y económicos que participan en las actividades con respecto al total de convocados y/o registrados.				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
- Vecinos emprendedores del distrito. - Empresas ofertantes del distrito. - Residentes del distrito que optan por oportunidades laborales. - Turistas locales, peruanos y extranjeros. - MINCETUR. - MINISTERIO DEL TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO	- Ficha de inscripción y DNI - Requerimiento de oportunidades laborales. - Base de datos de vecinos del distrito que buscan oportunidades laborales. - Plan de Trabajo para la promoción del turismo	M01.01 Gestión de promoción y fomento del Turismo	- Fomentar el crecimiento de la economía conectándolo con las cadenas de control y mercados locales, cadena turística. - Construir marca ciudad chorrillos.	- Talleres de emprendimiento - Capacitaciones - Talleres productivos. - Ferias de desarrollo Económico. - Registro de bolsa de trabajo. - Campañas de promoción del turismo y artesanía.	- Vecinos del distrito de Chorrillos - Público en general - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Administrados - Ente rector - Agentes económicos de la localidad, actores de la localidad. - SGFA de la MDCH - E01.01 Gestión estratégica para el desarrollo territorial - E02.01 Gestión de normativa institucional - M05.02: Gestión de solicitudes, consultas y tramites	- Decreto Supremo N°046-2017-PCM - Decreto supremo N° 004-2019-JUS - Decreto supremo N°002-2021-MDCH que aprueba el T.U.P.A. de la municipalidad de chorrillos - Ordenanza N° 423-2021-MDCH que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Chorrillos. - Ordenanza N° 1787-2014-MML que regula el comercio ambulatorio en los espacios públicos en lima metropolitana - Solicitudes administradas. - Leyes, ordenanzas, reglamentos y directivas - Plan de trabajo para la promoción y fomento del crecimiento económico	M01.02 Gestión de la promoción y el fomento del crecimiento económico	Promover, organizar y dirigir para el desarrollo de las actividades comerciales y/o económicas que promuevan y fomentan el crecimiento económico del distrito de chorrillos así como otorgar autorizaciones para similares actividades	- Convenios interinstitucionales. - Campañas y/o ferias laborales - Ferias de todo tipo - Bolsa de trabajo - Capacitaciones, charlas y talleres - Promoción Pymes - Promoción emprendedora.	- Ente rectores - Administrado - Agentes económicos de la localidad. - SGFA de la MDCH - E01.01 gestión estratégica para el desarrollo territorial. - E02.01 Gestión Normativa Institucional - M05.02: atención de solicitudes, consultas y tramites
Controles	Reportes de cumplimiento de los indicadores				
Recursos:	Gerente de Desarrollo Económico, Sub Gerente de comercialización, Licencias ITSE				
Recursos humanos	Oficinas de la municipalidad, Local adecuado para ferias, ruedas de negocios, locales comerciales,				
Instalaciones	Ofimática, sistemas operativos				
Sistemas Informáticos	Computadora personal, laptop, impresora, escáner, ecran, sillas, toldos, etc.				
Equipos					

12.2.2 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código:
	Gestión de la Prestación de Servicios Municipales				M02 Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Brindar servicios para satisfacer las necesidades de los vecinos de Chorrillos, de forma oportuna y de calidad				
Tipo de proceso	Misional				
Dueño del proceso	Gerente Municipal				
Indicadores	Nivel de satisfacción de los actores locales por los servicios brindados: a) Limpieza Pública b) Creación y mantenimiento de Áreas Verdes c) Sistema Local de Gestión Ambiental d) Seguridad Distrital e) Tránsito, Transporte y Seguridad Vial f) Catastro Urbano g) Obras privadas h) Inversiones Públicas i) Salud Pública Local j) Licencias y autorizaciones k) Sistema local de Gestión de Riesgo de Desastres				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional. - MINAM - MML - GSCMA de la MDCH - M02.01.01 Planificación de Operaciones del servicio de limpieza pública	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - D.L N°1278 y su reglamento. - D.L N°1501, que modifica el Decreto Legislativo N°1278. - Planes y Políticas distritales, provinciales y nacionales sobre limpieza pública y RS - R.M N°100-2019-MINAM - Ordenanza N° 1778 (MML) - PIGARS.	M02.01 Gestión del Servicio de Limpieza Pública	Desarrollar actividades de planificación, ejecución, administración y evaluación del servicio de limpieza pública, recolección, transporte, transferencias y disposición final de residuos sólidos.	- Acciones de planificación de las Operaciones del servicio de limpieza pública. - Operaciones del servicio de limpieza pública. - Acciones de seguimiento y evaluación a las operaciones del servicio de limpieza pública.	- Alta Dirección - Actores locales - MINAM - Gerencia de Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente de la MDCH. - E01.02: Gestión Estratégica Institucional.
- PCM - MML - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - M04.02: Atención de solicitudes, consultas y trámites - S02.01: Gestión de Contrataciones - Población del distrito	- Ley N°26664 - Ordenanzas distritales y provinciales, planes y programas para la gestión de áreas verdes y áreas públicas - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Requerimiento de vecinos	M02.02 Gestión de Áreas Verdes	Planificar, conducir y evaluar las acciones para la creación, mantenimiento y mejoramiento de áreas verdes públicas (infraestructura y áreas verdes) en el distrito de Chorrillos	- Acciones de planificación de la Gestión de Áreas Verdes - Ejecución de la creación, recuperación, mantenimiento y mejoramiento de áreas públicas. - Acciones de seguimiento y evaluación a las acciones en la gestión de áreas públicas	- Actores locales - S02.01: Gestión de Contrataciones - M04.02: Atención de solicitudes, consultas y trámites
- MINAM, OEFA - Administración del Sistema Local de Gestión Ambiental - M02.03.01: Planificación en Gestión Ambiental - E01.01: Gestión Estratégica Institucional	- Leyes, Políticas, planes, lineamientos técnico normativos sectoriales en gestión ambiental - PEI, POI, presupuesto Institucional - Programas educativos ambientales - Programa de vigilancia y monitoreo de ECA	M02.03 Administración del Sistema Local de Gestión Ambiental	Formular, aprobar, ejecutar y evaluar los planes locales en materia ambiental	- Acciones de planificación en Gestión Ambiental - Ejecución de operaciones en Gestión Ambiental - Seguimiento y evaluación a las acciones en gestión ambiental.	- MINAM, OEFA - Actores locales - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - PLANEFA
- PCM, MININTER, MML - M02.04.01: Planeamiento de la Seguridad Local - E01.02: Gestión Estratégica Institucional	- Leyes, planes, políticas y normativas en seguridad ciudadana - Convenios con la PNP - Información estadística - PEI, POI, PI - Denuncias vecinales - Mapa Distrital de Incidencias Delictivas	M02.04 Gestión de la Seguridad Distrital	Formular, ejecutar y evaluar las estrategias y acciones para mejorar la seguridad ciudadana, tranquilidad y orden público de los vecinos de Chorrillos.	- Acciones de planeamiento de la Seguridad Local (Comité Distrital de Seguridad Ciudadana) - Operaciones de Seguridad Ciudadana - Seguimiento y evaluación a las acciones en Seguridad Local	- Alta Dirección - Sub Gerencia Serenazgo - Actores locales - MML - CODISEC

• PCM, MTC, ATU, MML • SGSCV de la MDCH • SGT de la MDCH • Vecinos del distrito • Conductores de vehículos menores	• Leyes, reglamentos, planes, directiva y procedimientos sobre tránsito, transporte y seguridad vial. • Documentos técnico normativos para el servicio de transporte en vehículos menores. • Necesidad de mejora	M02.05 Gestión del Tránsito, Transporte y Mantenimiento Vial y Ornato	Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas al transporte, circulación, tránsito, y seguridad vial en el distrito	• Acciones de Planificación de la Gestión del Tránsito, Transporte y Seguridad Vial • Operaciones de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial; Seguimiento y evaluación a las acciones de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial	• SGSCV de la MDCH • SGT de la MDCH • Conductores de vehículos menores
• Ente Rector (PCM, MVCS, SNCP, SUNARP, COFOPRI, etc.) • M05.02: Atención de solicitudes, consultas y trámites • E01.02: Gestión Estratégica Institucional	• Leyes que regulan las habilitaciones urbanas y el catastro • Información de ámbito catastral de la MDCH • Planos Normativos • PEI, POI, Presupuesto Institucional • Requerimientos de los administrados	M02.06 Gestión del Catastro Urbano	Administrar organizadamente el suelo mediante las acciones de levantamiento, conservación y actualización del catastro urbano, y normar, autorizar y supervisar las habilitaciones urbanas	• Acciones de implementación, actualización y mantenimiento de la información catastral. • Atención a los procedimientos administrativos TUPA relacionados a Catastro.	• GDU de la MDCH • SGPUC de la MDCH • Administrados • M05.02: Atención de solicitudes, consultas y trámites • MML • SGFAC de la MDCH • SGRFT de la MDCH
• MVCS • Administrados • M05.02: Atención de solicitudes, consultas y trámites • E01.02: Gestión Estratégica Institucional • E02.01: Gestión Normativa Institucional • M02.06.01: Otorgamiento de Licencias. • Guías metodológicas, todas las etapas de la inversión pública	• Ley N° 29090 • DS N°002-2017-VIVIENDA • Requerimiento de administrados • PEI, POI, Presupuesto Institucional • Asistencia Técnica • Ordenanzas y reglamentos • Directivas y procedimientos • Licencias otorgadas • Ordenanzas, directivas y procedimientos. • Cambio de certificaciones por requisitos sectoriales	M02.07 Gestión de Obras Privadas	Normar, autorizar y supervisar la ejecución de obras privadas. Planificar, formular, evaluar, ejecutar, supervisar y dar seguimiento a las inversiones públicas con la finalidad de dar cierre a las brechas	• Licencias, revalidaciones y prórrogas de edificaciones • Conformidades de Obra • Actas y Registros • Certificado de parámetros urbanísticos • Acciones de seguimiento y evaluación de la gestión de obras privadas. • Cartera de Inversiones, fichas técnicas para proyectos de inversión pública e IOARR, estudio de perfil, expedientes técnicos o documentos equivalentes, valorizaciones, informes de supervisión de obra, reporte de seguimiento de ejecución de inversión, informes de liquidación, informes de cierre de inversión, informes de operación y mantenimiento, informes de evaluación post inversión.	• Órganos de la MDC • Administrados • M5.02: Atención de solicitudes y consultas y trámites • E02.01: Gestión Normativa Institucional • E01.02: Gestión Estratégica Institucional • SGFA de la MDCH • SGC de la MDCH • Unidad formuladora, unidad ejecutora de inversiones, oficina de programación multianual de inversiones.
• PCM, MEF, MVCS • E01.02.03: Programación Multianual, Formulación, evaluación y ejecución de Inversiones • M02.07.01: Formulación y evaluación de proyectos	• Leyes, reglamentos, planes, directiva y procedimientos que regulan la gestión de las inversiones públicas. • Guías metodológicas sectoriales • Cartera de Inversiones de la Programación Multianual de Inversiones (PMI) • Requisitos sectoriales que correspondan.	M02.08 Gestión de Inversiones Públicas	Planificar, formular, evaluar, ejecutar, supervisar y dar seguimiento a la inversión pública con la finalidad de dar cierre a las brechas.	• Formulación y evaluación de IOARR y proyectos de infraestructura • Expediente Técnico de proyectos o documento equivalente • Acciones de ejecución, seguimiento, liquidación y cierre de IOARR y proyectos de infraestructura	• Órganos de la MDCH • M02.07.02: Elaboración de expediente técnico de proyectos o documento equivalente • M02.07.03: Seguimiento de proyectos de inversión e IOARR



• INEI. MINAGRI • GSGAPS de la MDCH • M02.08.01: Planificación de la salud pública • Administrados • Entes rectores • Comité de Administración del PVL • Proveedores • Comité de Gestión del PCA • CGR • ULE de la MDCH	• Datos censales • Normativas sectoriales • Planes de salud distrital • Programas de educación en salud alimentaria • Procedimientos, directivas y manuales. • Solicitudes de certificados médicos y carnés sanitarios • Requerimiento de insumos para el PVL. • Resoluciones N° 388-2013-CG y N° 357-2013-CG	M02.09 Gestión de la Salud Pública Local	Planificar, organizar, ejecutar supervisar las actividades relacionadas con el bienestar, salud, proyección social y asistencia alimentaria para la población más vulnerable del distrito de Chorrillos	• Acciones de planificación de la salud pública local. • Operaciones en salud pública y vigilancia sanitaria • Actividades vinculadas al Programa del Vaso de Leche • Asistencia alimentaria a poblaciones en pobreza y extrema pobreza a través del Programa de Complementación Alimentaria (PCA)	• Alta Dirección • Establecimientos • Público en general • Transportistas • Concejo Municipal • Comité de Administración y beneficiarios del PVL • CGR • Proveedores • Comité de Gestión y beneficiarios del PCA • Veedoras
• Entes rectores • Administrados • Agentes económicos de la localidad • Actores de la localidad • E01.01: Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial • M05.02: Atención de solicitudes, consultas y tramites	• Decreto Supremo N° 046-2017-PCM • Decreto Supremo N° N° 002-2018-PCM. • Ord. N° 409-2021-MDCH, que aprueba el T.U.P.A. de la municipalidad de chorrillos • Ordenanza N° 423-2021-MDCH, que aprueba el R.O.F. De la Municipalidad de Chorrillos. • Ordenanza N° 1787-2014-MML que regula el comercio ambulatorio en los espacios públicos en lima. • Solicitudes de administrados • Leyes, Ordenanzas, reglamentos y Directivas.	M01.10 Gestión de Licencias y autorizaciones relacionados a actividades económicas	Expedir Licencias y otorgar autorizaciones para el desarrollo de actividades comerciales y/o económicas en el distrito de chorrillos	• Licencias de Funcionamiento para establecimientos comerciales • Certificados de inspección técnica de seguridad en edificaciones para establecimientos comerciales. • Autorizaciones para el desarrollo de actividades comerciales en espacios públicos. • Autorizaciones para la realización de espectáculos públicos deportivos y no deportivos. • Evaluación de condiciones de seguridad en espectáculos públicos deportivos y no deportivos. • Propuesta de ordenanzas, reglamentos, directivas y procedimientos administrativos.	• Entes rectores • Administrados • Agentes económicos de la localidad • Actores de la localidad • SGFA de la MDCH • E01.01: gestión estratégica para el desarrollo territorial. • E02.02: Atención de solicitudes consultas y tramites.
• Proveedor de Bs y Ss • Inspector ITSE • Administrado • Proveedor	• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS • Decreto Supremo N° 002-2018-PCM	Inspecciones Técnicas	Ejecutar acciones para el cumplimiento de las normas de seguridad en edificaciones.	• Certificaciones de inspección técnica de seguridad en edificaciones para establecimientos comerciales	• Ciudadanía general

Controles

Reportes / Indicadores de desempeño de la prestación de servicios municipales

Recursos:

Recursos humanos

Personal de los órganos de línea involucrados

Instalaciones

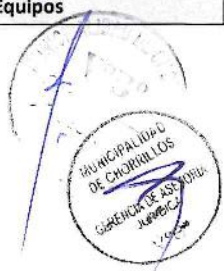
Ambientes de la municipalidad y otros lugares adecuados para cada función

Sistemas informáticos

Sistemas administrativos y operativos

Equipos

PC, impresoras, muebles para archivos y equipos necesarios para las funciones.



12.2.3 Gestión del desarrollo humano y social

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: M03
	Gestión del desarrollo social				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Generar las condiciones adecuadas para el desarrollo humano, social, educativo y deportivo, procurando la participación activa de la sociedad organizada				
Tipo de proceso	Misional				
Dueño del proceso	Gerente de Desarrollo Social				
Indicadores	Nivel de participación de la población objetivo en los programas y actividades				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
- E01.02: Gestión Estratégica Institucional - PCM, MIDIS, MINEDU, MIMP - Congreso de la República - MML - E02.01: Gestión Normativa Institucional - Mujeres, niños, adolescentes e integrantes del grupo familiar en el distrito de Chorrillos	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Políticas nacionales, sectoriales, normas, procedimiento, directivas - Información estadística relacionada - Instrumentos de gestión - Ordenanza Municipal N° 152-2008/MDCH - Ordenanza N° 406-2021/MDCH.	M03.01 Planificación, , seguimiento y evaluación de la Gestión del Desarrollo Humano y Social, Así como Estadios, piscinas, bibliotecas municipales, casa de la cultura, espacios deportivos, espacios educativos, espacios culturales y cementerios en buenas condiciones para su uso.	Diseñar, ejecutar proyectos y programas de desarrollo social y acciones estratégicas en beneficio de la población del distrito. Desarrollo cultural como parte de la participación actividad de la sociedad	- Diagnostico a nivel de programas. - Propuesta de Planes integrales y acciones a desarrollar en los programas sociales: OMAPED, DEMUNA, CIAM, ULE, instancia de concertación Distrital de Chorrillos Programa Mujer PCA, PANTBC, y PVL. - Propuesta de tarifa del cementerio municipal - Control monitoreo de las unidades orgánicas a su cargo. - Talleres de capacitación acordes a las funciones de la gerencia y unidades orgánicas a cargo. - Propuesta de tarifas de los cementerios municipales. - Certificados de sepultura - Registro del uso de sepulturas, nichos, cuarteles y mausoleos particulares en los cementerios municipales. - Programas de acción social para la población en riesgo. - Estadios, piscina y cementerios municipales en buenas condiciones para su uso. - Supervisión y monitoreo de las actividades y la adecuada prestación de los servicios de: - Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA - Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED). - Unidad Local de Empadronamiento – ULE. - Administración de Cementerios.	- Órganos de la MDCH - E02.01: Gestión Normativa Institucional - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - Gestión de Mejora Continua - GM de la MDCH - Administrados - Mujeres, niñas, niños, adolescentes e integrantes del grupo familiar en el distrito de Chorrillos.
- E01.04 Gestión de Convenios (IPD, Universidades, Institutos, etc.) - MINEDU, MML - Vecinos del distrito - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - E02.01: Gestión Normativa Institucional - M05.02: Gestión de solicitudes, consultas y trámites	- Convenios suscritos - Normas relacionadas a educación, cultura, deporte y juventud - Requerimientos relacionados a educación, cultura, deporte y juventud - Campañas específicas - Informe de las actividades - Información estadística relacionada - PEI, POI, Presupuesto Institucional	M03.02 Gestión de la Educación, Cultura, Deporte y Juventud	Diseñar y ejecutar proyectos y acciones educativas, culturales, deportivas para el desarrollo integral de los vecinos y promover el fortalecimiento de capacidades, habilidades y valores de los jóvenes del distrito	- Acciones de planificación de actividades, programas y proyectos de promoción de la educación, cultura, deporte y juventud. - Ejecución de actividades de promoción del desarrollo educativo cultural, deportivo y juvenil. - Seguimiento y evaluación de las actividades educativas, culturales, deportivas y juveniles	- Órganos de la MDCH - Vecinos del distrito - E02.01: Gestión Normativa Institucional - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - E02.02: Gestión de Mejora Continua - GDH de la MDCH

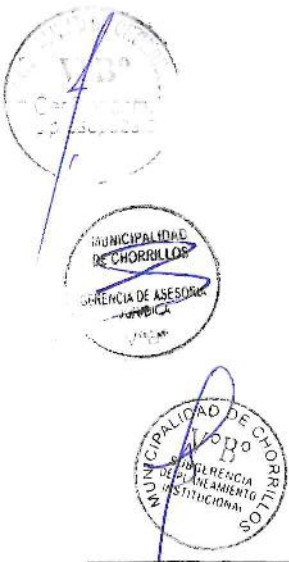
• Entes rectores, MIMP, CONADIS • Mujeres, niños, adolescentes, personas con discapacidad y adultos mayores del distrito de Chorrillos • Población en general del distrito de Chorrillos	• Políticas nacionales, sectoriales, normas, procedimiento, directivas referentes a poblaciones vulnerables • Denuncias sobre maltratos, discriminación o violación de los derechos de las personas vulnerables.	M03.03 Gestión de Poblaciones Vulnerables	Ejecutar y supervisar las actividades de los programas sociales y apoyo social en bienestar de la población vulnerable del distrito de Chorrillos	• Acciones de desarrollo integral de la mujer mediante la promoción de la equidad de género • Acciones de desarrollo integral del niño y adolescente • Acciones de desarrollo de las personas con discapacidad • Acciones de desarrollo del Adulto Mayor. • Acciones para el registro y empadronamiento en el padrón general de hogares PGH SISFOH de usuarios del distrito. • Supervisión y monitoreo de las actividades y la adecuada prestación de los servicios de: • Defensoría municipal del niño y del adolescente – DEMUNA • Oficina municipal de atención a las personas con discapacidad (OMAPED). • Centro integral Adulto mayor. • Unidad local de empadronamiento – ULE. • Administración de cementerio Municipal.	• MIMP, CONADIS • DEMUNA • Mujeres, niños, adolescentes, personas con discapacidad y adultos mayores del distrito de Chorrillos - OMAPED • CIAL • ULE • Vecinos del distrito de Chorrillos.
• PCM, MIMDES, MML • MDCH • Personas naturales y/o jurídicas del distrito. • Organizaciones sociales del distrito de Chorrillos	• Leyes que regulan la libertad de asociación. • Ordenanza N° 1762-2013- MML y su modificatoria • Ordenanza N° 2363-2021-MML • Ordenanza N° 422-2019 y su modificatoria • Ordenanza N° 443-2020 de la Municipalidad de Chorrillos	M03.04 Gestión de la Participación Vecinal	Promover la participación vecinal mediante el fortalecimiento de las organizaciones para un mejor ejercicio de sus derechos ciudadanos.	• Registro, reconocimiento y acreditación de las organizaciones sociales • Convocatoria a los delegados de las organizaciones sociales y representantes de la sociedad civil del distrito, para la inscripción en el proceso eleccionario para la conformación del Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD). • Talleres de fortalecimiento de capacidades y clases de liderazgo	• Organizaciones sociales y vecinos del distrito de Chorrillos reconocidas y no reconocidas. • Organizaciones de niñas, niños y adolescentes reconocidas y no reconocidas. • Dirigentes de las organizaciones sociales



Reportes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las acciones planificadas

Recursos:

Recursos humanos	Gerente de Desarrollo Social, Área Funcional de educación y Cultura, Sub Gerente de Participación Vecinal, Subgerencia de Desarrollo Humano y al Área Funcional de Deportes ,especialistas, personal técnico, asistentes.
Instalaciones	Ambientes de la municipalidad y lugares adecuados para las actividades
Sistemas informáticos	Sistemas administrativos y operativos
Equipos	PC, impresoras, muebles para archivos



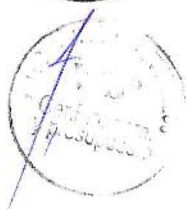
12.2.4 Gestión de las obligaciones tributarias y no tributarias

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: M04
	Gestión de las obligaciones tributarias y no tributarias				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Dirigir y controlar las acciones de control, supervisión y control de la recaudación de deuda tributaria y de las multas administrativas, así como los procedimientos de fiscalización en relación a la determinación de la obligación tributaria, conforme a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado del Código Tributario y el Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas.				
Tipo de proceso	Misional				
Dueño del proceso	Gerente de Administración Tributaria				
Indicadores	Nivel de morosidad de las obligaciones tributarias				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
- Entes Rectores (MEF) - GATR de la MDCH - M05.02: Atención de solicitudes, consultas y trámites - Administrado	- Código Tributario - Ley de Tributación Municipal - Ley N° 26979 - RASA - Solicitudes del administrado.	M04.01 Gestión de Cobranzas de obligaciones tributarias y no tributarias	Gestionar la cobranza y Recaudación tributaria y los ingresos por multas administrativas impuestas por las áreas sancionadoras.	Determinación y control de Deudas y Gestión de Cobranza de obligaciones pecuniarias de multas administrativas impuestas.	- M05.02: Atención de solicitudes, consultas y trámites - S03.02 Gestión de Tesorería - GATR de la MDCH - Contribuyentes y Administrados - S03.01 Gestión Contable - Administrado
- M05.02: Atención de solicitudes, consultas y trámites - Administrados	- Ley de Tributación Municipal - Directiva N° 006-2020 que regula la inscripción y baja de código de contribuyentes.	M04.02 Gestión del Registro y Fiscalización Tributaria	Controlar, supervisar y actualizar los registros de contribuyentes y de predios, orientando a los contribuyentes sobre los procedimientos tributarios y los trámites a realizar	Control de Registro de Contribuyentes y de Predios	- M05.02: Atención de solicitudes, consultas y trámites. S03.02. Gestión de Tesorería - Gerencia de Administración Tributaria. - Contribuyentes y administrados. - S03.01. Gestión Contable
- PCM - Secretaría General	- Ley Orgánica de Municipalidades - Planes de Censo Predial	M04.03 Plan Fiscalización Municipal	Acciones de inspección de los predios de los contribuyentes y la determinación de las obligaciones a partir de los datos obtenidos	- Disminución de la evasión tributaria y de la brecha de veracidad en el registro de predios. - Disminuir la brecha de omisos al registro de contribuyentes.	- Alta Dirección - Administrado - Subgerencia de Fiscalización Tributaria - Unidades orgánicas - Subgerencia de Ejecutoria Coactiva.
Controles	Reportes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las acciones planificadas				
Recursos:					
Recursos humanos	Gerente de Administración Tributaria, Sub Gerente de Rentas, Sub Gerente de Fiscalización Tributaria, Sub Gerente de Ejecutoria Coactiva, personal técnico y de apoyo, asistentes				
Instalaciones	Ambientes de la municipalidad y otros lugares de acuerdo a las actividades				
Sistemas informáticos	Sistema de Rentas, Ofimática, Software de Diseño asistido por computadora				
Equipos	PC, impresoras, muebles para archivos				

12.2.5 Gestión Documental y de Atención al Ciudadano

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: M05
	Gestión Documental y de Atención al Ciudadano				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Orientar y atender las consultas, ubicación e información de los documentos y orientar a los usuarios para la realización de los trámites.				
Tipo de proceso	Misional				
Dueño del proceso	Sub Gerente de Gestión Documental y Atención al Ciudadano				
Indicadores	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos con los trámites y solicitudes de información				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
- E01.02: Gestión Estratégica Institucional - Vecinos del distrito - PCM, MML - M05.01.01: Establecimiento de la Política de Atención al Ciudadano - M05.01.02: Planificación de Actividades y Programas - E02.01: Gestión Normativa Institucional - Unidades orgánicas de la MDCH	- POI, PEI, Presupuesto Institucional - Problemática vecinal - Requisitos/Expectativas - Normatividad para la atención al ciudadano - Información de atención de solicitudes de administrados y otros	M05.01 Medición evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano	Establecer políticas, estrategias y procedimientos para una atención de calidad a los usuarios. Determinar las mediciones vinculadas al desempeño de las actividades de servicio de atención al ciudadano	- Política, Planes, Procedimientos de Atención al Ciudadano - Acciones de planificación de Actividades y Programas - Procesos para la Atención al Ciudadano - Indicadores de desempeño del servicio de atención al ciudadano	- Alta Gerencia - Gerencia Municipal y demás Unidades Orgánicas de la MDCH - M05.02: Gestión de solicitudes, consultas, orientación y trámites - Administrados
- M05.01.01: Establecimiento de la Política de Atención al Ciudadano - Unidades Orgánicas de la MDC - Administrados	- Políticas y procedimientos para atención de calidad al ciudadano - Formatos de trámite o información - Documentos Normativos - Caso registrado, Solicitud de Trámite	M05.02 Atención de solicitudes, consultas, orientación y trámites	Atender las solicitudes de información y/o trámites de los ciudadanos	- Atención, orientación y seguimiento de solicitudes y trámites - Análisis, atención, informe y derivación de casos	- GM de la MDCH - SG de la MDCH - Unidades orgánicas de la MDCH - Administrados (persona natural o jurídica)
- Entes rectores - SG y demás unidades orgánicas de la MDC - Usuarios	- Ley N° 27444 - Ley N° 27806 - Documentos entrantes a la MDC - Documentos para notificación - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Documento solicitado	M05.03 Gestión del Trámite Documentario	Recepcionar, ingresar al SIGGEDO y distribuir documentos, así como atender los requerimientos de notificación de los mismos de manera oportuna	- Recepción, derivación y notificación de documentos - Búsqueda de Documentos por parte de la Ciudadanía	- Usuarios (persona natural y/o jurídica) - Unidades orgánicas de la MDCH
- Archivo general de la Nación - Unidades orgánicas de la MDC	- Normatividad sobre procesos archivísticos - Registro de responsables para solicitar documentos - Documentos para archivo central - Solicitud de préstamo de documentos	M05.04 Gestión del Archivo	Gestionar la transferencia y eliminación de documentos, así como la atención de servicios archivísticos para atender las necesidades de las unidades orgánicas	- Plan Anual de Archivo - Documentos en custodia en el archivo central - Documentos solicitados	- Archivo general de la Nación - Unidades orgánicas de la MDCH - Usuarios
Usuarios unidades orgánicas de la MDCH	Información de atención de solicitudes de administrados u otros	M05.05 Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano	Determinar las mediciones vinculadas al desempeño de las actividades de servicio de atención al ciudadano	Indicadores de desempeño del servicio de atención al ciudadano	Alta gerencia.
Controles	Reportes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las atenciones de solicitud o requerimientos de los ciudadanos				

Recursos:	
Recursos humanos	Sub Gerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, personal capacitado en archivística y sistema de gestión documentaria, técnicos, asistentes
Instalaciones	Ambientes de la municipalidad, Archivo Central y zonas para el almacenamiento de acervo documental
Sistemas informáticos	Sistema administrativos y operativos
Equipos	PC, impresoras, muebles para archivos



12.3 PROCESOS DE SOPORTE:

12.3.1 Gestión de los Recursos Humanos

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0					Código: S01
	Gestión de los Recursos Humanos					Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Planificar, conducir y evaluar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.					
Tipo de proceso	De Soporte					
Dueño del proceso	Sub Gerente de Recursos Humanos					
Indicadores	Nivel de satisfacción del personal Nivel de desempeño del personal					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios	
• E01.02: Gestión Estratégica Institucional • SERVIR	• POI, PEI • Documentos técnicos y normativos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	S01.01 Planificación de políticas de recursos humanos	Organizar la gestión interna de los recursos humanos, y definir las políticas, directivas y lineamientos propios de la entidad con una visión integral, en temas relacionados con recursos humanos	• Políticas y procedimientos internos • Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo) • Reglamento Interno de Servidores Civiles • Presupuesto Anual de Recursos Humanos • Cuadro de Indicadores de Gestión de la Oficina de Recursos Humanos • Otros instrumentos	• Alta Dirección • Unidades orgánicas • Servidores civiles	
• S01.01: Planificación de la Gestión de recursos humanos • Unidades orgánicas de la MDCH	• Estrategias, políticas y procedimientos e instrumentos internos • Requerimientos de personal	S01.02 Organización y distribución del trabajo	Definir las características, requisitos y condiciones para un adecuado ejercicio de las funciones	• Manual de Perfiles de Puestos • Cuadro de Puestos de la Entidad	• Alta Dirección • Unidades orgánicas de la MDCH • Servidores civiles • SERVIR	
• S01.02: Organización y distribución del trabajo • Unidades orgánicas de la MDCH • Postulantes • Servidores civiles • RNSSC	• Manual de Perfiles de Puestos • Requerimientos de personal • Legajos personales • Documentos de desplazamientos y actualizaciones del legajo • Contrato de trabajo	S01.03 Gestión del Empleo	Organizar, conducir y controlar las acciones para la incorporación de los servidores civiles y su administración desde su incorporación hasta su desvinculación	• Expediente de ingreso del personal a la Entidad • Instrumentos de gestión referidos la incorporación y adecuación del servidor civil al puesto laboral. • Instrumentos referentes a la administración y control de los servidores civiles	• Alta Dirección • Unidades orgánicas de la MDCH • Servidores civiles • SERVIR	
• E01.02: Gestión Estratégica Institucional • Unidades orgánicas de la MDCH • Servidores civiles • GPPCI	• POI, PEI • Metas • MOF, MPP	S01.04 Gestión del Rendimiento	Identificar, reconocer y promover el rendimiento de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales, considerando sus necesidades para mejorar su desempeño laboral	• Informes de evaluación del desempeño laboral	• Alta Dirección • Unidades orgánicas de la MDCH • Servidores civiles • SERVIR	
• S01.03: Gestión del Empleo • Servidores civiles • SERVIR • ONP - AFP	• Registro de asistencias y permisos • Registro de desplazamiento de servidores civiles • Altas y bajas de servidores civiles • Reclamos respecto a compensaciones	S01.05 Gestión de la compensación	Gestión de los ingresos y beneficios del servidor civil, como contraprestación a su contribución con las metas y objetivos de la Entidad.	• Planillas de pago • Compensaciones e incentivos no económicos • Pago de pensiones	• Servidores civiles	

• E01.02: Gestión Estratégica Institucional • Unidades orgánicas de la MDCH • SERVIR	• PEI, POI • Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas • Diagnóstico de Necesidades de Capacitación • D.L. 276: Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público y su Reglamento	S01.06 Gestión del Desarrollo y Capacitación	Establecer políticas de desarrollo de capacidades y progresión en la carrera, de los servidores civiles, promoviendo su desarrollo profesional.	• Plan de Desarrollo de las Persona (PDP) • Cierre de brechas identificadas • Concurso interno de méritos	• Unidades orgánicas de la MDCH • Servidores civiles SERVIR
• MTPE • SUNAFIL • Comité de SST • SERVIR • Unidades orgánicas de la MDCH	• Ley Nº 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias • Reglamento Interno de SST • Guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional • Guía para la gestión del proceso de comunicación interna • Requerimiento de comunicación interna	S01.07 Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Determinar y establecer adecuadas relaciones entre la Entidad y sus servidores civiles, en torno a la normativa de recursos humanos	• Planes, programas y capacitación en seguridad y salud en el trabajo • Plan de bienestar • Diagnóstico de cultura organizacional • Plan de comunicación interna • Registro sindical y negociaciones colectivas	• Unidades orgánicas de la MDC • Servidores civiles • SERVIR
Controles		Reportes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las actividades planificadas			
Recursos:					
Recursos humanos		Sub Gerente de Recursos Humanos, especialistas, asistentes			
Instalaciones		Ambientes de la municipalidad			
Sistemas informáticos		Sistemas administrativos, Ofimática			
Equipos		PC, impresoras, muebles para archivos			

12.3.2 Gestión Logística

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S02
	Gestión Logística				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Planificar, organizar, ejecutar y controlar los procesos de provisión y de bienes y servicios adecuados en calidad y costo, necesarios para el desarrollo de las actividades de la municipalidad				
Tipo de proceso	De Soporte				
Dueño del proceso	SubGerente de Logística				
Indicadores	Nivel de satisfacción de las áreas usuarias sobre la gestión logística				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
• Unidades orgánicas de la MDCH • GPPCI • Proveedores	• Cuadro de necesidades • Requerimiento de bienes y servicios (TDR, ET y requisitos de calificación) • Certificaciones y previsiones presupuestarias • Cotizaciones • Estudios de mercado • Conformidad del área usuaria • Factura	S02.01 Gestión de Contrataciones	Planificar, conducir y controlar los procesos de abastecimiento de bienes y servicios, haciendo uso eficiente de los recursos	• Estudios de mercado • Expedientes de contratación • Solicitud de certificación • Bases administrativas • O/C, O/S • Contratos	• GPPCI, Sub Gerencia de Presupuesto • Unidades orgánicas de la MDCH • Proveedores • SIAF • OSCE
• Subgerencia de Logística • Proveedores	• Orden de Compra • Guía de remisión • NEA	S02.02 Gestión de Almacén	Administrar el ingreso, registro, asignación e inventario de las existencias	• PECOSA • Bien asignado	• Unidades orgánicas de la MDCH • S03.01: Gestión Contable
Controles	Reportes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las acciones planificadas				
Recursos:					
Recursos humanos	Sub Gerente de Logística, especialista en contrataciones del estado, asistente, secretaria, encargado de almacén				
Instalaciones	Ambientes de la municipalidad sede central, almacén central				
Sistemas informáticos	SIAF, Ofimática				
Equipos	PC, impresoras, muebles para archivos				

12.3.3 Gestión de Recursos Financieros

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S03
	Gestión de Recursos Financieros				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso Generar y presentar los estados financieros, programar, organizar, ejecutar y controlar los recursos financieros de la entidad					
Tipo de proceso De Soporte					
Dueño del proceso Gerente de Administración y Finanzas					
Indicadores Porcentaje de ejecución de gasto respecto a lo planificado					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
• MEF • Bancos • SIAF • Sub gerencia de Control Patrimonial y Maestranza • Gerencia Municipal • Sub Gerencia de Logística • Sub Gerencia de Recursos Humanos • Gerencia de Administración y Finanzas	• Directiva N° 003-2021-EF/51.01 • Directiva N° 001-2021-EF/51.01 • Estados de cuenta bancario • Registro de control de ingresos y egresos • Resoluciones de alta y baja de activos fijos • Comprobantes de caja • O/C, O/S • Planillas del personal • Conciliación bancaria	S03.01 Gestión Contable	Conducir el registro contable de las operaciones que tengan incidencia presupuestal y financiera, para ser traducidos y mostrados en los estados financieros de la gestión municipal	• Cálculo y Registro de operaciones Contables • Control Previo y posterior de Operaciones Financieras • Estados financieros	• SIAF • MEF • Archivo local
• Sub Gerencia de Contabilidad • Sub Gerencia de Recursos Humanos • Bancos • Gerencia de Inversiones Públicas • Sub Gerencia de Logística	• O/C, O/S • Expedientes de Obras • Adelantos • Liquidaciones de obras • Planillas de empleados, obreros, CAS • Pago a locadores • Registro de devengados (SIAF) • Estados bancarios	S03.02 Gestión de Tesorería	Conducir los procesos de tesorería en el marco de la Ley General del Sistema de Tesorería	• Control y Registro de Ingresos • Control y Registro de Egresos • Conciliaciones Bancarias • Apertura de Caja Chica • Custodia y control de Cartas Fianza	• Contratistas • Proveedores • Personal de la MDCH • Cesantes • Locadores • Administrados, contribuyentes • S03.01: Gestión Contable • S02.01: Gestión de Contrataciones • Contratistas
Controles Reportes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las acciones planificadas					
Recursos:					
Recursos humanos	Gerente de Administración y Finanzas, Sub Gerente de Contabilidad, Sub Gerente de Tesorería, especialistas, asistentes				
Instalaciones	Ambientes de la municipalidad				
Sistemas informáticos	SIAF, Sistemas administrativos y operativos				
Equipos	PC, impresoras, muebles para archivos				



12.3.4 Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales

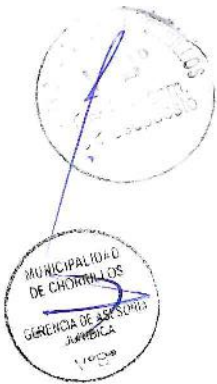
	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S04
	Gestión de Servicios Generales y Control Patrimonial				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Dirigir, planificar y ejecutar las actividades vinculadas al control patrimonial, servicios generales y maestranza de la municipalidad				
Tipo de proceso	De Soporte				
Dueño del proceso	Sub Gerente de Servicios Generales y Control Patrimonial				
Indicadores	Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
• Unidades orgánicas de la MDCH • S02.01: Gestión de contrataciones (almacén)	• Requerimientos de bienes y obras • Contratos y Órdenes de compra • PECOSAS.	S04.01 Gestión de Bienes Patrimoniales	Organizar, conducir, y ejecutar el control de los bienes patrimoniales	• Bienes asignados al personal • Alta y baja de bienes patrimoniales • Donaciones y subastas de bienes • Inventario de bienes • Check list.	• Unidades orgánicas de la MDCH • S03.01: Gestión Contable • Depreciación
• Unidades orgánicas de la MDCH • S02.01: Gestión de contrataciones • Proveedores	• Solicitud de servicios de mantenimiento • Contratos de servicios del personal para seguridad, vigilancia y/o limpieza.	S.04.02 Gestión de Servicios Generales	Brindar o coordinar los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles, así como dirigir los servicios de seguridad, vigilancia y limpieza de las sedes de la MDCH	• Requerimiento de servicios (locadores) • Mantenimiento preventivo y correctivo de bienes y servicios. • Servicio de limpieza, seguridad y vigilancia de los locales • Mantenimiento y seguros vehiculares	• S02.01: Gestión de contrataciones • Unidades orgánicas de la MDCH
Controles	Informes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las acciones planificadas				
Recursos:					
Recursos humanos	Sub Gerente de Servicios Generales y Control Patrimonial, Subgerente de Flota y Maestranza, técnicos, asistentes				
Instalaciones	Ambientes de la municipalidad				
Sistemas informáticos	Sistema de control de cámaras de seguridad, Sistemas administrativos y operativos				
Equipos	PC, impresoras, muebles para archivos, vehículos, herramientas y equipos para mantenimiento				

12.3.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S05
	Gestión de Informática y Tecnología				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso					
Administrar, desarrollar y mantener los recursos y sistemas informáticos y de comunicaciones con la calidad y seguridad requeridas, brindar seguridad a la información institucional, y elaborar información estadística.					
Tipo de proceso					
De Soporte					
Dueño del proceso					
Gerente de Informática y Tecnología					
Indicadores					
Porcentaje de cumplimiento de las atenciones de requerimientos de servicios TIC					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
- E01.02: Gestión Estratégica Institucional - Unidades orgánicas de la MDCH	- PEI, POI - Solicitudes de necesidades de soluciones tecnológicas de la municipalidad	S05.01 Planificación de los servicios TIC	Establecer las políticas y estándares de TIC, para una adecuada planificación estratégica y operativa de los servicios TIC	- Política, estrategias, estándares e indicadores de servicios TIC - Plan de Gobierno Digital - Estándares de TIC - Planes de mantenimiento y soporte de aplicativos	- Alta Dirección - Órganos y Unidades orgánicas de la MDCH - Administrados
- Unidades orgánicas de la MDCH - Secretaría de Gobierno Digital - Entidades públicas y privadas	- Solicitud de atención - Normativa de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) - Estándares de Gestión y Gobierno de Servicios TIC - Convenios interinstitucionales	S05.03 Gestión de los servicios TIC	Gestionar la seguridad de la información, atención de usuarios TIC, así como la implementación, mantenimiento y renovación de la infraestructura tecnológica	- Inventario de Recursos Informáticos - Soporte Técnico - Implementación de sistemas informáticos - Infraestructura Tecnológica - Seguridad Informática - Plataformas digitales	- Alta Dirección - Unidades orgánicas de la MDCH - SGP de la PCM - Administrados
Controles					
Informes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las actividades planificadas					
Recursos:					
Recursos humanos					
Gerente de Informática y Tecnología, encargados del portal de transparencia, asistentes					
Instalaciones					
Ambientes de la municipalidad					
Sistemas informáticos					
Plataformas informáticas (Plataforma virtual del contribuyente, Consulta de gestión documentaria)					
Equipos					
PC, impresoras, muebles para archivos					

12.3.6 Gestión Jurídica – Legal

	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S06
	Gestión Jurídica				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso	Brindar soporte jurídico – legal a las unidades orgánicas de la municipalidad				
Tipo de proceso	De Soporte				
Dueño del proceso	Gerente de Asesoría jurídica				
Indicadores	Nivel de atención de requerimientos de asesoría jurídica - legal				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
- Alta Dirección - Unidades orgánicas de la MDCH	- Solicitud de asesoría legal - Solicitud de opinión legal	S06.01 Asesoría Legal	Asesorar y emitir opinión legal a requerimiento de las unidades orgánicas de la MDCH	Documento de opinión legal	- Alta Dirección - Unidades orgánicas de la MDC
- Alta Dirección - Unidades orgánicas de la MDCH	- Solicitudes de revisión de proyectos normativos - Solicitudes de revisión de proyectos de resolución	S06.02 Gestión Jurídica	Realizar la revisión legal - jurídica y visación de proyectos normativos y de resoluciones de los órganos competentes de la municipalidad	- Informes y proyectos normativos visados - Proyectos de resoluciones de los órganos competentes visados	- Alta Dirección - Unidades orgánicas de la MDC
Controles		Reportes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las actividades planificadas			
Recursos:					
Recursos humanos		Gerente de Asesoría jurídica, asistentes			
Instalaciones		Ambientes de la municipalidad			
Sistemas informáticos		Ofimática			
Equipos		PC, impresoras, muebles para archivos			



12.3.7 Gestión de la Comunicación Municipal

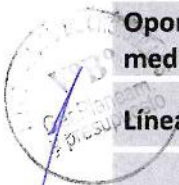
	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S07
	Gestión de Comunicaciones e Imagen				Fecha de aprobación:
Objetivo del proceso					
Gestionar la comunicación externa, relaciones públicas, asuntos protocolares y el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales de la municipalidad					
Tipo de proceso					
De Soporte					
Dueño del proceso					
Gerencia de Comunicaciones e Imagen					
Indicadores					
Nivel de percepción de los ciudadanos en relación a la imagen de la municipalidad					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Objetivo	Salidas	Usuarios
• Unidades orgánicas de la MDCH • Trabajadores en general • Actores locales	• Información de las unidades orgánicas de la MDCH • Información de las redes sociales • Información de prensa escrita, televisiva, radial etc. • Alertas vecinales	S07.01 Gestión de Prensa, difusión y monitoreo de la información	Desarrollar y difundir comunicaciones escritas y audiovisuales que generen impacto	• Videos institucionales • Videos de noticias • Fotos • Notas de Prensa • Nota para redes	• Actores locales • Prensa local y nacional • Plataformas digitales (Facebook, Instagram, Twitter, etc)
• Unidades orgánicas de la MDCH • Medios de comunicación locales y nacionales	• Información de la MDCH sobre la programación de los eventos de la municipalidad • Invitaciones a eventos	S07.02 Administración de Protocolos y Eventos	Desarrollar mecanismos para la difusión de invitaciones y mensajes, así como conducir los eventos protocolares de la Entidad	• Invitaciones de alcaldía, regidores, gerentes, etc. • Eventos de la municipalidad	• Actores locales • Invitados, autoridades locales, nacionales e internacionales • Personal de la municipalidad
Controles					
Reportes / Indicadores de nivel de cumplimiento de las actividades planificadas					
Recursos:					
Recursos humanos					
Gerente de Comunicaciones e Imagen, asistentes, diagramadores, digitadores, etc.					
Instalaciones					
Ambientes de la municipalidad					
Sistemas informáticos					
Programas de audio y video, sistemas informáticos, etc.					
Equipos					
PC, laptops, impresoras, memorias usb, muebles para archivos					

13. FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E01

“Impacto en la satisfacción de los actores locales respecto al cumplimiento de las acciones de gestión estratégica”

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión Estratégica para el Desarrollo Territorial e Institucional
Objetivo	Determinar los objetivos y acciones que respondan a las necesidades de los ciudadanos, realizando el seguimiento y evaluación de los resultados para la adopción oportuna de medidas.
Indicador	Impacto en la satisfacción de los actores locales respecto al cumplimiento de las acciones de gestión estratégica
Finalidad del indicador	Medir la satisfacción de los actores de la localidad (vecinos, administrados, ciudadanos en general) respecto a las acciones a realizar proyectadas en el mediano y largo plazo
Fórmula	Resultados de encuesta de satisfacción A actores de la localidad en relación a las acciones de mediano y largo plazo emprendido por la MDCH. NOTA: Se selecciona a actores que puedan dar opinión basada sobre acciones de mediano y largo plazo (que hayan tenido la oportunidad de observar los efectos de las acciones aplicadas)
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Anual
Oportunidad de medida	Enero del siguiente año
Línea base	Por definir
Meta	80% (primer año) 90% (segundo año) 95% (tercer año)
Fuente de datos	Base de datos de encuesta
Responsable	Gerente Municipal



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E02

“Nivel de impacto de las acciones de desarrollo de capacidades institucionales para su desempeño en los procesos”

Ficha de Indicador de Desempeño

Proceso	Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales
Objetivo	Optimizar el desempeño y desarrollo institucional, estableciendo la normatividad que regula las actividades internas y externas de la municipalidad.
Indicador	Nivel de impacto de las acciones de desarrollo de capacidades institucionales para su desempeño en los procesos
Finalidad del indicador	Eliminar los desperdicios y generar ahorros en las operaciones de servicios municipales y servicios internos.
Fórmula	$\frac{\text{Total de Procesos que generaron ahorros (*)}}{\text{Total de procesos tratados en el periodo}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	A la semana siguiente de término de trimestre
Línea base	Por definir
Meta	80% (primera toma) 90% (segunda toma) 95% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de ahorros por iniciativas y/o desarrollo de capacidades en los procesos
Responsable	Gerente de Planeamiento y Presupuesto



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M01

“Porcentaje de actores sociales y económicos que participan en las actividades con respecto al total de convocados y/o registrados.”

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión del Desarrollo Económico
Objetivo	Fomentar el crecimiento de la economía del distrito y articularlas con cadenas de valor y mercados locales, así como promover la participación de la comunidad
Indicador	Porcentaje de actores sociales y económicos que participan en las actividades con respecto al total de convocados y/o registrados.
Finalidad del indicador	Medir la cobertura de despliegue de la información a través de acciones de promoción o los actores de la localidad
Fórmula	$\frac{\text{Total de asistentes (no repetidos) a los espacios generados para la difusión de acciones de fomento}}{\text{Total de acciones de fomento desarrollados}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	A la semana siguiente de término de trimestre
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80% (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de asistentes a los espacios generados
Responsable	Gerente de Desarrollo Económico

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02

“Nivel de satisfacción de los actores locales por los servicios brindados”

Ficha de Indicador de Desempeño

Proceso	Gestión de la Prestación de Servicios Municipales
Objetivo	Brindar servicios para satisfacer las necesidades de los vecinos de Chorrillos, de forma oportuna y de calidad
Indicador	Nivel de satisfacción de los actores locales por los servicios brindados: a) Limpieza Pública b) Creación y mantenimiento de Áreas Verdes c) Sistema Local de Gestión Ambiental d) Seguridad Distrital e) Tránsito, Transporte y Seguridad Vial f) Catastro Urbano g) Obras privadas h) Inversiones Públicas i) Salud Pública Local
Finalidad del indicador	Tener conocimiento e información de nivel de aceptación de la calidad de los servicios municipales brindados de manera integral (todos los servicios) así como específica por tipología de servicio
Fórmula	$\frac{\text{Total de reclamos y observaciones recibidas respecto a (los) servicios municipales brindados}}{\text{Total de actores de la localidad por tipo de servicio}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	A la semana siguiente de cerrado el mes
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80% (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de datos de la Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
Responsable	Gerente Municipal

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M03 - a

“Nivel de participación de la población objetivo en los programas y actividades”

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión del desarrollo humano
Objetivo	Generar las condiciones adecuadas para el desarrollo humano, social, educativo y deportivo, procurando la participación activa de la sociedad organizada
Indicador	Nivel de participación de la población objetivo en los programas y actividades
Finalidad del indicador	Tener conocimiento e información del nivel de participación de la población objetivo convocada a las actividades de educación, cultura, deporte y juventud
Fórmula	$\frac{\text{Total de asistentes a la actividad}}{\text{Total de publico objetivo convocado}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Periodicidad dependiente de las actividades
Oportunidad de medida	Inmediatamente culminada la actividad
Línea base	Por definir
Meta	20% (primera toma) 30% (segunda toma) 40% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de asistentes a las actividades
Responsable	Gerente de Desarrollo Social



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M03 - b

“Nivel de percepción de la atención a las poblaciones vulnerables”

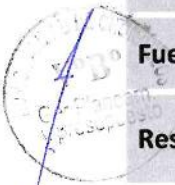
Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión del desarrollo humano
Objetivo	Generar las condiciones adecuadas para el desarrollo humano, social, educativo y deportivo, procurando la participación activa de la sociedad organizada
Indicador	Nivel de percepción de la atención a las poblaciones vulnerables
Finalidad del indicador	Medir el nivel de percepción de los beneficiarios y usuarios de la promoción de las poblaciones vulnerables
Fórmula	Resultados de encuesta de satisfacción A las poblaciones vulnerables usuarias y/o beneficiarias de los servicios y programas sociales de la MDCH.
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Periodicidad dependiente de las actividades
Oportunidad de medida	Trimestral
Línea base	Por definir
Meta	60% (primera toma) 70% (segunda toma) 80% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Base de datos de encuesta
Responsable	Gerente de Desarrollo Social



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M03 - c

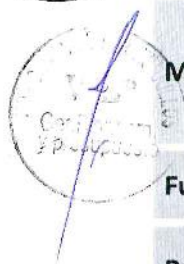
“Nivel de participación de la sociedad organizada”

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión del desarrollo humano
Objetivo	Generar las condiciones adecuadas para el desarrollo humano, social, educativo y deportivo, procurando la participación activa de la sociedad organizada
Indicador	Nivel de participación de la sociedad organizada
Finalidad del indicador	Tener conocimiento e información del nivel de representación y organización de la sociedad civil del distrito
Fórmula	$\frac{\text{Numero de organizaciones sociales representadas y reconocidas y no reconocidas}}{\text{Total de organizaciones del distrito}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Anual
Oportunidad de medida	Finalizado el ejercicio fiscal
Línea base	Por definir
Meta	70% (primer año) 80% (segundo año) 90% (tercer año hacia adelante)
Fuente de datos	Registro Único de Organizaciones Sociales
Responsable	Gerente de Desarrollo Social



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M04
"Nivel de morosidad de las obligaciones tributarias"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión de las obligaciones tributarias y no tributarias
Objetivo	Dirigir y controlar las acciones de administración, recaudación y fiscalización de los ingresos por tributos municipales y multas administrativas, así como planificar y supervisar las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las disposiciones municipales administrativas
Indicador	Nivel de morosidad de las obligaciones tributarias
Finalidad del indicador	Tener conocimiento e información del nivel de incumplimiento de las obligaciones de la población del distrito
Fórmula	$\frac{\text{Cantidad de contribuyentes morosos}}{\text{Numero total de contribuyentes}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Anual
Oportunidad de medida	Finalizado el ejercicio fiscal
Línea base	Por definir
Meta	40% (primer año) 30% (segundo año) 20% (tercer año hacia adelante)
Fuente de datos	Informe de la Sub Gerencia de Recaudación y Ejecutoría Coactiva
Responsable	Gerente de Administración Tributaria



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M05

“Nivel de satisfacción de los actores locales atendidos con los tramites y solicitudes de información”

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión Documental y de Atención al Ciudadano
Objetivo	Orientar y atender las consultas, ubicación e información de los documentos y orientar a los a los usuarios para la realización de los tramites.
Indicador	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos con los trámites y solicitudes de información
Finalidad del indicador	Determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos con trámites completados
Fórmula	$= \frac{\text{Solicitudes de Información o Requerimiento de Trámites Atendidos y Archivados}}{\text{Total de Solicitudes de Información o Requerimiento de Trámites Recibidos}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	A la semana siguiente de término de trimestre
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80% (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de datos de la Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
Responsable	Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S01

"a) Nivel de satisfacción del personal"

"b) Nivel de Desempeño del personal"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión de los Recursos Humanos
Objetivo	Planificar, conducir y evaluar la gestión interna de los recursos humanos para el logro de objetivos institucionales
Indicador	a) Nivel de satisfacción del personal b) Nivel de Desempeño del personal
Finalidad del indicador	a) Medir la satisfacción del personal de la municipalidad durante su permanencia en la MDCH, en relación al clima laboral y a su desarrollo personal y profesional b) Medir el nivel de aporte del servidor civil a los objetivos de la institución durante su permanencia a) Resultados de encuesta de satisfacción de personal
Fórmula	= $\frac{\text{Cantidad de servidores civiles satisfechos (Muy Bueno y Bueno)}}{\text{Cantidad de servidores civiles encuestados}} \times 100$ b) = $\frac{\text{Metas cumplidas por el servidor civil}}{\text{Metas planificadas}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Anual
Oportunidad de medida	Enero del siguiente año
Línea base	Por definir
Meta	a) 80% b) 90%
Fuente de datos	a) Base de datos de encuesta b) Resultados de la medición en la evaluación de desempeño
Responsable	Sub Gerente de Recursos Humanos



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S02

“Nivel de satisfacción de las áreas usuarias sobre la gestión logística”

Ficha de Indicador de desempeño	
Proceso	Gestión Logística
Objetivo	Planificar, organizar, ejecutar y controlar los procesos de provisión y de bienes y servicios adecuados en calidad y costo, necesarios para el desarrollo de las actividades de la municipalidad
Indicador	Nivel de satisfacción de las áreas usuarias sobre la gestión logística
Finalidad del indicador	Medir la eficacia en el abastecimiento de bienes, servicios y obras a las áreas de la Municipalidad de Chorrillos, respecto a sus requerimientos.
Fórmula	Encuesta de satisfacción de las áreas usuarias respecto a la provisión de los bienes cuyos requerimientos se encuentran con certificación presupuestal (Plazos, características de los bienes y servicios, etc.) $= \frac{\left(\begin{array}{c} \text{Total de áreas usuarias que califican la gestión} \\ \text{con Muy Bueno y Bueno} \end{array} \right)}{\left(\text{Total de áreas usuarias atendidas} \right)} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de medida	A la finalización de cada adquisición de bien o servicio
Línea base	Por definir
Meta	95%
Fuente de datos	Encuesta
Responsable	Sub Gerente de Logística



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S03

"Porcentaje de ejecución de gasto respecto a lo planificado"

Ficha de Indicador de desempeño	
Proceso	Gestión de Recursos Financieros
Objetivo	Generar y presentar los estados financieros, programar, organizar, ejecutar y controlar los recursos financieros y gestionar las acciones para la recaudación y cobranza de las obligaciones tributarias de los ciudadanos
Indicador	Porcentaje de ejecución de gasto respecto a lo planificado
Finalidad del indicador	Exponer el grado de ejecución de los requerimientos planificados para la operatividad de la institución
Fórmula	$\frac{\text{Uso del presupuesto (S/) a la fecha}}{\text{Presupuesto Operativo Planificado a la fecha}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Anual
Oportunidad de medida	Primera semana de enero
Línea base	Por definir
Meta	90%
Fuente de datos	SIAF-SIGA
Responsable	Gerente de Administración y Finanzas



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S04

“Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos”

Ficha de Indicador de desempeño	
Proceso	Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales
Objetivo	Dirigir, planificar y ejecutar las actividades vinculadas al control patrimonial, servicios generales y maestranza de la municipalidad
Indicador	Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos
Finalidad del indicador	Determinar el nivel de efectividad en la atención de los requerimientos de los servicios generales
Fórmula	$\frac{\text{Total de servicios atendidos}}{\text{Total de servicios requeridos}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	A la semana siguiente de cerrado el mes
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80% (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de requerimiento de servicios generales
Responsable	Sub Gerente de Servicios Generales y Control Patrimonial



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S05

"Porcentaje de cumplimiento de las atenciones de requerimientos de servicios TIC"

Ficha de Indicador de desempeño

Proceso	Gestión de las Información y Tecnología
Objetivo	Administrar, desarrollar y mantener los recursos y sistemas informáticos y de comunicaciones con la calidad y seguridad requeridas, brindar seguridad a la información institucional, y elaborar información estadística.
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones de requerimientos de servicios TIC
Finalidad del indicador	Evaluar el nivel de cumplimiento de las atenciones de TIC requeridos para dar continuidad a las operaciones de la MDCH
Fórmula	$\frac{\text{Total de requerimiento de servicios y soluciones de TIC atendidas y completadas}}{\text{Total de requerimientos de servicios y soluciones TIC}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	A la semana siguiente de término de trimestre
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80% (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de atenciones
Responsable	Gerente de Informática y Tecnología



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S06

"Nivel de atención de requerimientos de asesoría jurídica - legal"

Ficha de Indicador de desempeño	
Proceso	Gestión Jurídica
Objetivo	Brindar soporte jurídico – legal a las unidades orgánicas de la municipalidad
Indicador	Nivel de atención de requerimientos de asesoría jurídica - legal
Finalidad del indicador	Evaluar el comportamiento del nivel de cumplimiento de los documentos y opiniones requeridas para dar continuidad a las operaciones de la MDCH
Fórmula	$= \frac{\text{Total de requerimientos a Asesoría Jurídica atendidos y completados}}{\text{Total de requerimientos a Asesoría Jurídica}} \times 100$
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	A la semana siguiente de término de trimestre
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80% (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro Interno de Asesoría Jurídica
Responsable	Gerente de Asesoría Jurídica



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S07

“Nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la imagen de la municipalidad”

Ficha de Indicador de desempeño	
Proceso	Gestión de la Comunicación Municipal
Objetivo	Gestionar la comunicación externa e imagen de la municipalidad
Indicador	Nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la imagen de la municipalidad
Finalidad del indicador	Medir la satisfacción de los actores de la localidad (vecinos, administrados, ciudadanos en general) respecto a los comunicaciones e imagen difundida de la Municipalidad
Fórmula	Resultado de encuesta de satisfacción a actores de la localidad en relación a las comunicaciones e imagen difundida de la Municipalidad
Unidad de medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de medida	A la semana siguiente del término del trimestre
Línea base	Por definir
Meta	95%
Fuente de datos	Base de datos encuesta
Responsable	Gerente de Comunicaciones e Imagen

