



---

# CIERRE DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS E INICIO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO

---

La Municipalidad de San Borja ha completado con éxito el rediseño de sus procesos internos, capacitando a 65 funcionarios y culminando con la identificación de 264 productos de sus 39 unidades. Este logro, respaldado por la Resolución de Gerencia Municipal N° 202-2024-MSB-GM, marca el cierre de la gestión por procesos e inicia la implementación de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, siguiendo las normas de la Secretaría de Gestión Pública.

---

***La Municipalidad de San Borja orienta su actividad a la entrega de productos de alta calidad y mejorar la calidad de vida de los vecinos haciendo de San Borja un distrito altamente competitivo, que promueve de manera prioritaria el bienestar y desarrollo del territorio***



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

San Borja, 30 de Mayo del 2024

## RESOLUCIÓN N° D000202-2024-MSB-GM

### VISTOS:

El Informe N° D000072-2024-MSB-GM-OGPPMI-OPMGI, de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión Institucional, de fecha 08 de mayo del 2024, que adjunta el listado de los 264 productos identificados por las unidades de organización de la municipalidad; el Memorándum N° D000102-2024-MSB-GM-OGPPMI, de fecha 08 de mayo del 2024, de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional y el Informe N° D000509-2024-MSB-GM-OGAJ, de fecha 27 de mayo del 2024, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y

### CONSIDERANDO:

Que, conforme lo establece el artículo 195° de la Constitución Política del Perú, "Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo", concordante con el artículo IV. FINALIDAD de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, la cual precisa que "Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción";

Que, por su parte, el artículo 73° del Capítulo I, Título V de la precitada Ley, prescribe que "... [las municipalidades] asumen las competencias y ejercen las funciones específicas señaladas en el Capítulo II del presente Título, con carácter exclusivo o compartido, en las materias siguientes: ...2. Servicios públicos locales";

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, publicada el 21 de agosto del 2022, en atención al compromiso de cumplimiento de la Política 24 del Acuerdo Nacional, para "construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas..." con la preocupación de contar con un Estado que "atienda las demandas de la población..."; asimismo, identifica como problema público "Bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público", por lo que establece como situación futura deseada "Al 2030 contaremos con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente";

Que, con Informe N° D000072-2024-MSB-OGPPMI-OPMGI, se presenta en adjunto el listado de productos que han sido identificados por cada unidad de organización de la Municipalidad de San Borja, entendiendo estos como "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", conforme a lo establecido en la NTP N° 001-2018-PCM/SGP "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública", aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP. En este contexto, la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión Institucional, plantea iniciar el proceso para la implementación de la mejora de la calidad de los servicios

inda la Municipalidad de San Borja, contando como guía con el manual técnico de la Subsecretaría de Servicios, de la Norma Técnica N° 001-2022-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios del Sector Público, aprobada con RSGP N° 011-2022-PCM/SGP; en atención a ello, el Memorándum N° d000102-2024-MSB-OGPPMI, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional, ratifica la propuesta de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión Institucional y hace de conocimiento de la Oficina General de Asesoría Jurídica el Informe N° 702-2024-MSB-OGPPMI-OPMGI y adjunto, a fin de que emita la opinión legal respectiva;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Municipalidad de San Borja, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
Url: <https://validadoc.msb.gob.pe:8181/verifica/inicio.do> Clave: 6ZQNJ8G



Firmado digitalmente por  
PISCOnte RAMOS Jose Julio FAU  
20131373741 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 30.05.2024 09:19:06 -05:00

FIRMA DIGITAL



MUNICIPALIDAD  
DE SAN BORJA

Firmado digitalmente por  
ALBUJAR Javier Eduardo FAU  
20131373741 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.05.2024 17:01:54 -05:00

FIRMA DIGITAL



MUNICIPALIDAD  
DE SAN BORJA

Firmado digitalmente por  
DELGADO VILLALOBOS Lino FAU  
20131373741 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.05.2024 16:57:03 -05:00



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Que, a través del Informe N° 509-2024-MSB-GM-OGAJ, la Oficina General de Asesoría Jurídica, en atención a sus funciones establecidas en el artículo 20° y en el literal b) del artículo 21°, Capítulo V, Título II del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad de San Borja, precisa que, resulta conforme a la normativa vigente la aprobación de la Identificación de productos en el Marco de la Gestión por procesos de la Modernización de la Gestión Pública, por lo que, resulta viable su formalización;

Estando a lo expuesto, y contando con el visto bueno de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional, de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión Institucional;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR** el listado de productos generados en la Municipalidad Distrital de San Borja, el cual contiene doscientos sesenta y cuatro (264) productos, de los cuales ciento cincuenta y seis (156) son misionales, treinta y siete (37) estratégicos y setenta y uno (71) de apoyo.

**ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER** el inicio de la fase de mejora de la calidad en los servicios priorizados, brindados por la Municipalidad Distrital de San Borja, en conformidad a las disposiciones emanadas de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), competente en calidad y atención al ciudadano, a través de la Subsecretaria de Calidad de Servicios.

**ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR** a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Institucional, a través de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión Institucional, la coordinación para la priorización de productos en atención a las normas y parámetros que rigen la gestión de la calidad de los servicios públicos para su implementación en la Municipalidad Distrital de San Borja.

**ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR** a las unidades de organización respectivas, el cumplimiento de las acciones y actividades que se les encomiende para la implementación, considerando los plazos que se establezcan en cada caso.

**ARTÍCULO CUARTO. – ENCARGAR** a la Oficina General de Tecnología de la Información la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de San Borja ([www.munisanborja.gob](http://www.munisanborja.gob)) y en el Portal de Transparencia del Estado Peruano ([www.gob.pe](http://www.gob.pe))

**Regístrese y comuníquese.**

Firmado digitalmente

**WILFREDO PEDRO CHAVEZ CRUZ**  
GERENTE MUNICIPAL  
GERENCIA MUNICIPAL



MUNICIPALIDAD  
DE SAN BORJA

## LISTADO DE PRODUCTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN BORJA

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
1	Certificado de Numeración	Contar de manera ágil con el certificado de numeración para realizar sus trámites ante otras instancias	GDUC	GDUC
2	Certificado de Jurisdicción	Contar de manera ágil con el certificado de jurisdicción para realizar sus trámites ante otras instancias	GDUC	GDUC
3	Certificado de Nomenclatura Vial	Contar de manera ágil con el certificado de nomenclatura vial para realizar sus trámites ante otras instancias	GDUC	GDUC
4	Certificado Catastral	Contar de manera ágil con el certificado catastral para realizar sus trámites ante otras instancias	GDUC	GDUC
5	Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios	Contar con certificado de parámetros urbanísticos y edificatorios de manera ágil para poder construir con el respaldo legal	GDUC	GDUC
6	Plano Catastral	Obtener el plano catastral de manera ágil para saneamiento legal de su propiedad	GDUC	GDUC
7	Planos visados	Contar con planos visados de manera ágil para el saneamiento legal de su propiedad	GDUC	GDUC
8	Autorización para instalación de elementos de seguridad en la vía pública	Contar con el permiso para poder colocar elementos de seguridad en la vía pública, contando con los parámetros y evaluaciones de seguridad de la municipalidad	GDUC	GDUC
	astro urbano	Contar con una correcta identificación de los aspectos físicos, jurídicos y económicos de los predios del distrito para diversos fines de la gestión municipal	GDUC	GDUC
10	Documentos regulatorios en materia de edificaciones, habilitaciones urbanas, ejecución de obras en vía pública, actividades comerciales y catastro	Orientar el ordenamiento territorial del distrito para que los ciudadanos vivan en un lugar urbanísticamente ordenado	GDUC	GDUC
	Expedientes técnicos para habilitación urbana de oficina y para saneamiento legal de terrenos municipales	Contar con expedientes que permitan la habilitación urbana para edificaciones y para saneamiento legal de terrenos municipales	GDUC	GDUC
12	Señalización de la nomenclatura vial	Contar con la correcta identificación de las vías, plazas, parques y otros	GDUC	GDUC

FIRMA DIGITAL



MUNICIPALIDAD  
DE SAN BORJA

Firmado digitalmente por CAM  
ALBUJAR JAVIER EDOARDO FALCÓN  
20131373741 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.05.2024 17:32:35 -05:00



MUNICIPALIDAD  
DE SAN BORJA

Firmado digitalmente por  
PISCOENTE RAMOS JOSE JUAN FALCÓN  
20131373741 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.05.2024 17:23:30 -05:00

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
13	Resoluciones de recursos diversos	Recibir atención ágil y tener solución a sus requerimientos	GDUC	GDUC
14	Licencia de funcionamiento para edificaciones calificadas con nivel de riesgo bajo o medio (Con ITSE posterior)	Obtener una licencia de funcionamiento dentro de los plazos establecidos para ejercer actividades comerciales o de servicios conforme a ley y acreditar la formalidad del negocio	GDUC	SLAC
15	Licencia de funcionamiento para edificaciones calificadas con nivel de riesgo alto o muy alto (Con ITSE previa)	Obtener una licencia de funcionamiento dentro de los plazos establecidos para ejercer actividades comerciales o de servicios conforme a ley y acreditar la formalidad del negocio	GDUC	SLAC
16	Licencia de funcionamiento corporativa para mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales (Con ITSE previa)	Obtener una licencia de funcionamiento corporativa, conforme las normas, dentro de los plazos establecidos para ejercer actividades comerciales conforme a ley y acreditar la formalidad del negocio	GDUC	SLAC
17	Licencia de funcionamiento para cesionarios en edificaciones calificadas con nivel de riesgo medio (Con ITSE posterior)	Obtener la autorización respectiva, dentro del plazo establecido, para desarrollar actividades simultáneas y adicionales en establecimiento que ya cuenta con licencia de funcionamiento principal y acreditar la formalidad de su negocio	GDUC	SLAC
18	Licencia de funcionamiento para cesionarios en edificaciones calificadas con nivel de riesgo alto o muy alto (Con ITSE previa)	Obtener la autorización respectiva, dentro del plazo establecido, para desarrollar actividades simultáneas y adicionales en establecimiento que ya cuenta con licencia de funcionamiento principal y acreditar la formalidad de su negocio	GDUC	SLAC
19	Licencia de funcionamiento para casos especiales	<p>Acceder a transferencia a un tercero de licencia de funcionamiento obtenida con anterioridad</p> <p>Acceder a cambio de denominación comercial o de giro de negocio por considerarlo beneficioso. Obtener la autorización correspondiente cambiar el giro del negocio, ofreciendo otros bienes o servicios a la comunidad</p> <p>Obtener autorización temporal para funcionamiento de bodega con nivel de riesgo bajo y acreditar la formalidad del negocio ante usuarios e instituciones públicas y privadas</p> <p>Obtener un duplicado de la licencia de funcionamiento por pérdida, robo o deterioro</p> <p>Poder acreditar la formalidad de su negocio ante el público e instituciones públicas y privadas o el cese ante las instancias que requiera (baja de licencia de funcionamiento)</p>	GDUC	SLAC
20	Autorización para instalación de anuncios o avisos publicitarios	Colocar un elemento publicitario que permita la diferenciar al negocio	GDUC	SLAC

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
21	Autorización para espectáculos públicos deportivos y no deportivos	Obtener la autorización correspondiente para poder presentar un espectáculo a la comunidad, dentro de un establecimiento, cumpliendo las normas legales vigentes. Garantizarle al público asistente que el espectáculo al que asistirán cumple con las medidas de seguridad correspondientes	GDUC	SLAC
22	Autorización municipal para el desarrollo de la actividad comercial en el espacio público	Obtener la autorización temporal correspondiente para iniciar un negocio en lugares públicos del distrito. Tener un negocio temporal que le sirva como medio de subsistencia	GDUC	SLAC
23	Autorizaciones para contar con apoyo en negocio; para registro de representante y para continuidad de negocio en vía pública por fallecimiento de titular	Obtener la autorización del caso para contar con una persona de apoyo (permanente o temporal) en el negocio con actividades autorizadas en espacio público Obtener la autorización correspondiente para que una persona específica pueda representarlo en la conducción de su negocio Obtener la autorización municipal temporal a la solicitud excepcional para que el o la cónyuge de titular fallecido pueda continuar ejerciendo la conducción del negocio	GDUC	SLAC
24	Licencia de Habilitación Urbana - Modalidad A - aprobación automática con firma de profesionales	Obtener autorización dentro de los plazos para convertir un terreno rústico o eriazo en urbano	GDUC	SOP
25	Licencia de Habilitación Urbana - Modalidad B aprobación de proyecto con evaluación de la Municipalidad	Obtener autorización dentro de los plazos para convertir un terreno rústico o eriazo en urbano	GDUC	SOP
26	Licencia de Habilitación Urbana - Modalidad B, C y D aprobación de proyecto con evaluación previa por los Revisores Urbanos	Obtener autorización dentro de los plazos para convertir un terreno rústico o eriazo en urbano	GDUC	SOP
27	Licencia de Habilitación Urbana - Modalidad C y D aprobación de proyecto con evaluación previa por la Comisión Técnica	Obtener autorización dentro de los plazos para convertir un terreno rústico o eriazo en urbano	GDUC	SOP
28	Modificaciones No sustanciales de Proyectos aprobados de Habilitación Urbana Modalidad A	Obtener autorización de la modificación de una habilitación urbana dentro de los plazos para convertir un terreno rústico o eriazo en urbano	GDUC	SOP
29	Modificaciones No sustanciales de Proyectos aprobados de Habilitación Urbana Modalidad B, C y D con evaluación previa por los Revisores Urbanos	Obtener autorización de la modificación de una habilitación urbana dentro de los plazos para convertir un terreno rústico o eriazo en urbano	GDUC	SOP

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
30	Modificaciones No sustanciales de Proyectos aprobados de Habilitación Urbana Modalidad C y D aprobación de proyecto con evaluación previa por la Comisión Técnica	Obtener autorización de la modificación de una habilitación urbana dentro de los plazos para convertir un terreno rústico o eriazo en urbano	GDUC	SOP
31	Recepción de obras de Habilitación Urbana sin variación - Modalidad A, B, C y D	Obtener la conformidad de las obras de Habilitación Urbana ejecutadas, dentro de los plazos, para su inscripción en el registro de Predios	GDUC	SOP
32	Recepción de obras de Habilitación Urbana con variaciones que no se consideren sustanciales - Modalidad A, B, C y D	Obtener la conformidad de las obras de Habilitación Urbana ejecutadas, dentro de los plazos, para su inscripción en el registro de Predios	GDUC	SOP
33	Regularización de Habilitaciones Urbanas ejecutadas	Regularizar la autorización dentro de los plazos para convertir un terreno rústico o eriazo en urbano	GDUC	SOP
34	Independización o parcelación de terrenos rústicos ubicados dentro del área urbana o de expansión urbana o con aprobación de planeamiento integral	Obtener la autorización para realizar la partición de su terreno sin habilitar en fracciones destinadas al mismo uso del lote matriz	GDUC	SOP
35	Independización o parcelación de terrenos rústicos ubicados dentro del área urbana o de expansión urbana conjunta con licencia de habilitación urbana Modalidad B aprobación de proyecto con evaluación por la municipalidad	Obtener la autorización para realizar la partición de su terreno sin habilitar en fracciones destinadas al mismo uso del lote matriz	GDUC	SOP
36	Independización o parcelación de terrenos rústicos ubicados dentro del área urbana o de expansión urbana conjunta con licencia de habilitación urbana Modalidad C y D aprobación de proyecto con evaluación previa por la Comisión Técnica	Obtener la autorización para realizar la partición de su terreno sin habilitar en fracciones destinadas al mismo uso del lote matriz	GDUC	SOP
37	Autorización para Subdivisión de Lote Urbano	Obtener la autorización para realizar la partición de su terreno habilitado en fracciones destinadas al mismo uso del lote matriz	GDUC	SOP
38	Licencia de Edificación, Modalidad A - aprobación automática con firma de profesionales	Obtener la autorización, de manera ágil, para construir, remodelar, ampliar o demoler una obra de carácter permanente sobre un predio	GDUC	SOP
39	Licencia de Edificación, Modalidad B aprobación de proyecto con evaluación de la Municipalidad	Obtener la autorización, de manera ágil, para construir, remodelar, ampliar o demoler una obra de carácter permanente sobre un predio	GDUC	SOP

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
40	Licencia de Edificación, Modalidad C y D aprobación de proyecto con evaluación previa por la Comisión Técnica	Obtener la autorización, de manera ágil, para construir, remodelar, ampliar o demoler una obra de carácter permanente sobre un predio	GDUC	SOP
41	Licencia de Edificación, Modalidad B, C y D aprobación de proyecto con evaluación previa por los Revisores Urbanos	Obtener la autorización, de manera ágil, para construir, remodelar, ampliar o demoler una obra de carácter permanente sobre un predio	GDUC	SOP
42	Licencia de Modificación de proyecto No Sustancial o Sustancial, Modalidad A - aprobación automática con firma de profesionales	Obtener la autorización, de manera ágil, para construir, remodelar, ampliar o demoler una obra de carácter permanente sobre un predio	GDUC	SOP
43	Licencia de Modificación no Sustancial o Sustancial de Proyecto, Modalidad B aprobación de proyecto con evaluación de la Municipalidad	Obtener la autorización, de manera ágil, para construir, remodelar, ampliar o demoler una obra de carácter permanente sobre un predio	GDUC	SOP
44	Licencia de Modificación no Sustancial o Sustancial de Proyecto, Modalidad C y D aprobación de proyecto con evaluación previa por la Comisión Técnica	Obtener la autorización, de manera ágil, para construir, remodelar, ampliar o demoler una obra de carácter permanente sobre un predio	GDUC	SOP
45	Licencia de Modificación No Sustancial o Sustancial de Proyecto, Modalidad B, C y D aprobación de proyecto con evaluación previa por los Revisores Urbanos	Obtener la autorización, de manera ágil, para construir, remodelar, ampliar o demoler una obra de carácter permanente sobre un predio	GDUC	SOP
46	Acta de Conformidad de Anteproyectos en Consulta Modalidades B, C y D	Contar con aprobación de propuesta arquitectónica a nivel de desarrollo preliminar	GDUC	SOP
47	Pre declaratoria de Edificación Modalidades A, B, C y D	Poder tener una pre independización de las futuras unidades inmobiliarias y comercializar el proyecto	GDUC	SOP
48	Conformidades de Obra y Declaratoria de Fábrica anticipada sin variaciones en casco no habitable Modalidad B, C y D	Contar con edificaciones saneadas, verificando anticipadamente que las obras se hayan ejecutado de acuerdo al proyecto aprobado, aunque aún no se ha terminado de ejecutar todo el proyecto	GDUC	SOP
49	Declaración Municipal de Edificación terminada Modalidad B, C y D	Contar con edificaciones saneadas, verificando que las obras se hayan ejecutado de acuerdo al proyecto aprobado	GDUC	SOP
50	Conformidades de Obra y Declaratoria de Fábrica sin variaciones Modalidad A	Contar con edificaciones saneadas, verificando que las obras se hayan ejecutado de acuerdo al proyecto aprobado, aunque aún no se ha terminado de ejecutar todo el proyecto	GDUC	SOP
51	Conformidades de Obra y Declaratoria de Fábrica sin variaciones Modalidad A	Contar con edificaciones saneadas, verificando que las obras se hayan ejecutado de acuerdo al proyecto aprobado	GDUC	SOP



N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
52	Conformidades de Obra y Declaratoria de Fábrica sin variaciones Modalidad B, C y D	Contar con edificaciones saneadas, verificando que las obras se hayan ejecutado de acuerdo al proyecto aprobado	GDUC	SOP
53	Conformidades de Obra y Declaratoria de Fábrica con variaciones Modalidad A	Contar con edificaciones saneadas, verificando que las obras se hayan ejecutado de acuerdo al proyecto aprobado	GDUC	SOP
54	Conformidades de Obra y Declaratoria de Fábrica con variaciones Modalidad B	Contar con edificaciones saneadas, verificando que las obras se hayan ejecutado de acuerdo al proyecto aprobado	GDUC	SOP
55	Conformidades de Obra y Declaratoria de Fábrica con variaciones Modalidad C y D	Contar con edificaciones saneadas, verificando que las obras se hayan ejecutado de acuerdo al proyecto aprobado	GDUC	SOP
56	Licencia de Regularización de Edificaciones	Sanear las edificaciones ejecutadas sin la debida autorización y formalizar mi propiedad	GDUC	SOP
57	Revalidación o proroga de Licencia de Edificación y Habilitación Urbana	Poder continuar con la ejecución de las Obras en mi propiedad	GDUC	SOP
58	Expedientes Técnicos / Documentos Equivalentes	Contar con expedientes técnicos elaborados teniendo en consideración las necesidades de los vecinos	GDUC	SOPIM
59	Obras	Contar con infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades de la comunidad	GDUC	SOPIM
60	Liquidación de obra	El cierre de la obra dentro del tiempo programado y contar con información certera y precisa de los gastos realizados, de acuerdo al presupuesto asignado	GDUC	SOPIM
61	Liquidación de obra de oficio	El cierre de la obra por saneamiento	GDUC	SOPIM
62	Registro de obras en el Portal de INFObras	Contar con información actualizada sobre el avance físico de obras y tener transparencia	GDUC	SOPIM
63	Registro de avance físico y financiero en el Banco de Proyectos de Inversiones	Contar con información actualizada del avance financiero de las obras	GDUC	SOPIM
64	Mobiliario urbano del distrito en buen estado	Contar con mobiliario urbano en buenas condiciones, por el mantenimiento y mejoramiento permanentes	GDUC	SOPIM
65	Autorización para uso de vía pública temporal a EPS y acta de conformidad de obra al cierre de actividad	Las empresas prestadoras de servicios esperan contar con facilidades para el desarrollo de su trabajo dentro de las normas municipales y concluir satisfactoriamente	GDUC	SOPIM
66	Ferias y talleres de promoción para el desarrollo económico distrital	Acceder a Ferias de; emprendedores, de oferta laboral, capacitaciones en el distrito de San Borja	GGs	GGs
67	Clasificación Socioeconómica de Hogares SISFOH	Ser incluido(a) en la Clasificación Socioeconómica de Pobre o Pobre Extremo para acceder a los Programas Sociales del Estado	GGs	GGs
68	Programa Vaso de Leche	Acceso a la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche	GGs	GGs
69	Familias en acción	Participar en actividades de integración familiar y desarrollo de habilidades motrices para los niños/as.	GGs	GGs

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
70	Escuelas Deportivas	Acceder a la práctica de la actividad física, deportiva y recreativa, en ambientes con equidad y fomento de valores	GGG	SECTDR
71	Actividades físicas en diversas modalidades (carreras, danzas, otras)	Participar en carreras pedestres y practicar otras actividades físicas, deportivas y competitivas	GGG	SECTDR
72	Talleres Culturales	Participar en talleres culturales y de expresiones artísticas y educativas de manera libre	GGG	SECTDR
73	Alquiler de losas y campos para práctica de deportes (fútbol, basquet, voley)	Contar con espacios para práctica de deportes en grupo	GGG	SECTDR
74	Cunas Municipales	Constar con servicio de aprestamiento de calidad	GGG	SECTDR
75	Desarrollo personal y de salud del adulto mayor	Acceso a actividades de recreación, interacción y capacitación para el bienestar y salud personal	GGG	SIS
76	Padrón del SIRCIAM- MIMPV distrital	Padrón actualizado de personas adultas mayores del distrito	GGG	SIS
77	Casos sociales atendidos derivados de la Dirección de Protección de Adultos Mayores- DPAM-MIMPV	Tener acceso al apoyo en temas de salud física y emocional por encontrarse en situación de vulnerabilidad	GGG	SIS
78	Promoción de la participación en el CCONNA	Obtener capacitación permanente como niño, niña o adolescente del distrito y contar con soporte para que el Consejo Municipal y el Alcalde conozcan la problemática desde el punto de vista de los niños(as) y adolescentes	GGG	SIS
79	Conciliaciones extrajudiciales y firma de acuerdos	Conseguir una resolución de controversia en materia de Alimentos, tenencia y visitas y concluir con la elaboración y firma del Acta de Conciliación respectiva	GGG	SIS
80	Copia certificada de Acta de Conciliación	Contar con acta de conciliación para trámites legales	GGG	SIS
81	Protección de derechos de menores derivación por la UPE	Contar con protección como niña, niño o adolescentes del distrito	GGG	SIS
82	Talleres de sensibilización sobre los derechos de los niños	Población sensibilizada sobre la importancia de tener niños con buen salud emocional	GGG	SIS
83	Padrón de beneficiarios OMAPED actualizado	Contar con información estadística actualizada y real de personas con discapacidad del distrito	GGG	SIS
84	Visitas domiciliarias de asistencia social a personas con discapacidad	Personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad en buen estado de salud física y emocional de las	GGG	SIS
85	Terapias físicas, rehabilitación, psicológicas y ocupacionales	Contar con terapias de rehabilitación física y emocional y con actividades para reinserción en la sociedad	GGG	SIS
86	Talleres y activaciones de sensibilización para la inclusión de personas con discapacidad	Comunidad sensibilizada sobre la importancia de respetar las diferencias y tener una sociedad más inclusiva.	GGG	SIS
87	Programa Contigo	Contar con acceso al programa de apoyo económico como persona con discapacidad	GGG	SIS

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
88	Taxi Municipal Especial para personas con problemas de movilidad	Contar con un servicio oportuno y eficiente para traslados con fines de cuidados de salud	GGG	SIS
89	Resoluciones de Gerencia Municipal	Contar con procedimientos, actividades administrativas y operativas normadas legalmente.	GM	GM
90	Informe para fortalecimiento del Sistema de Control Interno	Detectar las falencias, mejorar los sistemas administrativos y prevenir riesgos futuros para el fortalecimiento del SCI	GM	GM
91	Rendición de Cuentas (anual y al final de gestión)	Contar con información clara, precisa y oportuna sobre los gastos del año culminado, transparencia	GM	GM
92	Políticas institucionales	Orientaciones generales claras para la gestión municipal	GM	GM
93	Plan de seguridad ciudadana distrital	Contar con seguridad ciudadana planificada y eficiente	GSC	GSC
94	Convenio de Cooperación interinstitucional en materia de seguridad ciudadana	Seguridad de los ciudadanos al contar con patrullaje y resguardo de seguridad interdistrital con distritos aledaños	GSC	GSC
95	Capacitación en materia seguridad ciudadana	Mejor aptitud y condiciones de respuesta ante incidencias en la seguridad ciudadana.	GSC	GSC
96	Certificado ITSE posterior a LF	Cumplir con las condiciones de seguridad en edificaciones	GSC	SGRD
97	Certificado ITSE previa a LF	Cumplir con las condiciones de seguridad en edificaciones	GSC	SGRD
98	Informe ECSE para desarrollo de espectáculos públicos (deportivos y no deportivos)	Asegurar las condiciones de seguridad a los asistentes a los espectáculos públicos	GSC	SGRD
99	Cursos para formación de brigadas de DC	Contar con personas de la comunidad para primera respuesta en casos de eventos adversos	GSC	SGRD
100	Capacitación en materia riesgo de desastres	Respuesta inmediata en caso de ocurrir un evento o desastre	GSC	SGRD
101	Planes de gestión del riesgo de desastres, según normas vigentes	Establecer los parámetros para la actuación de la institución en caso de un evento o desastre reduciendo la vulnerabilidad de personas con patrimonio expuesto a peligros naturales y antrópicos	GSC	SGRD
102	Patrullaje integrado con PNP	Revertir la sensación de inseguridad y controlar incidencias delictivas	GSC	SS
103	Mapa del delito distrital	Mejorar las estrategias de seguridad y mitigar la comisión de delitos en el distrito	GSC	SS
104	Vigilancia multidominio en tiempo real	Brindar seguridad aérea, terrestre y remota a la población en el ámbito del distrito	GSC	SS
105	Botón de Pánico	Celeridad ante llamada de emergencia	GSC	SS
106	SOS San Borja	Recibir asistencia primaria a requerimiento de atención de urgencias y emergencias	GSC	SS
107	Informes legales aclaratorios	Unidades de organización usuarias asesoradas en asuntos o situaciones jurídicas que requieran dentro del marco legal vigente	OGAJ	OGAJ

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
108	Informe con opinión legal para aprobación de normas internas	Alta Dirección tiene asesoría legal con la proyección o revisión de actos resolutivos (ordenanzas, decretos de alcaldía, resoluciones), enmarcadas en el ordenamiento jurídico, antes de la firma respectiva	OGAJ	OGAJ
109	Informe con reseña de normas legales con incidencia municipal	Servidor público informado/a y actualizado respecto a las normas legales de interés vigente.	OGAJ	OGAJ
110	Capacitación institucional interna en materia jurídica municipal	Capacidades fortalecidas para un mejor desempeño laboral, así como el logro de metas y objetivos.	OGAJ	OGAJ
111	Informes técnicos para la promoción de la inversión privada	Información oportuna que facilite la toma de decisiones	OGIDE	OGIDE
112	Convenios suscritos	Aprovechar mutuamente sus recursos o fortalezas.	OGIDE	OGIDE
113	Proyectos de inversión viables y consistenciados	Contar con mejor infraestructura y mayor desarrollo del territorio	OGIDE	OGIDE
114	Documentos regulatorios para el desarrollo urbano y de mobiliario urbano	Una ciudad planificada, ordenada, con estética urbana sostenible y mobiliario urbano estandarizado	OGIDE	OGIDE
115	Celebración de actividades y fechas conmemorativas	Eventos organizados con éxito en fechas festivas	OGII	OGII
116	Protocolos de eventos y ceremonias institucionales oficiales	Eventos bien organizados cumpliendo programación de tiempos y actividades	OGII	OGII
117	Contenido audiovisual para difusión a través de plataformas digitales	Material audiovisual oportuno	OGII	OGII
118	Difusión de contenido audiovisual a través de plataformas digitales	La población informada sobre el trabajo municipal en beneficio de la población	OGII	OGII
119	Campañas de publicidad institucionales para medios digitales y pannelería	La población informada sobre resultados del trabajo de la municipalidad en favor de la población	OGII	OGII
120	Cobertura de actividades institucionales por medios audiovisuales	La población informada sobre resultados del trabajo de la municipalidad en favor de la población	OGII	OGII
121	Convocatoria a medios externos para difusión de acciones institucionales	La población informada sobre resultados del trabajo de la municipalidad en favor de la población	OGII	OGII
122	Revista / boletines institucionales	La población informada sobre resultados del trabajo de la municipalidad en favor de la población	OGII	OGII
123	Piezas gráficas para uso en plataformas digitales y físicas	La población informada sobre resultados del trabajo de la municipalidad en favor de la población	OGII	OGII
124	Gestión de redes sociales	La población informada sobre resultados del trabajo de la municipalidad en favor de la población	OGII	OGII
125	Publicidad de terceros en la revista institucional	La comunidad conoce los servicios y productos que diversas empresas ofrecen en el distrito	OGII	OGII

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
126	Autorizaciones para campañas de activación, fotografía o filmaciones con fines comerciales	Material fotográfico y digital de buena calidad	OGII	OGII
127	Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y Presupuesto Institucional Modificado (PIM)	Tener la estimación de ingresos y la previsión de los gastos planificados para el ejercicio fiscal y contar con las respectivas actualizaciones mediante las modificaciones presupuestarias efectuadas durante al año fiscal	OGPPMI	OPIE
128	Presupuesto Participativo	Generar espacio para participación ciudadana a través de la toma de decisiones compartidas (estado-sociedad) sobre las acciones a implementar (principalmente proyectos) para el logro de la Visión del Desarrollo en el marco de los Planes de Desarrollo Concertado	OGPPMI	OPIE
129	Portal Estadístico	La ciudadanía, otras entidades y al interno de la entidad, contar con información estadística relacionados con las actividades que la municipalidad desarrolla	OGPPMI	OPIE
130	Programa Multianual de Inversiones	Lograr la vinculación entre el planeamiento estratégico y el proceso presupuestario mediante la elaboración y selección de una cartera de inversiones orientada al cierre de brechas prioritarias, ajustadas a los objetivos y metas de desarrollo en el territorio	OGPPMI	OPIE
131	Estados Presupuestarios de la entidad	Tener la posibilidad de verificar que los gastos presupuestarios se encuentren conciliados con los financieros, tanto en GM como en el MEF	OGPPMI	OPIE
132	Resoluciones de notas modificatorias	Transparencia sobre el manejo de recursos presupuestarios de la entidad	OGPPMI	OPIE
133	Programación Multianual de Presupuesto	Lograr la vinculación entre el planeamiento estratégico y el proceso presupuestario mediante la elaboración del CMN	OGPPMI	OPIE
134	Plan de de Desarrollo Local Concertado	Identificar objetivos y establecer metas claras para el futuro de la ciudad en concertación con la población del distrito	OGPPMI	OPMGI
135	Plan Operativo Institucional	Contar con actividades operativas programadas a ser ejecutadas en el año	OGPPMI	OPMGI
136	Plan Estratégico Institucional	Contar con los objetivos estratégicos de la municipalidad para un periodo mínimo de tres (3) años	OGPPMI	OPMGI
137	Reglamento de Organización y Funciones	Tener la estructura orgánica, funciones generales y específicas de las unidades organizacionales de la entidad aprobadas para el funcionamiento organizado de la municipalidad	OGPPMI	OPMGI
138	Mapa de Procesos	Establecer las bases del desarrollo de la gestión municipal bajo el enfoque por procesos, contribuyendo a la obtención de los resultados previstos en el planeamiento estratégico	OGPPMI	OPMGI
139	Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	Contar con los procedimientos administrativos de la municipalidad bien definidos en pasos, costos y tiempo para la atención de los clientes que requieren servicios brindados en atención a la función municipal	OGPPMI	OPMGI

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
140	Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE)	Contar con los procedimientos administrativos de la municipalidad bien definidos en pasos, costos y tiempo para la atención de los clientes que requieren servicios no exclusivos de la función municipal	OGPPMI	OPMGI
141	Registro Único de Organizaciones Sociales - RUOS	Las organizaciones sociales esperan contar con el registro y reconocimiento de la organización social, o con sus datos actualizados, según sea el caso	OGPV	OGPV
142	Soporte técnico para elecciones de Juntas Vecinales	Juntas Vecinales reconocidas a través de una Resolución de Alcaldía.	OGPV	OGPV
143	Elaboración de Acta para conformación del consejo de coordinación local distrital-CCLD	Acta de conformación e instalación del CCLD	OGPV	OGPV
144	Atención de pedidos de las Juntas Vecinales Comunales	Solución a problemas y gestiones realizados por las directivas de las juntas vecinales.	OGPV	OGPV
145	Soporte en la gestión de las juntas directivas de las juntas vecinales comunales	Apoyo a las juntas directivas de las juntas vecinales comunales	OGPV	OGPV
146	Soporte logístico para desarrollo de eventos de organizaciones sociales	Eventos exitosos realizados por las organizaciones sociales.	OGPV	OGPV
147	Facilitación para encuestas de opinión	Conocer la opinión de la población con respecto a un tema de interés local	OGPV	OGPV
148	Publicación y difusión de normas internas	Conocimiento oportuno de las disposiciones municipales	OGSCM	OGSCM
149	Acceso a la información pública	Respuesta oportuna a la solicitud de información pública	OGSCM	OGSCM
150	Documentos normativos certificados	Documento certificado válido para otras instancias	OGSCM	OGSCM
151	Celebración de matrimonio civil	Vínculo conyugal formalizado	OGSCM	OGSCM
152	Sesiones de concejo municipal	Sesiones de concejo realizadas	OGSCM	OGSCM
153	Elaboración y formalización de actas de sesiones de concejo	Decisiones municipales del concejo municipal oficializadas	OGSCM	OGSCM
154	Desarchivamiento de documentos	Acceso a los documentos que obran bajo custodia del archivo central	OGSCM	OTDA
155	Plan Anual de Trabajo Archivístico	Descongestionar ordenadamente los archivos de gestión.	OGSCM	OTDA
156	Gestión de Reclamos	Tener respuesta oportuna al reclamo presentado	OGSCM	OTDA
157	Documentos externos gestionados	Solicitudes gestionadas oportunamente	OGSCM	OTDA
158	Orientación al usuario	Información clara y veraz para gestiones ante la municipalidad	OGSCM	OTDA
159	Notificación de documentos a clientes externos	Recibir las notificaciones de manera oportuna	OGSCM	OTDA
160	Servicio Archivístico	Préstamo de documento requerido en el menor tiempo posible	OGSCM	OTDA

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
161	Soporte Técnico a través de la Mesa de Ayuda	Solución de los problemas reportados y atención de los requerimientos.	OGTI	OGTI
162	Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo	Mantener en optimas condiciones los equipos de computo de la Entidad	OGTI	OGTI
163	Plan de Contingencia Informático	Mantener la continuidad operativa de los procesos de cara al ciudadano.	OGTI	OGTI
164	Gestión de acceso seguro a los sistemas informáticos operativos	Acceso a los sistemas de información de la entidad.	OGTI	OGTI
165	Proyectos para mejoras tecnológicas en la MSB	Nuevos Proyectos de tecnologías de la información	OGTI	OGTI
166	Defensa municipal en los procesos judiciales y administrativos	Contar con acciones legales de defensa de manera oportuna y adecuada de los intereses municipales, en procesos judiciales y administrativos	PPM	PPM
167	Acuerdos de Concejo	Contar con decisiones que orienten el accionar municipal en beneficio de la población del distrito	Concejo Municipal	Concejo Municipal
168	Reuniones	Acceder a coordinar, presentar propuestas, presentar peticiones, exponer problemática, entre otros de parte de vecinos, representantes de instituciones públicas o privadas, asociaciones, grupos organizados, etc.	Alcaldía	Alcaldía
169	Audiencias Públicas	Los vecinos esperan poder interactuar con la máxima autoridad de la comuna para exponer problemática, opiniones, aportes con el propósito de mejorar la gestión en beneficio de toda la comunidad	Alcaldía	Alcaldía
170	Documentos regulatorios	Contar con disposiciones que reglamenten o normen los asuntos ediles	Alcaldía	Alcaldía
171	Políticas	Contar con un marco normativo que rija la priorización de asuntos con la finalidad de lograr un desarrollo armónico, sostenible y con equidad para la población del distrito	Alcaldía	Alcaldía
172	Certificación ISO 9001:2015	Los contribuyentes y usuarios de la municipalidad esperan recibir servicios de calidad, con el respaldo de la certificación	OGEI	OGEI
173	Certificación ISO 37000:2016	Que los contribuyentes y usuarios de los servicios de la municipalidad se sientan respaldado por el cumplimiento de normas exigidas en el sistema antisoborno, con la garantía de la certificación	OGEI	OGEI
174	Plan de mitigación de riesgos de corrupción	Que la Auditoría Externa Anual ya sea por mantenimiento o recertificación sea satisfactoria y logremos certificarnos	OGEI	OGEI
175	Programa de integridad	Que la entidad cumpla dentro del plazo normativo, con formular el Plan de Acción de Medidas de Remediación del Sistema de Control Interno de la CGR	OGEI	OGEI

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
176	Informe de investigación por denuncia	El ciudadano denunciante espera que se accione ante su denuncia, dentro de la reserva que solicite	OGEI	OGEI
177	Soporte para presentación de Declaraciones Juradas de Intereses al Sistema de la Contraloría General de la Republica	Cumplimiento con el registro del ingreso y cese de los funcionarios y servidores públicos en el Sistema de la Contraloría General de la Republica - CGR; a su vez guiarlos y ayudarlos con la firma digital	OGEI	OGEI
178	Plan anual de integridad y lucha contra la corrupción	Que la entidad cumpla dentro del plazo normativo, con formular el Plan de Acción de Medidas de Control del Sistema de Control Interno de la CGR.	OGEI	OGEI
179	Cartas respuesta a quejas de vecinos	Comunicar las acciones adoptadas en respuesta a las quejas presentadas por los vecinos ante una posible infracción	GF	GF
180	Acta de fiscalización en control y vigilancia sanitaria	Contar con seguridad sanitaria en lugares comerciales (hoteles, sauna), de esparcimiento (piscinas), de entretenimiento (casinos, tragamonedas)	GF	GF
181	Acta de fiscalización y control en actividades económicas y de comercio (ambulantes)	Formalidad y orden en las actividades económicas	GF	GF
182	Acta de fiscalización para control de actividades de crecimiento urbanos ordenado y sostenible	Control del crecimiento urbano ordenado y sostenible	GF	GF
183	Sensibilización para la tenencia responsable de mascotas	Tenencia responsable de mascotas	GF	GF
184	Procedimiento administrativo sancionador	Formalidad y cumplimiento de las normas que regulan las actividades económicas	GF	GF
185	Patrullaje motorizado para la supervisión del tránsito	Los usuarios de las principales intersecciones viales esperan que haya tránsito vehicular fluido en el distrito y con ello se reduzca la inseguridad vial	GTTEV	GTTEV
186	Fiscalización del transporte regular y no regular	Los usuarios de transporte público esperan contar con un servicio de transporte público seguro y ordenado, con el respaldo de ATU, SUTRAN y PNP	GTTEV	GTTEV
187	Aceleramiento vehicular en vías principales	Reducir tiempos de viaje mediante el control de prioridad de paso para los vehículos en vías principales	GTTEV	GTTEV
188	Notificación por remoción e internamiento de vehículo	Contar con espacios para estacionamiento público para tiempos no mayores a 3 horas en zonas comerciales y con espacios libres de obstrucciones para la transitabilidad	GTTEV	GTTEV
189	Mantenimiento de señalización vial distrital	Contar con vías locales debidamente señalizadas	GTTEV	GTTEV
190	Resoluciones gerenciales y administrativas por procedimientos sancionadores	Mantener el orden en la transitabilidad, que prevalezca el principio de autoridad y sensibilizar al ciudadano para que tenga respeto a las normas de tránsito	GTTEV	GTTEV



N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
191	Informe de Inspección y evaluación técnicas en la transitabilidad urbana	Contar con un espacio público optimizado y mejorar su funcionabilidad a nivel de tránsito	GTTEV	GTTEV
192	Áreas verdes mantenidas y cuidadas	Contar con áreas verdes bien mantenidas y los mecanismos para su cuidado en buen estado	GGA	SPJ
193	Kallpa Wasi	Los ciudadanos esperan que se controle la contaminación sonora y del aire, así como del agua para riego	GGA	SLP
194	PLANEFA	Cumplir con las disposiciones ambientales para tener un distrito amigable con el medio ambiente	GGA	SLP
195	Programa EDUCCA	Recibir capacitaciones para gestión eficiente de los residuos sólido domiciliarios	GGA	SLP
196	Biohuertos urbanos implementados	Los vecinos aprenden a implementar y gestionar biohuertos caseros	GGA	SLP
197	Programa San Borja Recicla	Contar con un sistema eficiente para el manejo integral de los residuos sólidos para generar recursos para mejora y mantenimiento de áreas verdes	GGA	SLP
198	Limpieza de espacios públicos	Tener una ciudad limpia, ordenada y saludable	GGA	SLP
199	Recolección de residuos sólidos	Contar con un servicio permanente y eficiente para el recojo de residuos sólidos domiciliarios	GGA	SLP
200	Campañas diversas	Contar con servicio para recolección de enseres domésticos y similares en desuso para tener ambientes ordenados en las casas	GGA	SLP
201	Programa San Borja en Bici	Contar con una bicicleta para movilizarse dentro del distrito en lugar de usar transporte motorizado	GGA	SLP
202	Fondo por encargo	Obtención de fondos para ejecución de actividades	OGAF	OGAF
203	Devoluciones de dinero	Reintegro de dinero y/o pagos en exceso	OGAF	OGAF
204	Contrato para defensa legal de servidores y ex servidores de la MSB	Adecuada contratación de Defensa Legal	OGAF	OGAF
205	Reconocimiento de Deuda	Pago de contraprestación por servicios prestados o bienes entregados en ejercicios anteriores	OGAF	OGAF
206	Asistencia para Declaraciones Juradas de Ingresos, Bienes y Rentas	Cumplimiento de normativa ante CGR	OGAF	OGAF
207	Plan Anual de Contrataciones	Contar con la programación para las contrataciones mediante procesos, según norma vigente	OGAF	OA
208	Inventario anual de existencias	Mantener actualizado el inventario para garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales requeridos por las diversas áreas de la entidad.	OGAF	OA

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
209	Inventario de bienes patrimoniales	Asegura el mantenimiento de un inventario actualizado en el sistema para garantizar el cumplimiento de normativas y mejora la gestión del uso eficiente de los bienes patrimoniales al identificar deterioro o mal uso, asegurando su conservación a largo plazo.	OGAF	OA
210	Baja de Bienes Patrimoniales	Mantener saneados las existencias patrimoniales y aportar la información oportuna a la OC para los estados contables de la entidad mediante la extracción contable del registro patrimonial	OGAF	OA
211	Mantenimiento de vehículos de la entidad	Permite que las unidades vehiculares se encuentren en perfectas condiciones de operatividad y seguridad, lo cual permite el cumplimiento del Plan Operativo Institucional y de los objetivos del Plan Estratégico Institucional, a fin de brindar mayor seguridad a los colaboradores de esta institución y los vecinos del distrito de San Borja.	OGAF	OA
212	Diagnóstico y reparación de vehículos de la entidad	Permite que las unidades vehiculares se encuentren en perfectas condiciones de operatividad y seguridad, lo cual permite el cumplimiento del Plan Operativo Institucional y de los objetivos del Plan Estratégico Institucional, a fin de brindar mayor seguridad a los colaboradores de esta institución y los vecinos del distrito de San Borja.	OGAF	OA
213	CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIO	Establecer disposiciones y procedimientos de carácter obligatorio, para la contrataciones de bienes, servicios y/o consultoría por montos menores a 8Uits a fin de garantizar y salvaguardar el uso de los recursos públicos.	OGAF	OA
214	CONTRATACIONES DE LOCACION DE SERVICIO	Establecer disposiciones y procedimientos de carácter obligatorio, para la contrataciones de personas bajo la modalidad de locación de servicio.	OGAF	OA
215	Control contractual	Contar con un seguimiento y supervisión de la ejecución contractual, así como de las modificaciones, según necesidades del Área Usuaria para cumplimiento de los fines públicos	OGAF	OA
216	Registro de órdenes y contratos en el SEACE	Cumplir con las disposiciones normativas del ente rector, que haya transparencia	OGAF	OA
217	Comprobantes de pago de bienes y servicios	Contar con documento que acredita pago acorde a la normativa para las acciones de control y archivo local	OGAF	OT
218	Comprobantes de pago de planillas	Contar con documento que acredita pago acorde a la normativa para las acciones de control y archivo local	OGAF	OT
219	Estados Financieros	Visualizar el estado situacional de la entidad para la toma de decisiones	OGAF	OC
220	Documento regulatorios	Mejorar los controles Transparencia, eficiencia y agilidad en los procedimientos de la OGAF	OGAF	OC

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
221	Control Previo	Verificación de la documentación	OGAF	OC
222	Planillas	Contar con información laboral, de seguridad social y otros datos sobre el tipo de ingreso de los servidores civiles	OGGRH	OGGRH
223	Rol de vacaciones	Contar con información ordenada respecto a los periodos vacacionales de los servidores civiles de la entidad	OGGRH	OGGRH
224	Plan de Desarrollo de Personas-PDP	Mejora de las capacidades y desempeño de los servidores civiles	OGGRH	OGGRH
225	PAP	Ordenar el presupuesto para los servicios específicos del personal permanente y eventual, en función de la disponibilidad presupuestal	OGGRH	OGGRH
226	CAP-P	Ordenar los cargos clasificados, según el Reglamento de Organización y Funciones, que son necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, así como aquellos que por mandato judicial deben incorporarse.	OGGRH	OGGRH
227	MCC	Describir los cargos de la entidad, detallando su denominación, clasificación, funciones y requisitos mínimos para el ejercicio de las funciones y cumplimiento de objetivos de la entidad, en el marco de la normativa vigente.	OGGRH	OGGRH
228	Resolución PAD	Disciplinar al Servidor Público, cumpliendo el debido proceso e inculcando los valores propios del código de ética de la administración pública	OGGRH	OGGRH
229	Documentos regulatorios para la SST	Propiciar la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que	OGGRH	OGGRH
230	Documentos regulatorios para el Teletrabajo	Contar con el marco normativo para el ejercicio de funciones, por parte de los servidores civiles, bajo la modalidad de teletrabajo	OGGRH	OGGRH
231	Selección de personal	Contar con el personal necesario para el cumplimiento de las funciones y objetivos de la entidad.	OGGRH	OGGRH
232	Desvinculación de persona	Gestionar la desvinculación laboral en caso de cese, jubilación o retiro.	OGGRH	OGGRH
233	Evaluación de desempeño	Identificar las necesidades de mejora de los servidores civiles y orientar su desempeño y compromiso hacia los objetivos de la entidad.	OGGRH	OGGRH
234	Negociaciones colectivas	Atención de los reclamos e inquietudes de los sindicatos	OGGRH	OGGRH
235	Actividades para mejora del clima organizacional (bienes social)	Propiciar las condiciones para generar un buen clima laboral	OGGRH	OGGRH
236	Subsidios a los servidores civiles	Apoyar a los servidores civiles en situación de maternidad, enfermedad y a sus familiares en caso de fallecimiento.	OGGRH	OGGRH
237	Atención médica según especialidad	Ser atendidos oportuna y adecuadamente en la especialidad que requieren	GSP	SAIS

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
238	Atención en prevención y promoción de la salud	Contar con conocimientos sobre hábitos y prácticas en prevención y cuidados de la salud (nutrición, hábitos saludables)	GSP	SAIS
239	Campañas de salud integral	Ser atendidos en zonas aledañas necesidades de salud	GSP	SAIS
240	Ambulancia municipal para atención de urgencias y emergencias médicas	Recibir cuidados oportunos ante necesidades de salud en casos de emergencias o urgencias médicas	GSP	SAIS
241	Vigilancia Sanitaria a establecimientos que expenden productos aptos para consumo humano	Consumir alimentos inocuos para la salud	GSP	SAIS
242	Certificación de Establecimiento Saludables y Seguros	Contar con establecimientos seguros y alimentos inocuos	GSP	SAIS
243	Atención en salud veterinaria	Mascotas del distrito de San Borja atendidas en su salud	GSP	SAIS
244	DIM - Documento de Identificación de Mascota	Tener a su mascota identificada en el distrito	GSP	SAIS
245	Licencia para tenencia de canes peligrosos	Canes peligrosos registrados e identificados	GSP	SAIS
246	Licencia para paseadores de canes	Paseadores de canes registrados e identificados	GSP	SAIS
247	Canasta de alimentos para pacientes diagnosticados con TBC	Mejorar su estado nutricional con el apoyo alimentario	GSP	SAIS
248	Atención de niños menores de 36 meses para la prevención de la anemia	Niños menores de 36 meses del distrito de San Borja sin anemia	GSP	SAIS
249	Vigilancia del vector del dengue	Que no haya presencia del zancudo transmisor del dengue	GSP	SAIS
250	Cuponera para pago de arbitrios e impuesto predial	Conocer el monto de su obligación tributaria para posibilitar el cumplimiento del pago	GAT	GAT
251	Actualización de Base de Datos tributaria	Contar con información actualizada para mejorar la contactabilidad con la Administración Tributaria	GAT	GAT
252	Documentos normativos	Contar con información para poder cumplir con obligaciones tributarias, exigir sus derechos y procedimientos para tal efecto	GAT	GAT
253	Orientación tributaria y constancias para acreditaciones diversas	Contar con información relevante para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; Acreditar de modo fehaciente una condición u otra información de carácter tributario	GAT	GAT
254	Resoluciones en materia tributaria (contenciosas / no contenciosas)	Obtener un pronunciamiento motivo sobre reconocimiento de derechos o materia controvertida	GAT	GAT
255	Liquidación de impuesto a los espectáculos públicos no deportivos	Contar con información para realizar el pago que corresponde para la realización de espectáculo público no deportivo	GAT	SRFT

N°	PRODUCTOS PARA CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS <sup>(1)</sup>	RESULTADOS ESPERADOS POR LOS CLIENTES (EXTERNOS O INTERNOS)	ÓRGANO QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(2)</sup>	UNIDAD ORGÁNICA QUE ENTREGA EL PRODUCTO <sup>(3)</sup>
256	Resolución de pérdida de convenio para fraccionamiento tributario	Contar con documento que acredita la aprobación de fraccionamiento de deuda y el respectivo plan de pagos. Tomar conocimiento en caso de pérdida de convenio de fraccionamiento de deuda por incumplimiento de pago	GAT	SRFT
257	Reportes estadísticos sobre avances de recaudación y control	Información confiable y oportuna que permita tomar decisiones	GAT	SRFT
258	Resolución de determinación de diferencias	Contar con información precisa, en términos legales y de montos sobre diferencias que hayan sido detectadas por la entidad	GAT	SRFT
259	Valores tributarios (OP RD)	Conocer la información de manera clara y oportuna de su deuda	GAT	SRFT
260	Resolución de Ejecución Coactiva (tributaria y no tributaria)	Tener conocimiento del resultado del procedimiento de ejecución coactiva en todas sus etapas, demostrando cumplimiento de normas y transparencia en el proceso	GAT	SEC
261	Resolución para ordenar medida cautelar para garantizar pago	Contar con la medida cautelar para garantizar el cobro de la deuda pendiente de pago y que es materia de procedimiento de ejecución coactiva	GAT	SEC
262	Resolución de ejecución forzosa	Contar con instrumento para habilitar la ejecución de las medidas cautelares ordenadas	GAT	SEC
263	Resolución de adjudicación de bien rematado	Traba de la medida cautelar para garantizar el cobro de la deuda pendiente de pago y que es materia de Procedimiento de ejecución Coactiva	GAT	SEC
264	Resolución para obligaciones de hacer	Contar con documento para ejecutar sanciones asociadas a desmontajes y/o demoliciones	GAT	SEC

(1) Propuesta formulada por las oficinas revisadas con especialista de la OPMGI

(2) Organos: Oficina General, Gerencia o Alta Dirección

(3) Unida Orgánica: Oficina o Subgerencia

(4) Misional, Estratégico o de Apoyo