



MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO - NIVEL 0

Elaborado por la Oficina de Modernización y Cooperación de la
Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Versión: 01.0 - 2025

La Gestión por Procesos es la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar nuestras actividades de trabajo con un enfoque sistémico y transversal, es decir, lograr que las diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas y crear valor público




Firmado digitalmente por:
ARANA ESTRADA Victor
Javier FAU 20131378034 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/12/2025 15:28:15-0500



Firmado digitalmente por ROJAS
CRISOSTÓMO Antonio FAU
20131378034 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.12.2025 15:21:12 -05:00


Firmado digitalmente por DE LA
CRUZ FARFAN Alejandro Eduardo
FAU 20131378034 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.12.2025 17:11:27 -05:00

	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

INDICE

CONTROL DE VERSIONES DEL DOCUMENTO.....	2
1. Objetivo.....	3
2. Finalidad.....	3
3. Alcance.....	3
4. Marco Normativo.....	3
5. Aspectos Generales.....	4
6. Inventario de Productos y Procesos Nivel 0.....	8
7. Diagrama de mapa de procesos nivel 0.....	15
8. Descripción de los procesos.....	16




	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

CONTROL DE VERSIONES DEL DOCUMENTO

Nombre del Documento	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho – Nivel 0
Versión	V.01.0 (Versión primera del documento sin modificaciones)

VERSIÓN	V.01.0
NÚMERO DE MODIFICACIÓN	NO APLICA - 0
ELABORADO POR: OMC	 <p>Firmado digitalmente por ROJAS CRISOSTOMO Antonio FAU 20131378034 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22.12.2025 15:21:35 -05:00</p>
REVISADO POR: OGPPM	 <p>Firmado digitalmente por: ARANA ESTRADA Victor Javier FAU 20131378034 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22/12/2025 15:28:53-0500</p>
APROBADO POR: GM	 <p>Firmado digitalmente por DE LA CRUZ FARFAN Alejandro Eduardo FAU 20131378034 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22.12.2025 17:12:02 -05:00</p>

	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

1. Objetivo

Establecer los procesos estratégicos, misionales y de soporte de nivel 0 de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos institucionales y el marco normativo vigente. Asimismo, el Mapa de Procesos Institucional constituye la base para la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho (en adelante la Municipalidad).

2. Finalidad

Implementar conforme al marco normativo vigente la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, con la finalidad de evidenciar la eficiencia en el uso de los recursos públicos asignados y mejorar la calidad de los servicios que se brindan, lo cual resulta en el incremento de la satisfacción de la ciudadanía.

3. Alcance

El presente Mapa de Procesos Institucional de nivel 0 es de alcance a todas las unidades de organización de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

4. Marco Normativo

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado¹ declaró al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; asimismo menciona como una de sus principales acciones la institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica de cuentas y la transparencia.


La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030² define 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” e identifica como una de sus causas indirectas las serias limitaciones para la implementación de la gestión por procesos en los tres niveles de gobierno, que aseguren que los bienes y servicios públicos, contenidos en las cadenas de valor público, generen productos de cara a los ciudadanos.

El Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública³ establece como un medio bajo su ámbito a la gestión de procesos, la misma que tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de

¹ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.

² Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.

³ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales.

Bajo el marco normativo antes expuesto, se aprueba la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública (en adelante Norma Técnica) que tiene como objetivo establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública; con la finalidad de generar bienes, servicios y regulaciones de calidad que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y contribuyan a la creación de valor público, a través de la gestión por procesos en las entidades públicas.

En tal sentido, conforme a la Norma Técnica, la gestión por procesos constituye un medio de modernización que tiene por objeto organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo en las entidades públicas bajo un enfoque sistémico y transversal, para lograr que diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado, para la producción de bienes, servicios y regulaciones de calidad que permitan alcanzar los resultados trazados que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y, de esa manera, contribuir a la creación de valor público. Asimismo, comprende acciones conducentes a la identificación de los procesos de la entidad, a su implementación, así como a su seguimiento, medición y análisis con el propósito de identificar oportunidades de mejora, promoviendo la innovación y la mejora continua.


5. Aspectos Generales

5.1. La Gestión por Procesos

La gestión por procesos se define como la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo con un enfoque sistémico y transversal, para lograr que las diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas y crear valor público.

De esta forma, la gestión por procesos tiene los siguientes beneficios:

- Garantiza la calidad del producto (Bien, servicio o regulación) que atienda las necesidades y expectativas de las personas.
- Contribuye a la toma de decisiones orientadas al logro de los objetivos de la entidad.
- Promueve la transparencia de las operaciones dentro de la entidad.
- Optimiza el uso eficiente de los recursos públicos desde su planificación orientada a resultados.
- Mejora la productividad de las entidades públicas, permitiendo identificar y desechar aquellas actividades que no agregan valor en el proceso de producción de bienes, servicios y regulaciones.

	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

- Permite identificar oportunidades de mejora en los productos y procesos.
- Tiene un impacto positivo en el bienestar de las personas, al mejorar la ejecución y prestación de los bienes y servicios públicos.

5.2. Implementación de la Gestión por Procesos

La Norma Técnica establece las cuatro (4) fases para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, las cuales son:

Fase 1: Identificación de productos y procesos

Fase 2: Implementación de procesos


Fase 3: Evaluación de productos y procesos

Fase 4: Mejora de productos y procesos



Fuente: Adaptado del Ciclo de Deming (Deming, 1989 y Summer, 2006).

Para la elaboración del presente documento, el Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, se ha puesto en aplicación la **Fase 1:** Identificación de productos y procesos, así como sus respectivas actividades y pasos correspondientes, que se detallan a continuación:

	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

5.2.1. Fase 1: Identificación de productos y procesos

Se identificaron los productos (bienes, servicios y regulaciones) que genera la Municipalidad en cumplimiento de sus competencias y funciones sustantivas, así como los procesos que se realizan para su generación.

Esta fase se conforma por las siguientes actividades:

➤ Actividad 1: Identificar productos

- Paso 1: Revisar normas que asignan competencias y funciones.

Se revisaron las normas que asignan competencias y funciones a la Municipalidad, como es: la Ley N° 16382, Ley de creación del distrito, el Reglamento de Organización y Funciones vigente, el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Institucional, el Texto Único de Procedimientos Administrativos, entre otros documentos de gestión.

- Paso 2: Identificar los productos

En el marco de las normas sustantivas y documentos de gestión revisados, se identificaron los productos, sean estos bienes, servicios o regulaciones que se entregan a través de sus diferentes órganos o unidades orgánicas.

➤ Actividad 2: Determinar procesos

- Paso 1: Determinar los procesos misionales Nivel 0.


Los procesos misionales u operativos, son aquellos que se encargan de elaborar los productos (bienes, servicios o regulaciones) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.

A partir de la norma de creación de la Municipalidad, las normas que encargan competencias y funciones sustantivas y los productos previamente identificados; se han determinado los procesos misionales de nivel 0 de la Municipalidad.

- Paso 2: Determinar los procesos estratégicos y de soporte Nivel 0.

Los Procesos estratégicos, son aquellos que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

de los recursos necesarios para su cumplimiento, así como aquellos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad. Por su parte los procesos de apoyo o de soporte, son aquellos que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.

Con la información de los procesos misionales identificados, se han identificado los procesos estratégicos y los procesos de soporte de nivel 0 de la Municipalidad, tomando en consideración las interacciones necesarias para su funcionamiento sistémico.

- **Paso 3:** Determinar los procesos Nivel 1 a más.

Este paso se tomará en cuenta a nivel de la Municipalidad, cuando se inicie con la desagregación de los procesos en el Nivel 1 a más.

➤ **Actividad 3: Documentar procesos**

Los procesos de nivel 0 determinados en la Municipalidad, son documentados en el presente **Mapa de Procesos Institucional**.

Cabe señalar que la documentación de procesos, también implica la elaboración de la **Ficha de producto y proceso** y la **Ficha de indicador de producto o proceso**, los cuales luego serán gestionados en otros documentos, conforme a su vía de aprobación establecida en la Norma Técnica.


➤ **Actividad 4: Aprobar la documentación de procesos**

El Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho es aprobado por la **Gerencia Municipal**, como máxima autoridad administrativa de la entidad, mediante el acto resolutivo correspondiente.

A través de diferentes coordinaciones y reuniones sostenidas con los órganos y/o unidades orgánicas de la Municipalidad, se ha implementado la fase, actividades y pasos correspondientes para la identificación de los procesos de nivel 0, los cuales son documentados en el presente Mapa de Procesos Institucional, de acuerdo a la Norma Técnica; siendo el documento base para la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

Las siguientes fases, actividades y pasos que comprende la implementación de la gestión por procesos serán considerados posteriormente, según su aplicación establecida en la Norma Técnica.



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

5.3. El Mapa de Procesos Institucional

Es el documento de gestión institucional correspondiente a los procesos de nivel 0 de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, que se compone del diagrama del mapa de procesos y del inventario de productos y procesos de nivel cero.

Siendo el diagrama del mapa de procesos, la representación gráfica de los procesos más agregados (nivel 0) que se relacionan entre sí, el cual considera los elementos de entrada y productos. Mientras que el inventario de productos y procesos de nivel cero, es el formato donde se registran los productos y procesos de tipo misional, estratégico y de soporte, en este caso, de nivel cero.

Cabe indicar que Mapa de Procesos Institucional desarrolla los procesos de nivel "0" siendo el nivel inicial o más agregado en la gestión por procesos; lo cual, permitirá que posteriormente la Municipalidad continúe con la desagregación de los procesos en sus siguientes niveles (1, 2, 3, ...) correspondientes; así como en su mejora, seguimiento, medición y análisis, entre otras herramientas que comprende la Gestión por Procesos.


6. Inventario de Productos y Procesos Nivel 0

Como parte del Mapa de Procesos Institucional, se han identificado los productos y procesos de tipo **misional, estratégico y de soporte, de nivel cero**, de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, de acuerdo a lo mencionado en el numeral 5.2.1 del presente documento, según corresponda.


Habiéndose identificado un total de **22 procesos** con su respectivo código que expresa la clasificación del proceso: **E – Proceso estratégico (03)**, **M – Proceso misional (09)** y **S – Proceso de soporte (10)**. Adicionalmente, de acuerdo a sus funciones y competencias se ha determinado al órgano o unidad orgánica como dueño del proceso, en cada caso.

Dicha información es registrada en el siguiente Inventario de Productos y Procesos Nivel 0:

N°	Productos del Proceso	Código del Proceso	Proceso de Nivel 0	Dueño del Proceso
1	Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)	E1	Gestión Estratégica	Oficina General de Planeamiento,


	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

	Plan Estratégico Institucional (PEI) Plan Operativo Institucional (POI) Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) Programa Multianual de Inversiones Diagnóstico de Brechas Criterios de Priorización Informe Final de Presupuesto Participativo Basado en Resultados			Presupuesto y Modernización
2	Reglamento de Organización y Funciones - ROF Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA Texto Único de Servicios no Exclusivos - TUSNE Reglamento y Cuadro Único de Sanciones Administrativas - RASA - CUISA Directivas Internas Convenios Interinstitucionales	E2	Gestión de la Modernización	Oficina de Modernización y Cooperación
3	Acciones técnico administrativas del Concejo Municipal y de la Alcaldía. Gestión Administrativa de la Secretaría General.	E3	Fortalecer la Eficiencia en la Gestión Institucional	Oficina General de Secretaría General

	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC


	Organizar, concurrir y asistir al Alcalde y a los Regidores en las Sesiones de Concejo (ordinarias, extraordinarias y solemne).			
4	Patrullaje por sector	M1	Gestión de la Seguridad Ciudadana	Subgerencia de Serenazgo
	Comunidad organizada a favor de la seguridad ciudadana			
5	Matrimonio civil	M2	Gestión del Desarrollo Social	Gerencia de Desarrollo Humano
	Separación Convencional			
	Divorcio Ulterior			
	Charlas de prevención y cuidado de la salud integral dirigido a la población			
	Inspecciones a establecimientos respecto a producción e higiene			
	Población accede a áreas deportivas			
	Talleres dirigidos a la población generando activación en expresiones artísticas y culturales			
	Registros únicos de organizaciones sociales			
	Programas de complementación alimentaria			
	Personas afectadas con tuberculosis reciben apoyo nutricional			
	Personas adultas mayores atendidos involucrando al entorno familiar y social			



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC


	Programa del vaso de leche Protección y defensa de la Niña, Niño y Adolescente - DEMUNA Apoyo al ciudadano con discapacidad Sistema de focalización de hogares			
6	Desarrollo económico y social Autorización de comercio ambulatorio Autorización de comercio temporal Promoción del comercio – comercialización	M3	Gestión del Desarrollo Económico	Gerencia de Desarrollo Económico
7	Capacidad instalada para la preparación y respuesta frente a emergencias y desastres - edificaciones seguras, ante el riesgo de desastres	M4	Gestión del Riesgo de Desastres	Subgerencia de Gestión de Riesgos y Desastres
8	Formulación y evaluación de las inversiones Liquidación de obras Formalización de predios urbanos Actualización y estandarización del catastro	M5	Gestión del Desarrollo Urbano	Gerencia de Desarrollo Urbano




	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

	Mantenimiento de infraestructura deportiva - pública - recreativa - educativa - salud - urbana - apoyo social			
9	Planes de transporte y transitabilidad.	M6	Gestión de la Movilidad Urbana	Subgerencia de Movilidad Urbana y Transitabilidad
10	Residuos sólidos del ámbito municipal dispuestos adecuadamente	M7	Gestión Ambiental	Gerencia de Desarrollo Ambiental
	Mantenimiento y conservación de áreas verdes			
	Fiscalización ambiental			
11	Recaudación y cobranza	M8	Gestión Tributaria y De Recaudación	Gerencia de Administración Tributaria
12	Procedimiento Administrativo Sancionador	M9	Gestión de la Fiscalización Administrativa	Subgerencia de Fiscalización y Sanciones Administrativas
13	Plan de Desarrollo de las Personas – PDP	S1	Gestión del Recurso Humano	Oficina de Recursos Humanos
	Reglamento Interno de Servidor Civil – RIS			




	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

	Manual Clasificador de Cargos – MCC			
	Cuadro de Asignación de Personal - CAP			
	Campañas médicas			
14	Actas de Conciliaciones	S2	Gestión Financiera	Oficina de Contabilidad
	Estados Financieros			
15	Procesos Programados en el CMN	S3	Gestión del Abastecimiento	Oficina de Abastecimiento
	Contratos			
	Órdenes de Servicio			
	Órdenes de Compra			
	Inventario bienes Patrimoniales			
16	Gobierno digital	S4	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Oficina de Gobierno Digital e Innovación
	Servicios TIC			
	Cartera de proyectos TIC			
	Implementación de soluciones informáticas			
	Infraestructura y Comunicaciones			
17	Relaciones públicas	S5	Gestión de la Comunicación e	Oficina General de Comunicación e

	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

	Publicidad institucional		Imagen Institucional	Imagen Institucional
	Eventos			
	Boletines			
	Notas de prensa			
	Flyers			
	Videos			
	Gestión en redes sociales			
18	Recepción y registro de las solicitudes ingresadas por los Canales de atención presencial y virtual.	S6	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Oficina General de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
	Gestión y atención de los reclamos y quejas, de acuerdo con la normativa vigente.			
	Revisión y certificación de documentos oficiales emitidos por la entidad.			
19	Revisión de Proyectos de Ordenanzas u otros aprobados por Concejo Municipal	S7	Dirección y Control de Políticas de Gestión Institucional	Gerencia Municipal
	Monitoreo de Gestión de Control Interno			
	Rendición de cuenta del Titular de la Entidad			
20	Pago de obligaciones	S8	Gestión Administrativa	Oficina de Tesorería
	Ejecución de cobranza y registro de ingresos			



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

	Conciliación bancaria			
21	Implementación del Modelo de Integridad	S9	Gestión de Prevención ante la Corrupción e Integridad Institucional	Oficina de Integridad Institucional
	Gestión de denuncias por Actos de Corrupción			
22	Emisión de opinión legal para atención de expedientes administrativos generales	S10	Gestión de Asesoramiento Jurídico	Oficina General de Asesoría Jurídica

Es importante comprender los servicios y/o productos que brinda la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, y como aquellos responden a los fines y objetivos que persigue y que tenga instaurados, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, y en relación a sus principales documentos de gestión en materia de planeamiento, organización y procedimientos.


En resumen, se tienen **veintidós (22) procesos de nivel 0 identificados que comprenden: tres (03) procesos estratégicos, nueve (09) procesos misionales y diez (10) procesos de soporte.**

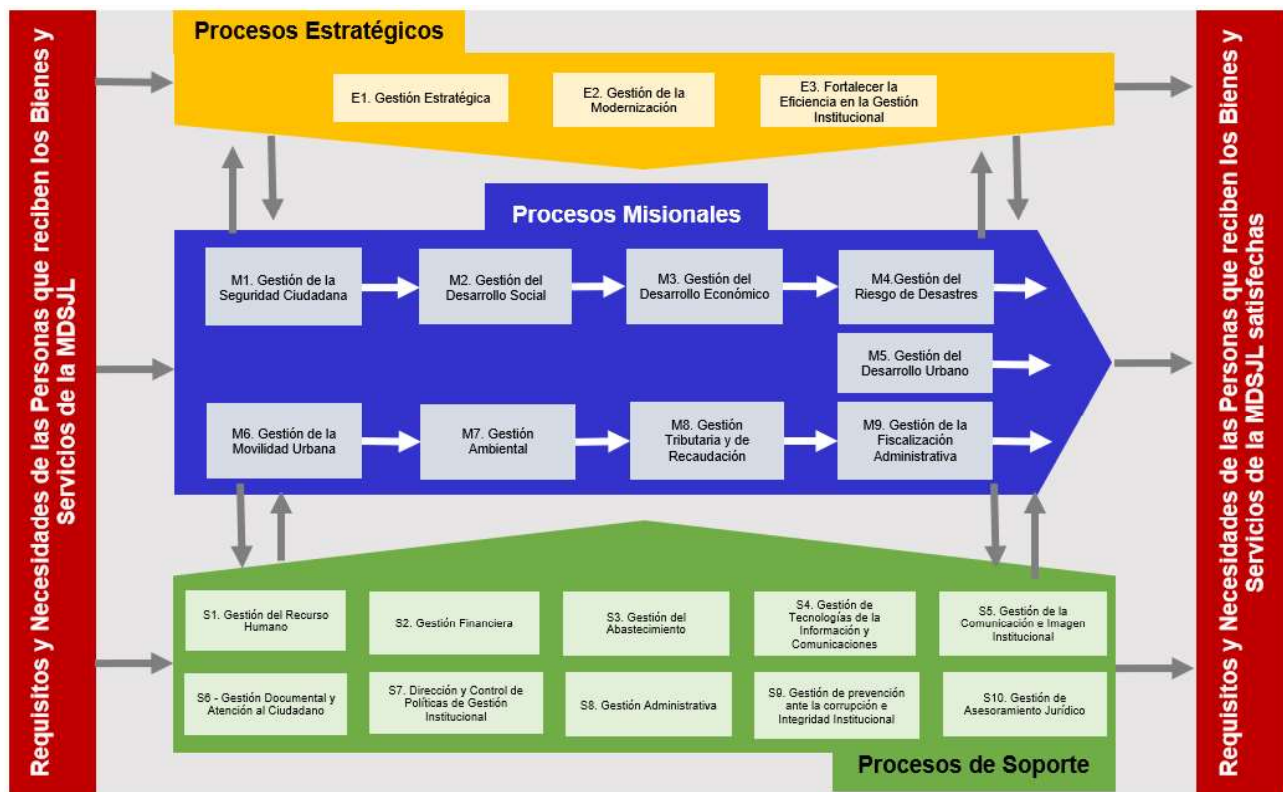
7. Diagrama de mapa de procesos nivel 0

Conforme a los procesos identificados, se establece el diagrama de mapa de procesos nivel 0 de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, donde se muestra la secuencia e interacción de los diferentes procesos nivel 0 que tiene la Municipalidad.

El diagrama parte de los requisitos y necesidades de las personas que reciben los bienes y servicios de la Municipalidad, los cuales constituyen los diferentes elementos de entrada de los procesos, que se presentan a través de normativas, solicitudes de la población, solicitudes al interior de la Municipalidad, entre otros; y son proporcionados por la población del distrito, organizaciones públicas o privadas, órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad, entre otros.

Es así que, los procesos de tipo **misional, estratégico y de soporte** operan e interactúan, según los elementos de entrada proporcionados, para que finalmente dichos requisitos y necesidades sean satisfechos a través de los productos (bienes, servicios y regulaciones) entregados, que son detallados en el numeral 6 del presente documento.

	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC




8. Descripción de los procesos

A continuación, se describe brevemente los procesos de nivel 0 identificados:

- **Gestión Estratégica:**

Es el proceso estratégico de nivel cero, que tiene como objetivo conducir la política institucional, estratégica, operativa y presupuestal de la Municipalidad.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: normativa del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico; normativa del Sistema Nacional de Presupuesto; normativa del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones; y solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad en materia de planeamiento, presupuesto e inversión pública. Asimismo, sus productos se relacionan a: Planes estratégicos (Plan de Desarrollo Local Concertado, Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional); registros de seguimiento, implementación o evaluación de los planes; Presupuesto institucional y modificaciones, registros de seguimiento, evaluación y conciliación; Proyectos de inversión pública e Inversiones de Optimización, Ampliación, Reposición y Rehabilitación, registros de modificaciones y evaluación; y registros de atención de solicitudes de los órganos y unidades orgánicas.

	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por organizaciones públicas o privadas y los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad; mientras que los productos, en general son recibidos por los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad

- **Gestión de la Modernización:**

Es el proceso estratégico de nivel cero, que tiene como objetivo contar con documentos técnicos normativos eficientes para el logro de los objetivos institucionales.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: normativa del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; proyectos de convenio y ejecución de convenios suscritos; normativa y gestión de otros instrumentos de gestión; y solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad en materia de instrumentos de gestión, convenios y otros. Asimismo, sus productos se relacionan a: instrumentos de gestión (Reglamento de Organización y Funciones ROF, Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, Texto Único de Servicios No Exclusivos TUSNE, Gestión por Procesos, entre otros); Convenios y adendas suscritas; registros de ejecución de convenios; y registros de atención de solicitudes de los órganos y unidades orgánicas.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por organizaciones públicas o privadas y los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad; mientras que los productos, en general son recibidos por los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad.

- **Gestión de Políticas de Desarrollo Local:**

Es el proceso estratégico de nivel cero, que tiene como eje administrativo y protocolar, la clave para la Gestión de Políticas de Desarrollo Local porque apoya directamente al Alcalde y Concejo Municipal, gestiona la legalidad (actas, resoluciones, publicaciones), canaliza la participación ciudadana y coordina la logística de las sesiones, sirviendo de puente entre las políticas de desarrollo (que vienen de otras gerencias) y su ejecución formal y comunicación, asegurando que los acuerdos y normas se cumplan y difundan.


- **Gestión de la Seguridad Ciudadana:**

Es el proceso misional de nivel cero, que tiene como objetivo planificar y ejecutar estrategias y acciones preventivas operativas de seguridad ciudadana en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de apoyo ante incidencia de actos delictivos; y normativa en materia de seguridad ciudadana. Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de intervenciones y operativos; y el Plan local de seguridad ciudadana.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por la población del distrito y organizaciones públicas o privadas; mientras que los productos, en general son recibidos por la población del distrito.



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

- **Gestión del Desarrollo Social:**

Es el proceso misional de nivel cero, que tiene como objetivo mejorar la situación social y económica de la población vulnerable del distrito de San Juan de Lurigancho, mediante la planificación, ejecución y control de actividades de atención preventiva, asistencia y promoción social.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de la población en materia de programas sociales; y la normativa en materia de programas sociales. Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de la población inscrita o atendidas en programas sociales (Padrón, nómina y otros registros); y registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de programas sociales.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por la población del distrito y organizaciones públicas o privadas; mientras que los productos, en general son recibidos por la población del distrito

- **Gestión del Desarrollo Económico:**

Es el proceso misional de nivel cero, que tiene como objetivo promover el desarrollo económico del distrito, propiciando condiciones favorables para la participación de la población y el sector privado o empresarial, a fin de lograr un distrito productivo y un desarrollo local sostenible.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de la población en materia de promoción y formalización empresarial; y normativa en materia de promoción y formalización empresarial. Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de la población atendida; registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de promoción y formalización empresarial; y el Plan de Desarrollo Económico del distrito.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por la población del distrito y organizaciones públicas o privadas; mientras que los productos, en general son recibidos por la población del distrito


- **Gestión del Riesgo de Desastres:**

Es el proceso misional de nivel cero, que tiene como objetivo contar con una estrategia de gestión de riesgos de desastres efectiva, a través de políticas, mitigación, preparación, respuesta, rehabilitación, reconstrucción, recuperación y transferencia del riesgo en caso de emergencia y/o desastres. Así mismo, busca garantizar la seguridad de las edificaciones que se encuentran en la jurisdicción del distrito.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de la población en materia de gestión de riesgo de desastres; y la normativa del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de población atendida; registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de gestión de riesgo de desastres; y el Plan de gestión de riesgos de desastres.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por la



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

población del distrito y organizaciones públicas o privadas; mientras que los productos, en general son recibidos por la población del distrito

- **Gestión del Desarrollo Urbano:**

Es el proceso misional de nivel cero, que tiene como objetivo lograr un ordenamiento urbano que permita poseer una ciudad con un crecimiento y desarrollo integral y armónico en sus aspectos de planeamiento, vivienda, control de obras públicas y privadas, ornato, trámites para la adjudicación y expropiación de terrenos, entre otros.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de la población en materia de desarrollo urbano; y la normativa en materia de desarrollo urbano. Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de la población atendida; registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de desarrollo urbano; y el Plan de Desarrollo Urbano del distrito.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por la población del distrito y organizaciones públicas o privadas; mientras que los productos, en general son recibidos por la población del distrito

- **Gestión de la Movilidad Urbana:**

Es el proceso misional de nivel cero, que tiene como objetivo contribuir con el cumplimiento de las normas de transporte -especial de pasajeros en vehículo menor y carga- y tránsito en el distrito para su desarrollo ordenado.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de la población en materia de transporte y tránsito; y la normativa en materia de transporte y tránsito. Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de la población atendida; registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de transporte y tránsito; y los Planes de transporte y tránsito.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por la población del distrito y organizaciones públicas o privadas; mientras que los productos, en general son recibidos por la población del distrito


- **Gestión Ambiental:**

Es el proceso misional de nivel cero, que tiene como objetivo Programar y ejecutar el servicio de limpieza pública y ornato, la ampliación y mantenimiento de las áreas verdes del distrito, así como la atención preventiva de salud ambiental.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de la población en materia de gestión ambiental; y la normativa en materia de gestión ambiental. Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de la población atendida; registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de gestión ambiental; y el Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por la población del distrito y organizaciones públicas o privadas; mientras que los productos, en general son recibidos por la población del distrito



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

- **Gestión Tributaria y de Recaudación:**

Es el proceso misional de nivel cero, que tiene como objetivo recaudar tributos municipales, fiscalizar unidades prediales, así como la ejecución coactiva según corresponda.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de la población en materia de tributaria; y la normativa en materia tributaria y de recaudación. Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de la población atendida; y registros de ejecución o evaluación de acciones en materia tributaria y de recaudación.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por la población del distrito y organizaciones públicas o privadas; mientras que los productos, en general son recibidos por la población del distrito

- **Gestión de la Fiscalización Administrativa:**

Es el proceso misional de nivel cero, que tiene como objetivo el de supervisar y asegurar el cumplimiento de normas y ordenanzas municipales por parte de los ciudadanos y empresas, a través de órganos como la Subgerencias de Fiscalización y Sanciones Administrativas, que realizan inspecciones, detectan infracciones (orden público, comercio ambulante, urbanismo) y aplican medidas correctivas o sancionadoras, protegiendo el interés público y garantizando el debido procedimiento, con apoyo de la Ley del Procedimiento Administrativo General y la supervisión de órganos superiores como la Contraloría.


- **Gestión del Recurso Humano:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como objetivo organizar la gestión de los recursos humanos en la Municipalidad, mediante la planificación de las necesidades de personal, en congruencia con los objetivos de la entidad.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: normativa del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos; y solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad en materia de gestión de recursos humanos. Asimismo, sus productos se relacionan a: Instrumentos de gestión en materia de recursos humanos (Plan de Desarrollo de Personas PDP, Reglamento Interno de Servidores Civiles, Manual de Clasificador de cargos, Manual de Perfiles de Puesto o documento equivalente, Cuadro de Asignación de Personal y otros); registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de gestión recursos humanos (procesos de selección, vinculación e incorporación de servidores, procesos de gestión del rendimiento, compensaciones, bienestar social y otros); y registros de atención de solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por organizaciones públicas o privadas y los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad; mientras que los productos, en general son



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

recibidos por los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad

- **Gestión Financiera:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como objetivo gestionar los procesos vinculados a la gestión contable de hechos económicos, financieros y patrimoniales conforme a las disposiciones normativas del Sistema Nacional de Contabilidad.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: normativa del Sistema Nacional de Contabilidad; normativa del Sistema Nacional de Tesorería; y solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad en materia de administración financiera (contabilidad y tesorería). Asimismo, sus productos se relacionan a: registros contables y de flujo financiero (Libros contables, libro de bancos, balances, rendición, conciliación, estados financieros, depósitos, comprobantes de pago y otros); registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de administración financiera; y registros de atención de solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad en materia de administración financiera.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por organizaciones públicas o privadas y los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad; mientras que los productos, en general son recibidos por los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad.

- **Gestión del Abastecimiento:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como objetivo gestionar la ejecución de los procesos vinculados a la Cadena de Abastecimiento Público, en el marco de lo dispuesto en la normativa del Sistema Nacional de Abastecimiento.


Este proceso considera elementos de entrada, tales como: normativa del Sistema Nacional de Abastecimiento; y solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad en materia de gestión del abastecimiento. Asimismo, sus productos se relacionan a: Instrumentos de gestión en materia de gestión del abastecimiento (Plan Anual de Contrataciones, contratos, ordenes de servicio y de compra, inventario, entre otros); registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de gestión del abastecimiento; y registros de atención de solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por organizaciones públicas o privadas y los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad; mientras que los productos, en general son recibidos por los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad.

- **Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como objetivo mantener y gestionar la plataforma tecnológica de información y comunicación existente, implementar nuevas soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna y eficiente la información necesaria para el cumplimiento de los fines



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

misionales alineados estratégicamente con las necesidades, objetivos y metas institucionales y formular lineamientos relacionados con estándares y buenas prácticas para el manejo y seguridad de la información.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad en materia de sistemas y tecnologías de la información; y normativa en materia de gobierno digital, sistemas y tecnologías de la información. Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de solicitudes de los órganos y unidades orgánicas atendidas en materia de sistemas y tecnologías de la información; registros de ejecución o evaluación de acciones en materia de gobierno digital, sistemas y tecnologías de la información; y el Plan de Gobierno digital y otros instrumentos de gestión.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por organizaciones públicas o privadas y los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad; mientras que los productos, en general son recibidos por los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad.

- **Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como objetivo mejorar el posicionamiento de la imagen institucional a nivel interno y externo que contribuya al logro de los objetivos institucionales.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad en materia de comunicación e imagen institucional; solicitudes de información de medios de comunicación públicos o privados; y la normativa en materia de comunicación e imagen institucional (publicidad estatal). Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de atención de solicitudes de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad en materia de comunicación e imagen institucional; registros de atención de solicitudes de información de medios de comunicación públicos o privados; registros de ejecución de acciones en materia de comunicación e imagen institucional (relaciones públicas, publicidad institucional, eventos, boletines, notas de prensa, flyers, videos, gestión en redes sociales, entre otros).


Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por organizaciones públicas o privadas y los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad; mientras que los productos, en general son recibidos por los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad.

- **Atención al Ciudadano y Gestión Documental:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como objetivo desarrollar los procesos vinculados a la gestión documental de manera diligente en todas sus etapas, asegurando además la adecuada atención al ciudadano en los canales o plataformas de atención que posee la Municipalidad.

Este proceso considera elementos de entrada, tales como: solicitudes presentadas a través de los canales de atención (presencial y virtual) de la Municipalidad; quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones (presencial



	Gestión por Procesos	Resolución de Gerencia Municipal N° 097-2025-MDSJL/GM
	Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Nivel 0.	Oficina de Modernización y Cooperación - OMC

y virtual); y la normativa en materia de atención al ciudadano, gestión documental y archivo. Asimismo, sus productos se relacionan a: registros de solicitudes recibidas (en canales de atención) atendidas; registros de quejas o reclamos atendidos; registros de seguimiento y evaluación de acciones en materia de atención al ciudadano, gestión documental y archivo.

Por lo mismo, los elementos de entrada, en general son dados por organizaciones públicas o privadas y los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad; mientras que los productos, en general son recibidos por los órganos o unidades orgánicas al interior de la Municipalidad.

- **Dirección y Control de Políticas de Gestión Institucional:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como objetivo fundamental de guiar, planificar, ejecutar y supervisar las acciones de una organización para asegurar que se alineen con su misión y objetivos estratégicos, utilizando herramientas como el control interno y la evaluación de desempeño para garantizar la eficiencia, la calidad y el cumplimiento normativo, especialmente en el sector público, para mejorar el servicio al ciudadano.

- **Gestión Administrativa:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como objetivo el de administrar los flujos de efectivo (entradas y salidas de dinero) de una empresa u organización para asegurar liquidez, cumplir obligaciones, optimizar el uso de fondos e invertir excedentes, involucrando planificación, control bancario, gestión de riesgos, seguimiento de pagos/cobros y uso de sistemas (como SIAF en el sector público) para maximizar recursos y tomar decisiones financieras estratégicas.

- **Gestión de prevención ante la corrupción e Integridad Institucional:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como marco estratégico y operativo que las entidades públicas implementan para promover la ética, prevenir actos corruptos y mejorar la transparencia, a través de un Modelo de Integridad que incluye componentes como el liderazgo ético, gestión de riesgos, canales de denuncia, capacitación y controles internos, bajo la guía de políticas nacionales como la de Perú, para asegurar un servicio público orientado al interés general y fortalecer la cultura de honestidad en la administración pública.

- **Gestión de Asesoramiento Jurídico:**

Es el proceso de soporte de nivel cero, que tiene como objetivo el de planificar, organizar y ejecutar la asistencia legal dentro de la entidad edil para asegurar el cumplimiento normativo, mitigar riesgos, proteger derechos y facilitar la toma de decisiones, a través de la emisión de opiniones, elaboración de documentos legales, y representación en asuntos de derecho público y privado, ya sea de forma interna o externa.

