



Municipalidad
de
San Isidro

“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 169 -2019-0200-GM/MSI

San Isidro, 30 OCT. 2019

EL GERENTE MUNICIPAL

VISTOS:

El Memorándum N° 316-2019-0500-GPPDC/MSI y el Informe N° 184-2019-0500-GPPDC/MSI de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo; y, los Informes N° 327 y N° 247-2019-0520-SDC-GPPDC/MSI de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo; y,

CONSIDERANDO:

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo establece el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 y modificatorias;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, la que en su numeral 3.2 “*Pilares Centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública*” establece que la gestión por procesos debe implementarse paulatinamente en todas las entidades, para que brinde a los ciudadanos servicios de manera eficiente y eficaz, y logre resultados que los beneficie y que para ello, se deberán priorizar aquellos procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico Institucional y a sus competencias para luego poder organizarse en función a dichos procesos;

Que, la Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública en el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, documento orientativo emitido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, define el Mapa de Procesos de nivel cero (0) como un documento de gestión compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, clasificados en procesos estratégicos, operativos o misionales y de soporte o apoyo; y, de las fichas de cada proceso nivel 0;

Que, por Resolución de Gerencia Municipal N° 15-2017-0200-GM/MSI del 20 de enero de 2017 se aprobó el Mapa de Procesos (Nivel 0) de la Municipalidad de San Isidro: SDC-MP-001;

Que, por su parte, el literal g) del artículo 7° del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece que la gestión por procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de la organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica “*Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública*”, que es de aplicación obligatoria para las entidades públicas;





Municipalidad
de
San Isidro

“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

169

Que, el inciso f) del artículo 31° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro, aprobado por Ordenanza N° 451-MSI y modificatorias, aplicable según el Decreto de Alcaldía N° 013-2019-ALC/MSI, prescribe que corresponde a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo proponer, impulsar y dirigir la implementación de mejoras e innovaciones en los procesos, procedimientos y normatividad interna, así como la sistematización de los procesos en coordinación con las áreas de la Municipalidad;

Que, en este contexto, mediante los documentos del visto, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, a través de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, remite la actualización del Mapa de Proceso Nivel 0 de la Municipalidad de San Isidro, con el sustento de aprobación de los dueños del proceso y acorde a lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP;

Que, asimismo, la citada Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP establece que el Mapa de Procesos será aprobado por la máxima autoridad administrativa de la entidad, siendo que para efectos de dicha norma, la máxima autoridad administrativa en los gobiernos locales es el gerente municipal;

Que, estando a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 0497-2019-0400-GAJ/MSI y con las opiniones favorables de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo y la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, a través de los documentos del visto, corresponde aprobar la actualización del Mapa de Procesos Nivel 0 de la Municipalidad de San Isidro; y,

Estando a lo expuesto y de conformidad con la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” y el literal g) del artículo 22° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro, aprobado por Ordenanza N° 451-MSI y modificatorias, aplicable según el Decreto de Alcaldía N° 013-2019-ALC/MSI;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el MAPA DE PROCESOS - NIVEL 0, DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO, que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Gerencia Municipal N° 15-2017-0200-GM/MSI del 20 de enero de 2017 que aprobó el Mapa de Procesos (Nivel 0) de la Municipalidad de San Isidro: SDC-MP-001.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, a través de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, la implementación de lo dispuesto en la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones e Imagen, la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el portal web institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

JORGE REY DE CASTRO MESA
Gerente Municipal



Municipalidad de **San Isidro**

MAPA DE PROCESOS - NIVEL 0

Versión 1

FORMULADO POR: SUB GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO DE
LA GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO
CORPORATIVO

2019

CONTROL DEL DOCUMENTO

	UNIDAD ORGÁNICA / ÓRGANO	FECHA	FIRMA Y SELLO
ELABORADO POR:	SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO / GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO CORPORATIVO	26/08/2019	
REVISADO POR:	GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO CORPORATIVO		
APROBADO POR:	GERENCIA MUNICIPAL		



CONTROL DE CAMBIOS

N° Ítem	Texto Modificado	Versión	Fecha de Modificación	Responsable



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVO.....	6
3. ALCANCE.....	6
4. BASE LEGAL.....	7
5. ÓRGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS QUE INTERVIENEN.....	7
6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	8
7. LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 10	
8. MATRIZ CLIENTE - PRODUCTO	12
9. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	13
10. INVENTARIO DE PROCESOS.....	15
11. MAPA DE PROCESOS	17
12. FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS	18
12.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS:.....	21
12.1.1. Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional	21
12.1.2. Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales.....	22
12.2. PROCESOS MISIONALES:.....	23
12.2.1. Promoción del Desarrollo Local	23
12.2.2. Gestión de la Prestación de Servicios Municipales.....	23
12.2.3. Fiscalización Municipal	24
12.2.4. Gestión de la Atención a Ciudadanos	27
12.3. PROCESOS DE SOPORTE:	27
12.3.1. Gestión de los Recursos Humanos	27
12.3.2. Gestión Logística.....	29
12.3.3. Gestión de los Recursos Financieros	30
12.3.4. Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales	31
12.3.5. Gestión de las Tecnologías de la Información	32
12.3.6. Gestión Jurídica-Legal.....	33
12.3.7. Gestión Documental	33
12.3.8. Gestión de la Comunicación Municipal	34
13. FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	35



1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que plantea la implantación de la gestión por resultados, debe también adoptarse de manera paulatina la gestión por procesos en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien. Para ello deberán priorizar aquellos de sus procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico Institucional (PEI), a sus competencias y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos.

El Decreto Legislativo N° 1446 que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta en las siguientes acciones:

- a. Mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios.
- b. Concertación con la participación de la sociedad civil y las fuerzas políticas.
- c. Descentralización y la gradual transferencia de funciones.
- d. Mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos.
- e. Revalorización de la carrera pública.
- f. Institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados.
- g. Regulación de las relaciones intersectoriales.
- h. Promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, señala que la gestión por procesos es un componente de la gestión pública orientada a resultados que contribuye con la identificación de los procesos de la entidad, contenidos en la cadena de valor, que aseguren que los bienes y servicios públicos bajo su responsabilidad generen productos de cara a los ciudadanos, dados los recursos disponibles.

Adicionalmente, el tercer pilar central de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, denominado "Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional", señala que debe adoptarse de manera paulatina la gestión por procesos en todas las entidades, estableciendo que la optimización de los procesos de la cadena productiva y el alineamiento correspondiente de los procesos de soporte debe comenzar tomando las definiciones de la estrategia en relación con cuál es el bien o servicio que se tiene que producir.

La optimización de los procesos de la cadena productiva y el alineamiento correspondiente de los procesos de soporte debe comenzar tomando las definiciones de la estrategia en relación con cuál es el bien o servicio que se tiene que producir y cuáles son las características o atributos de ese producto que más valora el ciudadano al cual está dirigido; luego se deben identificar todas y cada una de las operaciones necesarias para producir ese bien o servicio. Esto permitirá identificar y priorizar los procesos que agregan valor, de manera que no se trabaje sobre procesos



innecesarios o irrelevantes. Se deberán considerar además criterios como el grado de contacto con el ciudadano (si es presencial o virtual), la jerarquía de los procesos (macroprocesos, sub procesos y procedimientos), los niveles de madurez de los procesos (proceso estable, flexible y adaptable).

La Gestión por Procesos en la Administración Pública permite alcanzar los objetivos propuestos, así como alcanzar resultados de una manera eficiente, al hacer que las personas, los recursos disponibles y la estructura orgánica, soportadas por una plataforma tecnológica trabajen de forma integrada, lo cual conlleva a la optimización, es decir, que los procesos se realicen de manera transversal para alcanzar las metas propuesta en el PEI y POI de la entidad.

En ese marco, la gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en el marco de los objetivos institucionales, lo cual requiere del compromiso de la Alta Dirección y de la participación de las unidades orgánicas de organización que ejecutan actividades en los procesos.

De conformidad con la metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, en el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; y de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018- PCM/SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", se define el Mapa de Procesos de Nivel Cero (0), como un documento de gestión compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, clasificados en procesos estratégicos, operativos o misionales y de soporte o apoyo; y, de las fichas de cada proceso nivel 0.

En ese sentido la Subgerencia de Desarrollo Corporativo de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo ha elaborado la propuesta de Mapa de Procesos de la Municipalidad de San Isidro, permitiendo contar con una visión general y sistémica de los procesos (Nivel 0) en la entidad.



2. OBJETIVO

Contar con un Mapa de Procesos de nivel 0, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que presente la forma en que la Municipalidad de San Isidro desarrolla los procesos de gestión interna y generación de los servicios brindados a la ciudadanía, en su alcance local, teniendo por finalidad asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales; así como, lograr la satisfacción de las necesidades de los vecinos y otros actores de la localidad.

3. ALCANCE

El presente Mapa de Procesos es de alcance para todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y sus modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y su respectivo Plan de Implementación.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".
- Acuerdo de Concejo N° 071-2017-MSI, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2020 de la Municipalidad de San Isidro.
- Ordenanza N° 451-MSI, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro.

5. ÓRGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS QUE INTERVIENEN

Los órganos y unidades orgánicas que intervienen son los siguientes:

1. ÓRGANOS DE GOBIERNO

- 1.1 Concejo Municipal
- 1.2 Alcaldía

2. ÓRGANO DE DIRECCIÓN

- 2.1 Gerencia Municipal

3. ÓRGANOS DE COORDINACIÓN

- 3.1 Consejo de Coordinación Local Distrital
- 3.2 Junta de Delegados Vecinales

4. ÓRGANO DE CONTROL

- 4.1 Órgano de Control Institucional

5. ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- 5.1 Gerencia de Asesoría Jurídica
- 5.2 Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo
 - 5.2.1 Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto
 - 5.2.2 Subgerencia de Desarrollo Corporativo

6. ÓRGANOS DE APOYO

Órganos de Apoyo que reportan a la Alcaldía

- 6.1 Secretaría General
- 6.2 Procuraduría Pública Municipal
- 6.3 Oficina de Comunicaciones e Imagen

Órganos de Apoyo que reportan a la Gerencia Municipal



- 6.4 Gerencia de Administración y Finanzas
 - 6.4.1 Subgerencia de Contabilidad y Costos
 - 6.4.2 Subgerencia de Tesorería
 - 6.4.3 Subgerencia de Logística
 - 6.4.4 Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales
- 6.5 Gerencia de Recursos Humanos
- 6.6 Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación

7. ÓRGANOS DE LÍNEA

- 7.1 Gerencia de Administración Tributaria
 - 7.1.1 Subgerencia de Servicios al Contribuyente
 - 7.1.2 Subgerencia de Fiscalización Tributaria
 - 7.1.3 Subgerencia de Control de Cumplimiento
- 7.2 Gerencia de Autorizaciones y Control Urbano
 - 7.2.1 Subgerencia de Obras Privadas
 - 7.2.2 Subgerencia de Desarrollo Económico
 - 7.2.3 Subgerencia de Catastro
- 7.3 Gerencia de Desarrollo Distrital
 - 7.3.1 Subgerencia de Mantenimiento Urbano
 - 7.3.2 Subgerencia de Obras Públicas
 - 7.3.2 Subgerencia de Proyectos
- 7.4 Gerencia de Planeamiento Urbano
- 7.5 Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo y Desastres
 - 7.5.1 Subgerencia de Serenazgo
 - 7.5.2 Subgerencia de Tránsito
 - 7.5.3 Subgerencia de Fiscalización
- 7.6 Gerencia de Desarrollo Humano
 - 7.6.1 Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes
 - 7.6.2 Subgerencia de Participación Vecinal
- 7.7 Gerencia de Cultura y Turismo
- 7.8 Gerencia de Sostenibilidad
 - 7.8.1 Subgerencia de Movilidad Urbana
 - 7.8.2 Subgerencia de Gestión Ambiental



6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 6.1. Cliente (Persona que recibe el producto)¹:** Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados u otras. Ejemplos: estudiantes, pensionistas, contribuyentes, asegurados, servidores.
- 6.2. Controles¹:** Conjunto de actividades (revisiones, inspecciones, pruebas) que están orientadas a la verificación del cumplimiento de las características previstas de los elementos de entrada, de las actividades y de los productos resultantes de los procesos.

¹ Tomado como referencia de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

- 6.3. Dueño / Responsable del Proceso¹:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. Todos los procesos de nivel 0 establecidos en la Municipalidad de San Isidro deben tener un dueño de proceso.
- 6.4. Elementos de Entrada¹:** Necesidades y expectativas de las personas, las cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información).
- 6.5. Gestión por procesos¹:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.
- 6.6. Indicador de Desempeño²:** Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos. Se asocia con el objetivo del proceso y sirve para la determinación de las Metas³. Conceptualmente, se considera que los indicadores tienen cuatro dimensiones de desempeño: eficacia, eficiencia, calidad y economía aplicables a los productos.
- 6.7. Mapa de Procesos:** Documento técnico que contiene la representación gráfica de los procesos que tiene la entidad, clasificándolos según su finalidad en procesos Estratégicos, Misionales y de Soporte; así como, la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en la entidad.
- 6.8. Persona⁴:** Persona: Individuo hombre o mujer, con características propias que labora en una unidad orgánica específica y cuenta con la capacidad de realizar actividades dentro del rol que desempeña. El área de gestión de personas desarrolla acciones para potenciar sus capacidades y lograr un equilibrio trabajo-vida en beneficio de las propias personas, la organización y su entorno.
- 6.9. Proceso⁵:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.

² Tomado como referencia de la Guía para el Planeamiento Institucional modificada con la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0016-2019/CEPLAN/PCD.

³ Número de unidades de medida que se espera alcanzar en un periodo de tiempo y en un ámbito geográfico, y que guarda correspondencia con las acciones realizadas por una entidad. Se asocia al indicador de desempeño del proceso.

⁴ Tomado como referencia Guía Metodológica para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) Ministerio de Educación Febrero 2018; y, CROSS INDUSTRY PROCESS CLASSIFICATION FRAMEWORK®, 2015, APQC (American Productivity & Quality Center).

⁵ Tomado como referencia de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".



6.10. Proceso de Nivel 0: Usualmente se utiliza el término Macroproceso para denominar grupos de procesos.

6.11. Proceso de Nivel 1: Primer nivel de desagregación de un proceso de Nivel 0.

6.12. Recursos⁴: Elementos necesarios para la operación de los procesos:

- i. Personas: Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico.
- ii. Instalaciones: Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defecto debería de incluir los servicios para dicho fin (electricidad, servicios de agua, servicios de telefonía e internet, entre otros). Ejemplo: oficinas administrativas, centros de atención de personas, etc.
- iii. Sistemas informáticos: sistema de soporte integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware y de esta manera dar soporte a los procesos.
- iv. Equipos: equipamiento utilizado en la ejecución del proceso, por ejemplo: computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.

6.13. Producto⁶: Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Esta definición incluye como productos a las políticas y a las regulaciones.

6.14. Tipos de procesos⁵:

- a. Operativos o misionales (M): Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- b. Estratégicos (E): Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- c. De soporte o de apoyo (S): Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.

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

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

Tema / Materia	Herramienta de gestión	Referencia
----------------	------------------------	------------

⁶ Tomado como referencia de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

Tema / Materia	Herramienta de gestión	Referencia
Planeamiento Institucional	Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 062-2017/CEPLAN/PCD – Guía para el planeamiento institucional.	4.5. Planeamiento institucional y ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua. Fase 1. El conocimiento integral de la realidad.
Presupuesto Público	Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01 Directiva N° 002-2016-EF/50.01 Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados.	Modelo Operacional: especificación de los procesos necesarios para la entrega de los productos y la ejecución de las actividades de un programa presupuestal.
Simplificación Administrativa	Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2012-PCM/SGP – Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.	2.1.3. Fase 3: Identificación y priorización de los procedimientos a simplificar: Priorizar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad a fin de aplicarles la metodología de simplificación, determinando si éstos (...) están vinculados a un proceso esencial de la entidad, entre otros.
Diseño, Estructura, Organización y Funcionamiento	Decreto Supremo N° 054-2018-PCM – Lineamientos de la Organización del Estado.	Artículo 6.- Criterios de análisis para el diseño organizacional. Artículo 16.- Criterios para la creación de órganos o unidades orgánicas. Artículo 54.- Estructura del MOP.
Proceso de tránsito al Régimen del Servicio Civil	Lineamientos para el tránsito de una entidad pública al régimen del Servicio Civil, Ley N° 30057. Directiva N° 002-2017-SERVIR/GDSRH "Normas para la elaboración del Mapeo de Procesos y el Plan de Mejoras de las Entidades Públicas en Proceso de Tránsito", aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 087-2017-SERVIR-PE. Guía para el desarrollo del Mapeo de Procesos y Plan de Mejoras de las entidades públicas, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 316-2017-SERVIR-PE.	Etapa 2: Análisis situacional de la entidad, el recojo de información de los procesos que ejecuta la entidad.
Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley N° 29783 "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo"	Artículo 38.- Planificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) La planificación, desarrollo y aplicación el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo permite a la empresa: c) Mantener los procesos productivos o de servicios de manera que sean seguros y saludables. Artículo 39.- Objetivos de la Planificación del SGSST se centran en el logro de resultados específicos, realistas y posibles de aplicar por la empresa. La gestión de los riesgos comprende: b) La mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
Sistema de Control Interno	Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Directiva de implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado".	Eje Cultura Organizacional: Diagnóstico de la Cultura Organizacional. Eje Gestión de Riesgos: Priorización de productos y evaluación de riesgos.



8. MATRIZ CLIENTE - PRODUCTO

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

Según su misión, la Municipalidad de San Isidro tiene por finalidad promover la prestación de los servicios públicos para los Ciudadanos de San Isidro con calidad, sostenibilidad y eficiencia, establecida en el Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad de San Isidro 2018-2020, aprobado con Acuerdo de Concejo N° 071-2017-MSI.

Por ello, la Municipalidad de San Isidro ha identificado los bienes y servicios que brinda como ente rector en la promoción de la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico en su jurisdicción, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades", a fin de facilitar los recursos logísticos y humanos necesarios para que cumpla con su función.

En la siguiente tabla se muestra la Matriz Cliente – Producto, reflejando la relación entre los destinatarios (clientes) de bienes y servicios, y los bienes y servicios (productos) que la Municipalidad ofrece a cada uno de ellos como gobierno local que promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico en su jurisdicción.



MATRIZ CLIENTE - PRODUCTO

Denominación del bien o servicio	Beneficiario o Usuario (cliente)			
	Residentes (vecinos)	Población Flotante	Organizaciones vecinales	Entidades Privadas (Comercios, Instituciones)
Planes de Desarrollo Local (económico, social)	X		X	X
Políticas y normatividad distrital (servicios municipales, tránsito y movilidad, gestión ambiental, etc.)	X	X	X	X
Acciones de promoción (Formalización de la propiedad intelectual, desarrollo económico, Saneamiento ambiental, medicina preventiva, etc.)	X	X	X	X
Acciones de fortalecimiento de la educación, cultura, deportes y recreación	X	X	X	X
Programas sociales (Defensa y promoción de derechos)	X		X	
Planes Operativos de Servicios Municipales	X		X	

Denominación del bien o servicio	Beneficiario o Usuario (cliente)			
	Residentes (vecinos)	Población Flotante	Organizaciones vecinales	Entidades Privadas (Comercios, Instituciones)
Servicios Municipales (Limpieza, recojo de RS, señalización, parqueo, iluminación, otros)	X	X	X	X
Servicio de Seguridad Ciudadana	X	X	X	X
Infraestructura Urbana (calles, vías, parques, jardines, mantenimiento, etc.)	X	X	X	X
Mobiliario y equipamiento urbano (Bancas, tachos, juegos, semáforos, cámaras, mantenimiento, etc.)	X	X	X	X
Espacios Municipales (Local, Biblioteca, Mercado Municipal, etc.)	X	X	X	
Licencias, Permisos, Actas, Registros	X	X	X	X
Información del Catastro Distrital	X			X

Podemos ver en la Matriz Cliente – Producto el cruce entre los Beneficiarios de los bienes y servicios y aquellos servicios que son brindados por la Municipalidad de San Isidro. Tomando como ejemplo, las organizaciones sociales, quienes son clientes de la Municipalidad de San Isidro en bienes y servicios, tales como: Planes de Desarrollo local (económico, social), Políticas y normatividad distrital (servicios municipales, tránsito y movilidad, gestión ambiental, etc.), Acciones de promoción (Formalización de la propiedad intelectual, desarrollo económico, Saneamiento ambiental, medicina preventiva, etc.), Acciones de fortalecimiento de la educación, cultura, deportes y recreación, Programas sociales (Defensa y promoción de derechos), Planes Operativos de Servicios Municipales, Servicios Municipales (Limpieza, recojo de RRSS, señalización, parqueo, iluminación, otros), Servicio de Seguridad Ciudadana, Infraestructura Urbana (calles, vías, parques, jardines, mantenimiento, etc.), Mobiliario y equipamiento urbano (Bancas, tachos, juegos, semáforos, cámaras, mantenimiento, etc.), Espacios Municipales (Local, Biblioteca, Mercado Municipal, etc.), Licencias, Permisos, Actas, Registros, e Información del Catastro Distrital. En ese sentido, los diferentes clientes de la Municipalidad requieren uno o más productos o servicios que deben estar identificados para poder atender dicha necesidad con los procesos definidos.

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

9. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

La misión de la Municipalidad de San Isidro es promover la prestación de los servicios públicos para los Ciudadanos de San Isidro con calidad, sostenibilidad y eficiencia.

En el Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad de San Isidro 2018-2020, los objetivos estratégicos institucionales (OEI), definen los resultados que la entidad



espera lograr en las condiciones de la población a la que atiende y en sus condiciones internas en cumplimiento de sus funciones sustantivas o sus funciones de administración interna definidas en la Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades" y Reglamento de Organización y Funciones (ROF), respectivamente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La Municipalidad plantea sus objetivos estratégicos institucionales (OEI) como se muestra a continuación:

- OEI.01: Mejorar los servicios multidisciplinarios brindados a la población del Distrito de San Isidro.
- OEI.02: Reducir los índices de Inseguridad Ciudadana que afectan a la población del Distrito de San Isidro.
- OEI.03: Promover la Gestión del Riesgo de Desastres en el Distrito de San Isidro.
- OEI.04: Fortalecer la gestión institucional de la Municipalidad de San Isidro.
- OEI.05: Promover la Movilidad Urbana Sostenible en el Distrito.
- OEI.06: Mejorar los espacios públicos para la población del Distrito de San Isidro.
- OEI.07: Fortalecer el Crecimiento Urbano Sostenible del Distrito de San Isidro.
- OEI.08: Fomentar el Desarrollo Económico en el Distrito de San Isidro.
- OEI.09: Promover la Gestión Ambiental del Distrito de San Isidro.

Es importante articular los procesos con los objetivos estratégicos institucionales a fin de integrar la gestión con su ejecución, de modo que éstos se conviertan en un medio para el logro de los objetivos y satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes o destinatarios de los productos (bienes y servicios) brindadas por la Municipalidad.

A continuación, se presenta la relación que tienen los Procesos de Nivel 0 con los Objetivos Estratégicos Institucionales (PEI) contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2018-2020 de la Municipalidad de San Isidro.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2018 - 2020 Objetivo Estratégico	MAPEO DE PROCESO
OEI.01 Mejorar los servicios multidisciplinarios brindados a la población del Distrito de San Isidro.	E01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional. E02 Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales. M01 Promoción del Desarrollo Local (Económico- Social). M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales M03 Fiscalización Municipal M04 Gestión de la Atención a Ciudadanos

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2018 - 2020 Objetivo Estratégico	MAPEO DE PROCESO
OEI.02 Reducir los índices de Inseguridad Ciudadana que afectan a la población del Distrito de San Isidro.	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales.
OEI.03 Promover la Gestión del Riesgo de Desastres en el Distrito de San Isidro.	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales.
OEI.04 Fortalecer la gestión institucional de la Municipalidad de San Isidro.	E01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional. E02 Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales.
OEI.05 Promover la Movilidad Urbana Sostenible en el Distrito	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales.
OEI.06 Mejorar los espacios públicos para la población del Distrito de San Isidro.	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales.
OEI.07 Fortalecer el Crecimiento Urbano Sostenible del Distrito de San Isidro.	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales.
OEI.08 Fomentar el Desarrollo Económico en el Distrito de San Isidro.	M01 Promoción del Desarrollo Local (Económico- Social).
OEI.09 Promover la Gestión Ambiental del Distrito de San Isidro.	M02 Gestión de la Prestación de Servicios Municipales.

10. INVENTARIO DE PROCESOS

El inventario de procesos es una herramienta que permite llevar registro de los procesos de la entidad; así como, el tipo de proceso, el dueño del proceso, y los procesos de nivel 1, cuando corresponda.

La identificación de procesos misionales de la Municipalidad de San Isidro se realizó sobre la base del análisis de las competencias o funciones establecidas para la entidad, en la Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades" y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad; así como, los productos y servicios identificados que brinda la entidad.

En el siguiente cuadro se muestra la relación de procesos de nivel 0 y nivel 1, distribuidos en forma ordenada por el tipo de proceso (estratégico, misional y de soporte).

Nº	Proceso de Nivel 0	Tipo de Proceso	Proceso de Nivel 1
1	Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional	E	Gestión Estratégica para el Desarrollo Local
			Gestión Estratégica Institucional
			Gestión del Cumplimiento
			Gestión de Convenios
2	Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales	E	Gestión Normativa de los Servicios Municipales
			Gestión Normativa Institucional
			Administración de Sistemas de Gestión
			Gestión de la Mejora Continua
3	Promoción del Desarrollo Local (Económico- Social)	M	Gestión de espacios e interacciones de promoción y fomento con los actores de la localidad
4	Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	M	Administración del Servicio de Limpieza Pública
			Gestión de la Seguridad Distrital
			Gestión de Licencias y Permisos
			Tránsito y Movilidad
			Gestión del Catastro Urbano Distrital
			Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana
			Mantenimiento de la Infraestructura Urbana
			Mantenimiento de Áreas verdes
			Administración del sistema local de gestión ambiental
			Gestión del registro, determinación y fiscalización tributaria
5	Fiscalización Municipal	M	Gestión de la Educación, Cultura y Turismo
			Formulación del Plan Operativo de Fiscalización
			Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento
			Fiscalización y ejecución de procedimiento administrativo
6	Gestión de la Atención a Ciudadanos	M	Atención de Apelaciones
			Desarrollo de Estrategias de Atención Ciudadanos
			Atención de solicitudes y consultas de servicio al cliente
7	Gestión de los Recursos Humanos	S	Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano
			Planificación de Políticas de Gestión de Personas
			Organización del Trabajo y su Distribución
			Gestión del Empleo
			Gestión del Rendimiento
			Gestión de la Compensación
			Gestión del Desarrollo y Capacitación
			Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales



Nº	Proceso de Nivel 0	Tipo de Proceso	Proceso de Nivel 1
8	Gestión Logística	S	Gestión de Contrataciones Gestión de Almacén
9	Gestión de los Recursos Financieros	S	Gestión Contable Gestión de Tesorería Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales
10	Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales	S	Control Patrimonial Gestión de Servicios Generales
11	Gestión de las TIC	S	Planificación de los Servicios TIC Gestión de los Proyectos TIC Gestión de los Servicios TIC
12	Gestión Jurídica-Legal	S	Asesoría Legal Gestión Jurídica
13	Gestión Documental	S	Gestión del Trámite Documentario Gestión del Archivo
14	Gestión de la Comunicación Municipal	S	Gestión de Prensa y Audiovisuales Gestión de Publicidad y Diseño Administración de Protocolos y Eventos Administración de Plataformas Digitales



11. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Macroprocesos es una herramienta técnica que representa y define la relación entre los diferentes macroprocesos de la Municipalidad de San Isidro para la generación de los productos que brinda.

El Mapa de Macroprocesos es útil porque:

- Permite contar con una visión de conjunto, ya que se visualizan todos los macroprocesos de la organización, para, entre otros, optimizar la gestión institucional.
- Muestra lo que hace la entidad para alcanzar los resultados planteados.
- Facilita una visión de conjunto de la organización para optimizar la gestión institucional.
- Permite implementar las estrategias institucionales y es un elemento clave para el diseño organizacional.
- Esquematiza las entradas del proceso frente a las necesidades de los clientes, y al requerimiento de insumos.

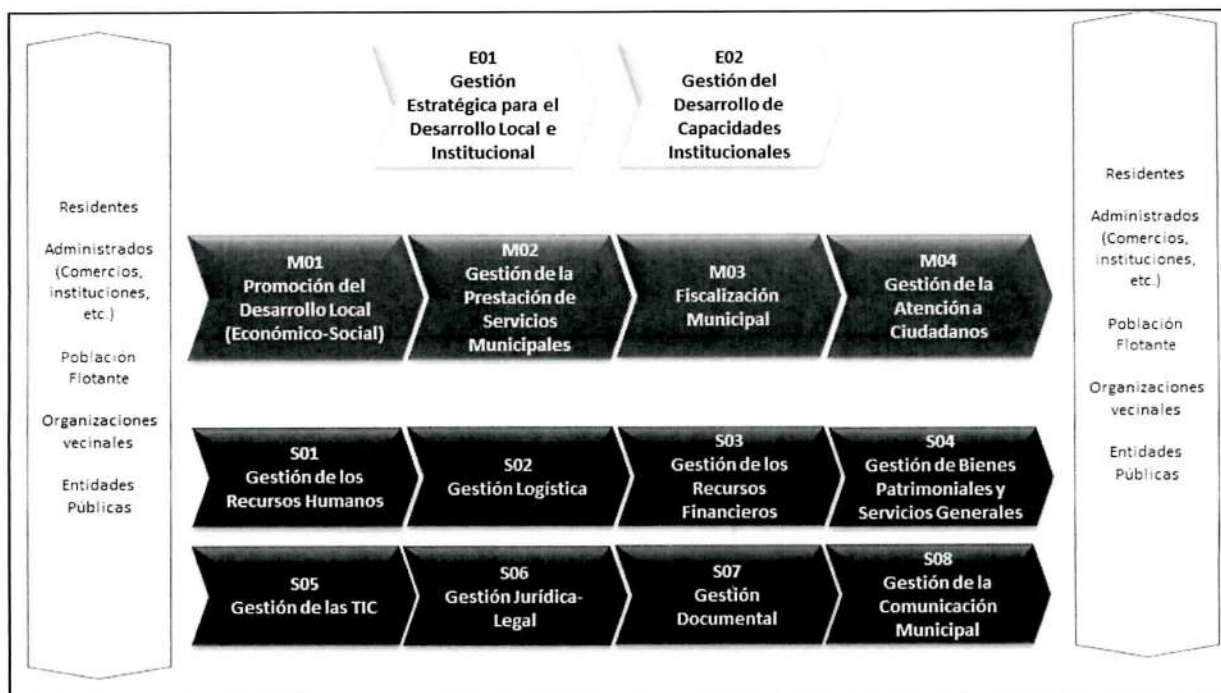
Con los procesos nivel 0 definidos, se elabora el Mapa de Procesos, con el objetivo de mostrar gráficamente la forma en la que la entidad satisface los requerimientos de sus

beneficiarios/usuarios, desarrollando procesos que agregan valor y tienen como resultado un servicio o servicios ofrecidos a dichos beneficiarios.

A través del mapa de procesos de nivel 0, visualizaremos los procesos debidamente agrupados según su tipificación.

El Mapa de Procesos de la Municipalidad de San Isidro, muestra los macroprocesos estratégicos, que se ubican en el extremo superior y representan las directrices que permite la correcta ejecución de los macroprocesos misionales, ubicados en la zona central, los cuales gestionan las actividades principales de la entidad. De manera similar, los macroprocesos de soporte se ubican en la base del Mapa de Procesos representando el apoyo que estos brindan para lograr los resultados esperados.

El Mapa de Procesos de la Municipalidad de San Isidro, consta de dos (02) procesos estratégicos, cuatro (04) procesos misionales y ocho (08) procesos de soporte:



12. FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS

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

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

Codificación de Procesos

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

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

Ejemplos y aplicación

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

E01.01	Aplicación MSI: E01.01
E Proceso	E Proceso Estratégico
01 Proceso nivel 0	01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional
01 Proceso nivel 1	01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local

A continuación se muestra los procesos de la Municipalidad de San Isidro codificados:

Nº	Proceso de Nivel 0		Proceso de Nivel 1	
	Código	Nombre	Código	Nombre
1	E01	Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional	E01.01	Gestión Estratégica para el Desarrollo Local
			E01.02	Gestión Estratégica Institucional
			E01.03	Gestión del Cumplimiento
			E01.04	Gestión de Convenios
2	E02	Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales	E02.01	Gestión Normativa de los Servicios Municipales
			E02.02	Gestión Normativa Institucional
			E02.03	Administración de Sistemas de Gestión
			E02.04	Gestión de la Mejora Continua
3	M01	Promoción del Desarrollo Local (Económico- Social)	M01.01	Gestión de espacios e interacciones de promoción y fomento con los actores de la localidad
4	M02	Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	M02.01	Administración del Servicio de Limpieza Pública
			M02.02	Gestión de la Seguridad Distrital
			M02.03	Gestión de Licencias y Permisos
			M02.04	Tránsito y Movilidad
			M02.05	Gestión del Catastro Urbano Distrital
			M02.06	Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana
			M02.07	Mantenimiento de la Infraestructura Urbana
			M02.08	Mantenimiento de Áreas verdes
			M02.09	Administración del sistema local de gestión ambiental

Proceso de Nivel 0			Proceso de Nivel 1	
Nº	Código	Nombre	Código	Nombre
5	M03	Fiscalización Municipal	M02.10	Gestión del registro, determinación y fiscalización tributaria
			M02.11	Gestión de la Educación, Cultura y Turismo
			M03.01	Formulación del Plan Operativo de Fiscalización
			M03.02	Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento
6	M04	Gestión de la Atención a Ciudadanos	M03.03	Fiscalización y ejecución de procedimiento administrativo
			M03.04	Atención de Apelaciones
			M04.01	Desarrollo de Estrategias de Atención Ciudadanos
			M04.02	Atención de solicitudes y consultas de servicio al cliente
7	S01	Gestión de los Recursos Humanos	M04.03	Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano
			S01.01	Planificación de Políticas de Gestión de Personas
			S01.02	Organización del Trabajo y su Distribución
			S01.03	Gestión del Empleo
8	S02	Gestión Logística	S01.04	Gestión del Rendimiento
			S01.05	Gestión de la Compensación
			S01.06	Gestión del Desarrollo y Capacitación
			S01.07	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales
9	S03	Gestión de los Recursos Financieros	S02.01	Gestión de Contrataciones
			S02.02	Gestión de Almacén
			S03.01	Gestión Contable
			S03.02	Gestión de Tesorería
10	S04	Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales	S03.03	Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales
			S04.01	Control Patrimonial
			S04.02	Gestión de Servicios Generales
11	S05	Gestión de las TIC	S05.01	Planificación de los Servicios TIC
			S05.02	Gestión de los Proyectos TIC
			S05.03	Gestión de los Servicios TIC
12	S06	Gestión Jurídica-Legal	S06.01	Asesoría Legal
			S06.02	Gestión Jurídica
13	S07	Gestión Documental	S07.01	Gestión del Trámite Documentario
			S07.02	Gestión del Archivo
14	S08	Gestión de la Comunicación Municipal	S08.01	Gestión de Prensa y Audiovisuales
			S08.02	Gestión de Publicidad y Diseño
			S08.03	Administración de Protocolos y Eventos
			S08.04	Administración de Plataformas Digitales



12.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS:

12.1.1. Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional

 Municipalidad de San Isidro		FICHA DE PROCESOS Nivel 0			Código: E01
		Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional			Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso		Determinar las políticas y estrategias que permitan, a la administración municipal, conducir, alinear y articular las acciones e inversiones, con los planes y políticas de nivel superior, a través de lineamientos técnico normativos, mecanismos y documentos de gestión, dirigidos a contribuir al desarrollo social, económico y sostenible del distrito de San Isidro.			
Propietario del proceso		Gerente Municipal			
Áreas involucradas		Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro			
Indicador		Impacto en la satisfacción de los actores de la localidad en relación al cumplimiento de los acciones de gestión estratégica			
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Actores de la localidad	Información de la realidad local y necesidades de la población	E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local	Determinar la estrategia de desarrollo concertado para el logro de los objetivos estratégicos territoriales del distrito, en el marco de los planes y políticas de nivel superior, y verificar continuamente su avance	PDLC del distrito de San Isidro	CEPLAN
PCM, CEPLAN	PEDN al 2021			Políticas específicas para el desarrollo local	Actores de la localidad
Entes rectores y territoriales	Planes y políticas sectoriales y territoriales			Informes de seguimiento y evaluación	Colectividad
E01.01: Gestión Estratégica para el Desarrollo Local	PDLC del distrito de San Isidro	E01.02 Gestión Estratégica Institucional	Establecer la visión, los lineamientos de largo, mediano y corto plazo de la institución a nivel estratégico y operativo; así como las inversiones y el presupuesto requerido para el cumplimiento de sus objetivos.	Plan Estratégico Institucional	Alta Dirección
PCM	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública			Plan Operativo Institucional	Órganos y Unidades orgánicas
Entes rectores y territoriales	Planes y políticas sectoriales y territoriales			Proyectos	MEF
Órganos y Unidades Orgánicas	Planes y presupuestos por UO Informes de avance de Planes			Presupuesto Institucional	CEPLAN
				Informes de seguimiento y evaluación	Actores de la localidad
Órganos y Unidades Orgánicas	Riesgos de cumplimiento normativo	E01.03 Gestión del Cumplimiento	Establecer el marco y políticas específicas para la gestión del cumplimiento normativo a través de los procesos de la entidad	Programa de Cumplimiento normativo	Alta Dirección
Entes reguladores	Requerimientos normativos			Políticas de ética Estándares de gestión	Órganos y Unidades orgánicas
				Reportes de control de cumplimiento	Entes reguladores Actores de la localidad
E01.01: Gestión Estratégica para el Desarrollo Local	PDLC del distrito de San Isidro	E01.04 Gestión de Convenios	Establecer lineamientos, promover e instrumentalizar los espacios de diálogo con los diversos actores del desarrollo local, que conduzcan la negociación y suscripción de convenios; así como administrar los beneficios y el cumplimiento de los acuerdos	Plan de Gestión de Convenios	Alta Dirección
E01.02: Gestión Estratégica Institucional	Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Institucional Proyectos institucionales Presupuesto Institucional			Lineamientos e instrumentos para la gestión de convenios	Órganos y Unidades orgánicas
Órganos y Unidades Orgánicas	Necesidades y proyectos de acuerdos de cooperación			Documentos de trabajo para la suscripción de convenios	Actores de la localidad
Actores de la localidad Entidades públicas y privadas	Información de expresiones de interés de acuerdos de cooperación			Convenios suscritos	
				Informe de avance y evaluación de convenios	
Controles		Reportes/Indicadores de Desempeño			
Recursos:					
Recursos humanos		Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.			
Instalaciones		Ambiente de oficina.			
Sistemas informáticos		---			
Equipos		PC, Impresora, muebles para archivos			

12.1.2. Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales

 Municipalidad de San Isidro		FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: E02
		Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso		Conducir la optimización del desempeño y desarrollo institucional, estableciendo la normatividad que regula las actividades de la municipalidad a nivel interno como externo, así como lineamientos metodológicos, estándares y mejores prácticas de gestión de los procesos, articulando la estructura orgánica y su funcionamiento, a fin de cumplir con los objetivos y la calidad de los servicios brindados.				
Propietario del proceso		Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo				
Áreas involucradas		Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro				
Indicador		Nivel de impacto de las acciones de desarrollo de capacidades institucionales en el desempeño de los procesos				
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)	
Entes rectores y territoriales	Políticas sectoriales y territoriales	E02.01 Gestión Normativa de los Servicios Municipales	Gestionar la formulación y administrar la normatividad que regulan los servicios municipales, alineada a la regulación sectorial y territorial	Documentos normativos de los servicios municipales (TUPA, TUSNE, Protocolo de Atención al Ciudadano, etc.)	Órganos y Unidades orgánicas	
Actores de la localidad	Información de la realidad local y necesidades de la población				Actores de la localidad	
E01.01: Gestión Estratégica para el Desarrollo Local	PDLC del distrito de San Isidro				Entes rectores y territoriales	
Alta Dirección Órganos y Unidades orgánicas	Solicitud de desarrollo o actualización de documento normativo				Alta Dirección Órganos y Unidades orgánicas	
PCM	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública	E02.02 Gestión Normativa Institucional	Gestionar la formulación y administración de los documentos e instrumentos normativos institucionales	Estándares para la generación de documentos normativos	Alta Dirección	
Entes rectores y territoriales	NT Implementación de la GxP				Órganos y Unidades orgánicas	
E01.02: Gestión Estratégica Institucional	Políticas sectoriales y territoriales					
E02.03: Administración de Sistemas de Gestión	Plan Estratégico Institucional					
Alta Dirección Órganos y Unidades orgánicas	Resultados de indicadores de sistemas de gestión	E02.03 Administración de Sistemas de Gestión	Desarrollar las actividades que conduzcan a la institución a mantener estándares de gestión y generación de servicios de calidad acorde con los objetivos institucionales	Lineamientos y Planes de los sistemas de gestión	Órganos y Unidades orgánicas	
E01.02: Gestión Estratégica Institucional	Plan Estratégico Institucional				Alta Dirección	
Entidades reguladoras	NTP o NTI					
Alta Dirección Órganos y Unidades orgánicas	Información y registros del sistema de gestión					
Órganos y Unidades orgánicas	Solicitud de mejora de proceso	E02.04 Gestión de la Mejora Continua	Desarrollar actividades de identificación y evaluación de las prácticas y procesos municipales con oportunidades de mejora que favorezcan la modernización institucional	Lineamientos y Plan de trabajo	Órganos y Unidades orgánicas	
	Solicitud de asistencia técnica				Alta Dirección	
	Información del procesos evaluado					
PCM	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública					
	NT Implementación de la GxP			Acciones de asistencia técnica		
				Propuesta de proyecto de mejora		
				Resultados del implementación de mejoras		
Controles		Reporte de indicadores de desempeño				
Recursos:						
Recursos humanos		Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.				
Instalaciones		Ambiente de oficina, sala de reuniones equipada (proyector, laptop, mobiliario, parlantes)				
Sistemas informáticos		Sistemas Administrativos				
Equipos		PC, Impresora, muebles para archivos				

12.2. PROCESOS MISIONALES:

12.2.1. Promoción del Desarrollo Local

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: M01
	Promoción del Desarrollo Local				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso		Promover el desarrollo económico y social del distrito con los diversos actores de la localidad a través de la organización, ejecución y seguimiento de espacios y acciones de interacción a fin de cumplir con los objetivos institucionales y fomentar el bienestar de los ciudadanos del distrito.			
Propietario del proceso		Subgerente de Participación Vecinal			
Áreas involucradas		Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro			
Indicador		Nivel de despliegue de las acciones de promoción a través de los espacios generados con los actores de la localidad			
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
01.01: Gestión Estratégica para el Desarrollo Local	POLC del distrito de San Isidro	M01.01 Gestión de espacios de interacciones y coordinación con los actores de la localidad	Organizar, ejecutar y hacer seguimiento a los espacios de coordinación con los actores de la localidad, para la presentación de iniciativas y mecanismos de desarrollo	Espacios de interacción y de fomento	Alta Dirección
E01.02: Gestión Estratégica Institucional	Plan Estratégico Institucional			Acciones de comunicación de iniciativas	Actores de la localidad
Actores de la localidad	Necesidades de desarrollo económico, necesidades sociales			Informe de resultados de ejecución	Ciudadanos
Controles		Reportes/Indicadores de Desempeño de las acciones de promoción			
Recursos:					
Recursos humanos		Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.			
Instalaciones		Ambiente de oficina.			
Sistemas informáticos		---			
Equipos		PC, impresora, muebles para archivos			

12.2.2. Gestión de la Prestación de Servicios Municipales

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: M02
	Gestión de la Prestación de Servicios Municipales				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso	Brindar servicios a los actores de la localidad, con o sin contraprestación, de forma regular y continua, para satisfacer sus necesidades de servicios municipales, con calidad y oportunidad.				
Propietario del proceso	Gerente Municipal				
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea				
Indicador	Nivel de satisfacción Integral, por los servicios brindados, de los actores de la localidad. Nivel de satisfacción Específica, por los servicios brindados, de los actores de la localidad. a) Limpieza Pública b) Mantenimiento de Áreas Verdes c) Sistema Local de Gestión Ambiental d) Mantenimiento de Infraestructura Urbana e) Seguridad Distrital f) Proyectos de infraestructura urbana g) Catastro Urbano distrital h) Tránsito y Movilidad i) Licencias y Permisos j) Educación, salud y deporte k) Cultura y Turismo.				



Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
MINAM Municipalidad de Lima Metropolitana Proveedores (empresas registradas en el MINAM)	D.L N° 1278 que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos. D.S N° 014-2017-MINAM: Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos. R.M N° 100-2019-MINAM "Guía para Elaborar el Plan Distrital de Manejo de Residuos Sólidos". Lineamientos para el manejo de RS Contratos de prestación de servicios de limpieza pública y recolección de RS	M02.01 Administración del Servicio de Limpieza Pública	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de limpieza pública, recolección, transporte, transferencia y disposición de residuos sólidos	Plan distrital del Manejo de RS Normatividad para el servicio de limpieza pública y manejo de RS en el distrito Información de los resultados obtenidos y evaluación de la gestión Información para la promoción de educación sanitaria y mantenimiento de un ambiente saludable	Alta Dirección Actores de la localidad MINAM
Proveedores	Contratos de prestación de servicio	M02.02 Mantenimiento de Areas verdes	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de mantenimiento de parques y jardines	Información de los resultados obtenidos y evaluación de la gestión	Alta Dirección Actores de la localidad
MINAM Municipalidad de Lima Metropolitana Actores de la localidad	Plan Nacional de Educación Ambiental 2017-2022 (PLANEA), aprobado con D.S N° 016-2016- MINEDU. R.M N° 456-2018-MINAM, Instructivo para elaborar e implementar el Programa Municipal EDUCCA * Estándares de Calidad Ambiental (ECA) Normatividad de prevención y control de la contaminación sonora Información de cumplimiento de la normatividad ambiental del distrito	M02.03 Administración del sistema local de gestión ambiental	Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes locales en materia ambiental	Comisión Ambiental Municipal Política ambiental municipal, normatividad de ruidos y vibraciones Planes de prevención y control de la contaminación ambiental Programa Municipal EDUCCA Publicaciones en materia ambiental Información de resultados de fiscalización	Alta Dirección Actores de la localidad MINAM
Actores de la localidad MSI	Queja, requerimiento Comunicación de espacios a reparar	M02.04 Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura Urbana	Planificar, dirigir y controlar las acciones de mantenimiento del mobiliario y la infraestructura pública	Infraestructura y mobiliario reparado o renovado Información de trabajos realizados	Alta Dirección
PCM Policía Nacional	Ley 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y modificatorias. D.S N° 011-2014-IN, Reglamento de la Ley 27933, modificado por el D.S N° 10-2019-IN. Convenios con la comisaría	M02.05 Gestión de la Seguridad Distrital	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a estrategias y acciones de seguridad, mediante la coordinación interinstitucional y la promoción de la participación ciudadana a fin de prevenir y controlar el delito en el distrito y riesgos de desastres.	Comité Distrital de Seguridad Ciudadana Plan Local de Seguridad Ciudadana Servicio de Serenazgo	Alta Dirección Actores de la localidad
MSI\GPPDC Gerencia Municipal GAFI	D.L N° 1252, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293. D.S N° 284-2018-EF, que aprueba el Reglamento del D.L N° 1252. Requerimientos específicos priorizados Bienes o servicios requeridos	M02.06 Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana	Formular proyectos de inversión pública y/o estudios de infraestructura urbana con cargo a los recursos de la municipalidad, y dirigir y controlar la ejecución de los mismos.	Programa Anual de Inversiones Proyecto viable Informes técnicos TDR, OC	MSI\GPPDC MEF Órgano o Unidad Orgánica GAFI

Actores de la Localidad	Información catastral en campo Planos catastrales	M02.07 Gestión del Catastro Urbano Distrital	Coordinar y conducir las acciones de levantamiento, conservación y actualización catastral del distrito	Base de datos con información catastral actualizada	GDU Actores de la Localidad
Actoes de la localidad	Necesidades de control al transporte y tránsito	M02.08 Transito y Movilidad	Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el tránsito, transporte y movilidad urbano acorde al plan de desarrollo del distrito y los órganos competentes.	Medición de la mejora del impacto al ciudadano	Actores de la Localidad
Actores de la localidad MSI	Requerimientos Campañas específicas	M02.09 Gestión de Licencias y Permisos	Atender los requerimientos de permisos y/o licencias para conducir alguna actividad económica o de servicios en el distrito	Licencias Autorizaciones Actas y Registros	Actores de la Localidad
Entes Rectores (MEF, MVCS, MML, etc)	Documentos de trámite de deuda Documentación de obligaciones tributarias y no tributarias	M02.10 Gestión del registro, determinación y fiscalización	Mantener actualizado el registro de ciudadanos dentro del territorio de la municipalidad, determinar en los tiempos establecidos sus obligaciones y tiempos tributarias y no tributarias e inspeccionar en campo los incumplimientos	Tablas de valores de impuestos	Actores de la localidad
Actores de la localidad	Normas Legales			Derecho de pago	M05.02 Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales
Organos, Unidades Orgánicas	Impuesto Pedrial Multas tributarias D.S. N° 156-2004-E F que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de tributación Municipal y modificatorias. Multas no tributarias			Plazos de obligaciones Acta de visita Informe técnico de verificación Informe de fiscalización	
Actores de la localidad MSI	Requerimientos Campañas específicas	M02.11 Gestion de la Educación, Cultura y Turismo	Organizar, ejecutar y hacer seguimiento a los espacios de coordinación con los actores de la localidad, para la promoción de la educación, cultura y del turismo.	Medición de la mejora del impacto al ciudadano	Actores de la Localidad
Controles		Reportes/indicadores de Desempeño de la prestación de servicios municipales			
Recursos:					
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas.				
Instalaciones	Ambiente de oficina.				
Sistemas informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo al servicio municipal brindado				
Equipos	PC, impresora, muebles para archivos				



12.2.3. Fiscalización Municipal

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: M03
	Fiscalización Municipal				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso	Vigilar el cumplimiento de la normatividad municipal por parte de los actores locales y el cumplimiento de las obligaciones por sanciones aplicadas.				
Propietario del proceso	Subgerente de Fiscalización				
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea				
Indicador	Nivel de incumplimiento de obligaciones en relación al total de administrados				
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
MSI/SGDC	Normatividad de los servicios municipales	M03.01 Formulación del Plan Operativo de Fiscalización	Establecer las estrategias y actividades para el monitoreo del cumplimiento de la normatividad externa de la municipalidad	Plan Operativo de Fiscalización	Alta Dirección M03.02 Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento
M03.01 Formulación del Plan Operativo de Fiscalización Administrado	Plan Operativo de Fiscalización Evidencia de incumplimiento	M03.02 Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento	Inspeccionar en campo los incumplimientos y tomar nota y evidencia para el análisis y resolución	Informe de Campo, de inspección y evidencias de incumplimiento Escrito/Acta de inspección	M03.03 Fiscalización y ejecución de procedimiento administrativo Administrado
M03.02 Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento	Informe de Campo, de inspección y evidencias de incumplimiento	M03.03 Fiscalización y ejecución de procedimiento administrativo	Evaluar los resultados de la supervisión, determinar la existencia o inexistencia de incumplimiento a la normatividad de la municipalidad, y determinar la aplicación de la infracción	Expediente de Procedimiento Administrativo Sancionador Documento de Sanción	M03.04 Atención de Apelaciones Administrado
Administrado M03.03 Fiscalización y ejecución de	Escrito de apelación a sanción Expediente de Procedimiento Administrativo Sancionador	M03.04 Atención de Apelaciones	Atender y resolver en última instancia las apelaciones de los administrados sancionados	Absolución de sanción Confirmación de sanción	Administrado
Controles	Reportes/Indicadores del nivel de incumplimiento				
Recursos:					
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.				
Instalaciones	Ambiente de oficina.				
Sistemas informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo al servicio municipal brindado				
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos				



12.2.4. Gestión de la Atención a Ciudadanos

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: M04
	Gestión de la Atención a Ciudadanos				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso	Atender las solicitudes de información y trámites, de los actores de la localidad, relacionadas a los servicios brindados por la Municipalidad.				
Propietario del proceso	Subgerente de Participación Vecinal				
Áreas involucradas	Organos y unidades orgánicas de línea				
Indicador	Nivel de satisfacción de los actores de la localidad atendidos con trámites completados.				
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
E01.02 Gestión Estratégica Institucional	Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Institucional	M04.01 Desarrollo de Estrategias de Atención Ciudadanos	Establecer políticas, estrategias y procedimientos para la atención a los actores de la localidad, con estándares de calidad reconocidos	Políticas y procedimientos para una atención de calidad	M03.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al cliente
M03.01 Desarrollo de Estrategias de Atención Ciudadanos	Políticas y procedimientos para una atención de calidad	M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al cliente	Atender las solicitudes de información y/o trámites, relacionadas a los servicios brindados por la Municipalidad.	Expediente de atención Escrito/información	Unidad Orgánica Actores de la localidad
Actores de la localidad	Solicitud de trámite o de información				
M03.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al cliente	Información de atención de solicitudes de actores de la localidad	M04.03 Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano	Determinar las mediciones relacionados al desempeño de las actividades de servicio de atención del ciudadano y evaluación de la estrategia aplicada	Indicadores de desempeño del servicio de atención al ciudadano	Alta Dirección
Controles					
Reportes/indicadores de seguimiento a las atenciones de solicitudes o requerimientos de ciudadanos					
Recursos:					
Recursos humanos					
Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.					
Instalaciones					
Ambiente de oficina.					
Sistemas informáticos					
Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo al servicio municipal brindado					
Equipos					
PC, impresora, muebles para archivos					

12.3. PROCESOS DE SOPORTE:

12.3.1. Gestión de los Recursos Humanos

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S01
	Gestión de los Recursos Humanos				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso		Organizar la gestión interna de recursos humanos, en congruencia con los objetivos estratégicos de la entidad.			
Propietario del proceso		Gerente de Recursos Humanos			
Áreas involucradas		Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro			
Indicador		Nivel de Satisfacción del Personal Nivel de Desempeño del Personal			
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
E01.02 Gestión Estratégica Institucional SERVIR	Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Institucional Normas o lineamientos relacionados al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos nuevos o modificados	S01.01 Planificación de Políticas de Recursos Humanos	Establecer las políticas, directivas y lineamientos en temas relacionados a recursos humanos, con una visión integral	*Estrategias de Recursos Humanos *Políticas de Recursos Humanos *Procedimientos de Recursos Humanos *Instrumentos de gestión de recursos humanos	Alta Dirección Órganos y Unidades Orgánicas Servidores Civiles



S01.01 Planificación de Políticas de Recursos Humanos Órganos y unidades orgánicas	ROF Políticas y procedimientos internos TDR / Requerimiento de personal	S01.02 Organización del Trabajo y su Distribución	Definir las características y condiciones del ejercicio de las funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas llamadas a desempeñarlas.	* Manual de Perfiles de Puestos * Cuadro de Puestos de la Entidad	Alta Dirección Órganos y Unidades Orgánicas Servidores Civiles SERVIR
S01.02 Organización del Trabajo y su Distribución Órganos y unidades orgánicas Postulantes Servidores civiles RNSSC	Perfil de Puesto Requerimientos de Personal presupuestado Expedientes de candidatos Documentos de sustento de desplazamientos y actualizaciones de legajo contrato de trabajo	S01.03 Gestión del Empleo	Incorporar políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de los servidores civiles, desde la incorporación hasta la desvinculación.	* Ingreso de Personal a la Entidad * Procedimientos y herramientas referentes al acceso y adecuación del servidor civil al puesto * Procedimientos y herramientas referentes a la administración y control de los servidores civiles	Alta Dirección Órganos y Unidades Orgánicas Servidores Civiles SERVIR
E01.02 Gestión Estratégica Institucional Órganos y unidades orgánicas Servidores civiles GPPDC\SDC	Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Institucional Metas Plan de Mejora Individual MOF, MPP	S01.04 Gestión del Rendimiento	Identificar, reconocer y promover el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales y evidenciar las necesidades requeridas por aquellos para mejorar el desempeño en sus puestos y, en consecuencia, de la entidad	Evaluación de desempeño del personal	Alta Dirección Órganos y Unidades Orgánicas Servidores Civiles SERVIR
S01.03 Gestión del Empleo Servidores civiles SERVIR ONP-AFP	* Registro de asistencias y permisos * Registro de desplazamiento de servidores civiles * Altas o bajas de servidores civiles * Reclamo en materia de compensación.	S01.05 Gestión de la Compensación	Gestión de los ingresos y beneficios que la entidad destina al servidor civil, como contraprestación a la contribución de éste a los fines de la organización, de acuerdo con el puesto que ocupa.	* Planillas de pago * Compensación no económica * Pago de pensiones	Servidores Civiles
E01.02 Gestión Estratégica Institucional Órgano y Unidades orgánicas Proveedores SERVIR	Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Institucional Directiva "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas" Formato: Identificación de necesidades de capacitación Información externa para determinar los costos de capacitación D Leg 276, Ley de bases de la carrera administrativa y Remuneraciones del Sector Público.	S01.06 Gestión del Desarrollo y Capacitación	Establecer políticas de progresión en la carrera y desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos, desarrollando las competencias de los servidores y estimulando su desarrollo profesional	* Plan de Desarrollo de las Personas PDP * Cierre de brechas identificadas * Concurso interno de mérito	Órganos y Unidades Orgánicas Servidores Civiles SERVIR
Comité de SST ESSALUD SERVIR MINTRA SUNAFIL Órgano y unidades orgánicas	Ley N° 29783 Ley de SST, Reglamento interno de SST Guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna Requerimiento de Comunicación a Interna	S01.07 Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Determinar y establecer las relaciones entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal.	* Planes, programas y capacitación de seguridad y salud en el trabajo * Plan de bienestar * Diagnóstico de cultura organizacional * Plan de Comunicación Interna * Registro sindical y negociaciones colectivas	Órganos y Unidades Orgánicas Servidores Civiles SERVIR
Controles	Reportes/indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				
Recursos:					
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.				
Instalaciones	Ambiente de oficina.				
Sistemas informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo				
Equipos	PC, impresora, muebles para archivos				

12.3.2. Gestión Logística

	Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S02
		Gestión Logística				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso		Planificar, organizar, ejecutar y controlar los procesos de abastecimiento a fin de proveer de bienes y servicios, que garanticen el cumplimiento de las metas institucionales, haciendo un uso eficiente de los recursos, bajo el marco de la normativa vigente (leyes, reglamentos, directivas institucionales, entre otros).				
Propietario del proceso		Gerente de Administración y Finanzas				
Áreas involucradas		Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro				
Indicador		Nivel de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC).				
Proveedores (Fuente)		Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Órgano y unidades orgánicas OPP Proveedores		* Cuadro de Necesidades: Bienes, Servicios y Obras * Requerimientos de bienes y servicios (TDR, ET y requisitos de calificación) * Certificaciones y/o previsiones presupuestarias * Cotizaciones * Acta de conformidad * Comprobante de Pago	S02.01 Gestión de Contrataciones	Planificar, organizar, ejecutar y controlar los procesos de abastecimiento de bienes y prestación de servicios, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas institucionales, haciendo un uso eficiente de los recursos, bajo el marco de la normativa vigente (leyes, reglamentos, directivas institucionales, entre otros).	* Requerimiento de bienes o servicios * Expediente de Contratación * Informe de Indagación de mercado * Informe de sustento de prevision presupuestaria. * Solicitud presupuestal. * Certificación y/o prevision presupuestal * Memorándum de designación de comité de selección * Bases administrativas * Expediente de Contratación * O/C, - O/S * Notificación de O/C u O/S * Contrato	OPP MEF Órgano y unidades orgánicas Proveedores SIAF
Órganos y Unidades Orgánicas Proveedor.		* Orden de Compra * Guía de Remisión	S02.02 Gestión de Almacén	Administrar el ingreso, registro y asignación de las existencias, así como realizar el inventario anual de las mismas.	* Guía de Remisión * PECOSA	Órgano y unidades orgánicas
Controles		Reportes/indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				
Recursos:						
Recursos humanos		Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.				
Instalaciones		Ambiente de oficina.				
Sistemas informáticos		Plataformas informáticas del Sistema Administrativo				
Equipos		PC, Impresora, muebles para archivos				



12.3.3. Gestión de los Recursos Financieros

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S03
	Gestión de los Recursos Financieros				Fecha de aprobación 18.09.2019
Objetivo del proceso	Generar y presentar los estados financieros de la gestión municipal; así como, las actividades de recaudación de los ingresos, ejecución de egresos de fondos, control de la ejecución presupuestal y rendición de cuentas, de manera oportuna, eficiente y transparente para el adecuado funcionamiento de las actividades de la municipalidad. Administrar y Custodiar Cartas Fianzas -vigentes y vencidas- que aseguran el cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos.				
Propietario del proceso	Gerente de Administración y Finanzas				
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro				
Indicador	Porcentaje de ejecución del gasto respecto a lo planificado				
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Bancos (STES) SIAF SG Patrimonio y Servicios Generales Gerencia Municipal Subgerencia de Logística Gerencia de RRHH Gerencia de GAF	* Estados de cuenta bancario * Registro de control de egresos e ingresos * Resolución de alta de AF * Resolución de baja de AF * Comprobantes de caja con documentación sustentatoria * OC, OS aprobados * Resolución de Devengado aprobados * Planilla (para todo personal) aprobados. * Conciliación bancaria	S03.01 Gestión Contable	Generar y presentar los estados financieros de la gestión municipal.	* Conciliación bancaria * Información de depreciación de AF * Comprobante de pago * Contabilización de los egresos del período * EFFF * Oficio de la Gerencia Municipal (Directiva N° D02-2019-EF/S1.01)	SIAF Archivo Local MEF
SG Contabilidad y Costos Gerencia de RRHH Bancos (STES) Gerencia GDD Subgerencia de Logística Gerencia Municipal Gerencia de RRHH Gerencia Municipal Gerencia de RRHH	OC, OS, Expedientes de Obras Adelantos liquidación de obras), personal contratado (locadores) Planillas de empleados, obreros, cesantes, RECAS Registro de devengados (SIAF) Estados bancarios Resolución + Expediente de Administrativo	S03.02 Gestión de Tesorería	Programar, organizar, ejecutar, y controlar de los recursos financieros de la municipalidad dentro del marco del Sistema Nacional de Tesorería.	Comprobantes de pago (SIGA, físico) Voucher de abono cheques Registro en el SIAF-GL Registro de cartas fianzas Carta fianza	Contratistas Personal de la MSI (obrero, empleado) Cesantes Personal contratado Administrado y Contribuyente (vecino)
Actores de la localidad Órganos y Unidades Orgánicas S03.02 Gestión de Tesorería M02.10 Gestión del registro, determinación y fiscalización tributaria SG Servicio al Contribuyente	Base de datos de administrados locales Solicitud de fraccionamiento, actos administrativos, etc Información de deudas Resultados de fiscalización	S03.03 Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales	Gestionar las acciones necesarias para la recaudación y cobranza de las obligaciones municipales de los ciudadanos	Reportes de verificación de deuda Planes de Pago Fraccionamiento Inventario de bienes intervenidos Acta de bienes intervenidos	Alta Dirección S03.02 Gestión de Tesorería Actores de la localidad
Controles	Reportes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				
Recursos:					
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.				
Instalaciones	Ambiente de oficina.				
Sistemas informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo				
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos				



12.3.4. Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S04
	Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso	Garantizar la correcta prestación de servicio de limpieza, seguridad, vigilancia, mantenimiento de instalaciones, de vehículos, que permitan un adecuado soporte a los órganos y unidades orgánicas; así como, garantizar el adecuado registro, asignación, control, baja y disposición final de los bienes patrimoniales de la MSI.				
Propietario del proceso	Gerente de Administración y Finanzas				
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro				
Indicador	Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos				
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Órganos y unidades orgánicas S02.01 Gestión de Contrataciones	Requerimientos de Bienes, Servicios y Obras Contratos u Órdenes de Compra de Bienes Muebles	Gestión de Control Patrimonial	Programar, dirigir y ejecutar el control de los bienes patrimoniales.	Bienes asignados al personal Alta y baja de bienes patrimoniales Donaciones, subastas de bienes patrimoniales Inventario de bienes Informes técnicos Requerimiento de bienes y/o servicios	Órganos y unidades orgánicas S03.01 Gestión Contable S02.01 Gestión de Contrataciones
Órganos y unidades orgánicas Proveedor	Solicitud de servicios de mantenimiento Solicitud de servicios varios Diagnóstico de la condición de la Oficina Contrato de servicios de vigilancia Contrato de servicios de limpieza	Gestión de Servicios Generales	Dirigir los servicios de vigilancia y limpieza de locales. Brindar servicios de mantenimiento bienes muebles e inmuebles, mobiliario, equipos, maquinarias y flota vehicular, necesarios para el óptimo desempeño de las labores operativas.	Requerimiento de bienes y/o servicios de los servicios Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Bienes Servicio de Limpieza de locales Servicio de mantenimiento vehicular Dotación de combustible Control de gasto en telefonía móvil Servicio de seguridad y vigilancia de locales: SOAT Información de siniestros de pólizas (seguros bienes inmuebles y muebles) Control y Seguimiento	S02.01 Gestión de Contrataciones Órganos y unidades orgánicas Empresa de Seguro
Controles	Informes/indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				
Recursos:					
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas. Personal técnico especializado en Servicios Generales				
Instalaciones	Ambiente de oficina - Personal Administrativo Taller de Mantenimiento Vehicular Taller de Servicios Generales Almacén y Archivo				
Sistemas informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo Plataforma de Mantenimiento Mecánico, Mantenimiento de locales, Limpieza y Vigilancia Plataforma SIGA Plataforma para la Gestión Patrimonial Plataforma de Gestión de Combustible Plataforma de Control de cámaras de seguridad				
Equipos	PC, Impresoras, multifuncionales, muebles para archivos, vehículos, herramientas y equipos de mantenimiento				



12.3.6. Gestión de las Tecnologías de la Información

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S05
	Gestión de las Tecnologías de la Información				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso	Gestionar los recursos de Tecnologías de Información y comunicaciones y asegurar la continuidad de los servicios informáticos para contribuir de manera alineada y estratégica con las necesidades, objetivos y metas institucionales.				
Propietario del proceso	Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones				
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro				
Indicador	% de cumplimiento atención de requerimientos de servicios TIC				
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
E01.02 Gestión Estratégica Institucional Órganos y unidades orgánicas	Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Institucional Necesidades de soluciones tecnológicas de la corporación municipal	S05.01 Planificación de los Servicios TIC	Gestionar la planificación estratégica y operativa de los servicios TIC, estableciendo las políticas y estándares de TIC.	Plan de Gobierno Digital Cartera de Proyectos Estándares de TIC Planes de Mantenimiento y Soporte de aplicativos	Alta Dirección Órganos y unidades orgánicas Administrados
S05.01 Planificación de los Servicios TIC Subgerencia de Innovación Tecnológica Tecnologías emergentes	Cartera de Proyectos Documentos de requerimientos Documentos de Análisis Funcional Control de calidad de aplicaciones Convenios de cooperación	S05.02 Gestión de los Proyectos TIC	Gestionar la planificación, ejecución, control y cierre de proyectos TIC, así como el análisis, desarrollo, control de calidad y despliegue de soluciones tecnológicas que den soporte a las operaciones de la Municipalidad	Documentos de requerimientos (casos de uso, historias de usuario) Producto o servicio desarrollado Documentación de producto o servicio desarrollado	Órganos y unidades orgánicas Administrados
Órgano y unidad orgánica Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI-PCM)	Solicitud de atención (ticket) Normativa SEGDI-CPM Estándares de Gestión y Gobierno de Servicios TIC Convenios interinstitucionales	S05.03 Gestión de los Servicios TIC	Gestionar la seguridad de la información, atención de usuarios TIC, la implementación, mantenimiento y renovación de infraestructura tecnológica.	Normatividad de Seguridad de la Información Solicitudes de servicio atendidas Mantenimiento, implementación de hardware, software y/o servicios	Alta Dirección Órganos y unidades orgánicas Administrados
Controles	Reportes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				
Recursos:					
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos, aplicaciones y tecnologías informáticas empleadas.				
Instalaciones	Ambiente de oficina, infraestructura tecnológica desplegada.				
Sistemas informáticos	Plataformas informáticas para el desarrollo de soluciones informáticas y de servicios TIC				
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, plataformas tecnológicas, servicios administrados				



12.3.7. Gestión Jurídica-Legal

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S06
	Gestión Jurídica-Legal				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso					
Brindar soporte jurídico necesario a los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad					
Propietario del proceso					
Gerente de Asesoría Jurídica					
Áreas involucradas					
Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro					
Indicador					
Nivel de atención de requerimiento a Asesoría Jurídica					
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Alta Dirección	Solicitud de Asesoría legal	S06.01 Asesoría Legal	Asesorar y emitir opinión legal cuando así lo soliciten los órganos y/o unidades orgánicas	Escrito de opinión legal-jurídico	Alta Dirección
Órganos y/o unidades orgánicas	Solicitud de opinión legal				Órganos y/o unidades orgánicas
Alta Dirección	Solicitud de revisión de proyectos de resoluciones de la Alta Dirección	S06.02 Gestión Jurídica	Realizar la revisión legal - jurídica y visación de proyectos normativos y de resoluciones de la Alta Dirección, que sean requeridos, a fin de dar continuidad a los procesos	Informes y proyectos normativos visados Proyectos de resoluciones de la Alta Dirección visados	Alta Dirección
Órganos y/o unidades orgánicas	Solicitud de revisión de proyectos normativos				Órganos y/o unidades orgánicas
Controles		Reportes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas			
Recursos:					
Recursos humanos		Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.			
Instalaciones		Ambiente de oficina.			
Sistemas informáticos		---			
Equipos		PC, Impresora, muebles para archivos			

12.3.8. Gestión Documental

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S07
	Gestión Documental				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso	Brindar un adecuado flujo de documentos que ingresan, circulan y salen de la Entidad, así como su gestión custodia final de acuerdo a la normatividad vigente.				
Propietario del proceso	Secretario General				
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro				
Indicador	Porcentaje de documentos notificados correctamente en los plazos establecidos				
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Órgano o unidad orgánica	Documento Entrantes	S07.01 Gestión del Trámite Documentario	Recepcionar y distribuir documentos, atender los requerimientos de envío de documentos	Documentos salientes (notificaciones)	Actores de la localidad
Actores de la localidad	Documentos para envío			Documentos derivados	Órgano o unidad orgánica
Archivo General de la Nación	Normatividad vigente sobre procesos archivísticos	S07.02 Gestión del Archivo	Gestionar la transferencia y eliminación de documentos, así como la atención de servicios archivísticos para atender las necesidades de los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad	Plan Anual de Archivo	Archivo General de la Nación
Órgano o unidad orgánica	Registro de responsables para solicitar documento			Documentos custodiados en archivos central	Órgano o unidad orgánica
	Documentos para archivo			Documento solicitado	
	Solicitud de préstamo de documento				
Controles	Reportes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				
Recursos:					
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.				
Instalaciones	Ambiente de oficina.				
Sistemas informáticos	Plataformas informáticas del Sistema Administrativo				
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos				

12.3.9. Gestión de la Comunicación Municipal

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 0				Código: S08
	Gestión de la Comunicación Municipal				Fecha de aprobación: 18.09.2019
Objetivo del proceso	Gestionar las actividades de comunicación externa e imagen de la municipalidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales.				
Propietario del proceso	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro				
Indicador	Nivel de satisfacción de los actores de la localidad, en relación a la imagen y comunicaciones				
Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Órganos y unidades Orgánicas	Información de los órganos o unidades orgánicas Información por redes sociales información de canales tradicionales (TV, radio, periódicos, etc) Alertas vecinales Información detectada por personal de la MSI	S08.01 Gestión de Prensa y Audiovisuales	Desarrollar y difundir comunicaciones escritas y audiovisuales a un público objetivo para lograr impacto	Videos institucionales Videos de noticias Fotos Notas de prensa Notas para redes	Actores de la localidad Archivos, vecinos (plataformas de comunicación) Prensa Plataformas de comunicación (instagram, face, etc) Plataformas digitales
Órganos y unidades Orgánicas	Información de los órganos o unidades orgánicas	S08.02 Gestión de Publicidad y Diseño	Gestionar medios y/o elementos de difusión estructurados a fin de cumplir con las metas establecidas	Campañas Publicitarias Diseños	Actores de la localidad (Plataformas, posteros, etc) Órganos y unidades orgánicas
Órganos y unidades Orgánicas Medio de Comunicación	Información de la MSI Cartas, invitaciones, etc	S08.03 Administración de Protocolos y Eventos	Desarrollar mecanismos para la difusión de invitaciones y mensajes a un público objetivo	Invitaciones de alcaldía, regidores, gerentes y municipalidad Eventos de la municipalidad	Actores de la localidad (empresarios, protocolares, visitantes, autoridades, diplomáticos, etc) Público interno
Prensa y Audiovisuales	Videos institucionales Videos de noticias Fotos	S08.04 Administración de Plataformas Digitales	Administrar plataformas de comunicación digital para la difusión de piezas gráficas, audiovisuales a fin de lograr las metas de la municipalidad.	Notas Noticias Videos Diseño Información de monitoreo de redes sociales	Plataformas de comunicación (instagram, face, twitter, etc)
Órganos y unidades Orgánicas Redes sociales	Notas de prensa Notas para redes Información de la MSI Información de redes sociales				
Controles	Reportes/Indicadores de Desempeño de acciones de comunicación e imagen municipal				
Recursos:					
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.				
Instalaciones	Ambiente de oficina.				
Sistemas informáticos	---				
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos				



13. FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E01

"Impacto en la satisfacción de los actores de la localidad en relación al cumplimiento de los acciones de gestión estratégica -mediano y largo plazo"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional
Objetivo	Determinar las políticas y estrategias que permitan, a la administración municipal, conducir, alinear y articular las acciones e inversiones, con los planes y políticas de nivel superior, a través de lineamientos técnico normativos, mecanismos y documentos de gestión, dirigidos a contribuir al desarrollo social, económico y sostenible del distrito de San Isidro.
Indicador	Impacto en la satisfacción de los actores de la localidad en relación al cumplimiento de los acciones de gestión estratégica -mediano y largo plazo-.
Finalidad del Indicador	Medir la satisfacción de los actores de la localidad (vecinos, administrados, ciudadanos en general) respecto a las acciones a realizar proyectadas en el mediano y largo plazo.
Fórmula	Resultados de encuesta de satisfacción A actores de la localidad en relación a las acciones de mediano y largo plazo emprendidos por la MSI. NOTA: Se selecciona a actores que puedan dar opinión sobre acciones de mediano y largo plazo (que hayan tenido la oportunidad de observar los efectos de las acciones aplicadas)
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Anual
Oportunidad de Medida	Enero del siguiente año
Línea base	Por definir
Meta	80% (primer año) 90 % (segundo año) 95% (tercer año)
Fuente de datos	Base de datos de encuesta
Responsable	Gerencia Municipal



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E02

"Impacto de las acciones de desarrollo de capacidades institucionales en el desempeño de los procesos"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales
Objetivo	Conducir la optimización del desempeño y desarrollo institucional, estableciendo la normatividad que regula las actividades de la municipalidad a nivel interno como externo, así como lineamientos metodológicos, estándares y mejores prácticas de gestión de los procesos, articulando la estructura orgánica y su funcionamiento, a fin de cumplir con los objetivos y la calidad de los servicios brindados.
Indicador	Impacto de las acciones de desarrollo de capacidades institucionales en el desempeño de los procesos
Finalidad del Indicador	Eliminar los desperdicios y generar ahorros en las operaciones de servicios municipales y servicios internos.
Fórmula	$\frac{\text{Total de Procesos que generaron ahorros (*)}}{\text{Total de procesos tratados en el período}} \times 100$ NOTA: Ahorros en tiempo, recursos materiales, o total de movimientos
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente de término del trimestre
Línea base	Por definir
Meta	80% (primera toma) 90 % (segunda toma) 95% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de ahorros por iniciativas y/o desarrollo de capacidades en los procesos
Responsable	Subgerencia de Desarrollo Corporativo



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M01

"Nivel de despliegue de las acciones de promoción a través de los espacios generados con los actores de la localidad"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Promoción del Desarrollo Local
Objetivo	Promover el desarrollo económico y social del distrito con los diversos actores de la localidad a través de la organización, ejecución y seguimiento de espacios y acciones de interacción a fin de cumplir con los objetivos institucionales y fomentar el bienestar de los ciudadanos del distrito.
Indicador	Nivel de despliegue de las acciones de promoción a través de los espacios generados con los actores de la localidad
Finalidad del Indicador	Medir la cobertura de despliegue de la información a través de acciones de promoción a los actores de la localidad.
Fórmula	$\frac{\text{Total de asistentes -no repetidos- a los espacios generados para la difusión de acciones de fomento}}{\text{Total de acciones de fomento desarrollados}}$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente de término del trimestre
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80 % (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de ahorros por iniciativas y/o desarrollo de capacidades en los procesos
Responsable	Gerencia Municipal



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02

"Nivel de satisfacción Integral, por los servicios brindados, de los actores de la localidad"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión de la Prestación de Servicios Municipales
Objetivo	Brindar servicios a los actores de la localidad, con o sin contraprestación, de forma regular y continua, para satisfacer sus necesidades de servicios municipales, con calidad y oportunidad.
Indicador	Nivel de satisfacción Integral, por los servicios brindados, de los actores de la localidad Nivel de satisfacción Específica, por los servicios brindados, de los actores de la localidad a) Limpieza Pública b) Mantenimiento de Áreas Verdes c) Sistema Local de Gestión Ambiental d) Mantenimiento de Infraestructura Urbana e) Seguridad Distrital f) Proyectos de infraestructura urbana g) Catastro Urbano distrital h) Tránsito y Movilidad i) Licencias y Permisos j) Educación, Cultura y Turismo
Finalidad del Indicador	Tener conocimiento e información del nivel de aceptación de la calidad de los servicios municipales brindados de manera integral (todos los servicios) así como específica por tipología de servicio.
Fórmula	$\frac{\text{Total de reclamos u observaciones recibidas respecto al (a los) servicios municipales brindados}}{\text{Total de actores de la localidad}}$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente de cerrado el mes
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80 % (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de datos de Servicio al Ciudadano
Responsable	Subgerencia de Atención al Ciudadano



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M03

“Nivel de incumplimiento en relación el total de administrados”

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Fiscalización Municipal
Objetivo	Vigilar el cumplimiento de la normatividad municipal por parte de los actores locales y el cumplimiento de las obligaciones por sanciones aplicadas.
Indicador	Nivel de incumplimiento en relación el total de administrados
Finalidad del Indicador	Medir y monitorear el nivel de actores locales que incumplen con la normatividad establecida por la MSI para los servicios brindados.
Fórmula	$\frac{\text{Total de supervisiones que concluyeron en sanción}}{\text{Total de supervisiones realizadas}} \times 100$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente de cerrado el mes
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80 % (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de sanciones por Fiscalización
Responsable	Subgerente de Operaciones de Fiscalización



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M04

"Nivel de satisfacción de los actores de la localidad atendidos con trámites completados."

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión de la Atención a Ciudadanos
Objetivo	Atender las solicitudes de información y trámites, de los actores de la localidad, relacionadas a los servicios brindados por la Municipalidad.
Indicador	Nivel de satisfacción de los actores de la localidad atendidos con trámites completados.
Finalidad del Indicador	Determinar el nivel de satisfacción de los actores de la localidad en relación a la atención completa de sus consultas de información y/o trámite requerido.
Fórmula	$\frac{\text{Solicitudes de Información o Requerimiento de Trámites completados} \times 100}{\text{Total de Solicitudes de Información o Requerimiento de Trámites iniciado}}$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente de término del trimestre
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80 % (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de datos de Servicio al Ciudadano
Responsable	Subgerencia de Atención al Ciudadano



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S01

"a) Nivel de Satisfacción del Personal"

"b) Nivel de Desempeño del Personal"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión de los Recursos Humanos
Objetivo	Organizar la gestión interna de personas, en congruencia con los objetivos estratégicos de la entidad.
Indicador	a) Nivel de Satisfacción del Personal b) Nivel de Desempeño del Personal
Finalidad del Indicador	a) Medir la satisfacción del personal de la municipalidad durante su permanencia en la MSI, en relación al clima laboral y a su desarrollo personal y profesional. b) Medir el nivel de aporte del servidor civil a los objetivos de la institución durante su permanencia.
Fórmula	a) Resultados de encuesta de satisfacción de personal. b) $(\text{Metas cumplidas} / \text{metas planificadas}) \times 100$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Anual
Oportunidad de Medida	Enero del siguiente año
Línea base	Por definir
Meta	a) 90 % b) 95%
Fuente de datos	a) Base de datos de encuesta b) Resultados de la medición en la evaluación de desempeño
Responsable	Gerente de Recursos Humanos



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S02

“Nivel de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC)”

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión Logística
Objetivo	Planificar, organizar, ejecutar y controlar los procesos de abastecimiento a fin de proveer de bienes y servicios, que garanticen el cumplimiento de las metas institucionales, haciendo un uso eficiente de los recursos, bajo el marco de la normativa vigente (leyes, reglamentos, directivas institucionales, entre otros).
Indicador	Nivel de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC)
Finalidad del Indicador	Medir la eficacia en el abastecimiento de bienes, servicios y obras a las áreas de la Municipalidad de San Isidro, respecto a la planificación anual.
Fórmula	$\frac{\text{Cantidad de bienes, servicios y/u obras ejecutados del PAC}}{\text{Total de bienes, servicios y/u obras programados del PAC}} \times 100$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente del término del mes
Línea base	Por definir
Meta	95%
Fuente de datos	SIGA
Responsable	Subgerente de Logística



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S03

"Porcentaje de ejecución del gasto"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión de los Recursos Financieros
Objetivo	Generar y presentar los estados financieros de la gestión municipal; así como, las actividades de recaudación de los ingresos, ejecución de egresos de fondos, control de la ejecución presupuestal y rendición de cuentas, de manera oportuna, eficiente y transparente para el adecuado funcionamiento de las actividades de la municipalidad. Administrar y Custodiar Cartas Fianzas -vigentes y vencidas- que aseguran el cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos.
Indicador	Porcentaje de ejecución del gasto
Finalidad del Indicador	Exponer el grado de ejecución de los requerimientos planificados, para la operatividad de la institución
Fórmula	$\left(\frac{\text{USO DEL PRESUPUESTO (S/) A LA FECHA}}{\text{PRESUPUESTO OPERATIVO PLANIFICADO A LA FECHA}} \right) \times 100$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Anual
Oportunidad de Medida	Primera semana del enero
Línea base	Por definir
Meta	90%
Fuente de datos	SIAF
Responsable	Subgerencia de Logística



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S04

"Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales
Objetivo	Garantizar la correcta prestación de servicio de limpieza, seguridad, vigilancia, mantenimiento de instalaciones, de vehículos, que permitan un adecuado soporte a los órganos y unidades orgánicas; así como, garantizar el adecuado registro, asignación, control, baja y disposición final de los bienes patrimoniales de la MSI.
Indicador	Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos
Finalidad del Indicador	Determinar el nivel de efectividad en la atención de los requerimientos de a servicios generales.
Fórmula	$\frac{\text{Total de servicios atendidos} \times 100}{\text{Total de servicios requeridos}}$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente de cerrado el mes
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80 % (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de requerimientos de servicios generales
Responsable	Subgerente de Patrimonio y Servicios Generales



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S05

"% de cumplimiento atención de requerimientos"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión de las Tecnologías de la Información
Objetivo	Gestionar los recursos de Tecnologías de Información y comunicaciones y asegurar la continuidad de los servicios informáticos para contribuir de manera alineada y estratégica con las necesidades, objetivos y metas institucionales.
Indicador	% de cumplimiento atención de requerimientos
Finalidad del Indicador	Evaluar el nivel de cumplimiento de las atenciones de TIC requeridos para dar continuidad a las operaciones de la MSI
Fórmula	$\frac{\text{Total de requerimiento de servicios y soluciones de TIC atendidas y completadas}}{\text{Total de requerimientos de servicios y soluciones TIC}} \times 100$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente de término del trimestre
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80 % (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de indicadores del SGC ISO 9001
Responsable	Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S06

"Nivel de atención de requerimiento a Asesoría Jurídica"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión Jurídica - Legal
Objetivo	Brindar soporte jurídico necesario a los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Nivel de atención de requerimiento a Asesoría Jurídica
Finalidad del Indicador	Evaluar el comportamiento del nivel de cumplimiento de los documentos u opiniones requeridos para dar continuidad a las operaciones de la MSI.
Fórmula	$\frac{\text{Total de requerimientos a Asesoría Jurídica atendidos y completados}}{\text{Total de requerimientos a Asesoría Jurídica}} \times 100$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente de término del trimestre
Línea base	Por definir
Meta	70% (primera toma) 80 % (segunda toma) 90% (tercera toma y en adelante)
Fuente de datos	Registro de interno de Asesoría Legal
Responsable	Gerente de Asesoría Jurídica



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S07

"Porcentaje de documentos notificados correctamente en los plazos establecidos"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión Documental
Objetivo	Brindar un adecuado flujo de documentos que ingresan, circulan y salen de la Entidad, así como su gestión custodia final de acuerdo a la normatividad vigente.
Indicador	Porcentaje de documentos notificados correctamente en los plazos establecidos
Finalidad del Indicador	Medir el porcentaje de documentos (emisión de licencias autorizaciones, constancias y certificaciones) que sean notificados en los plazos establecidos.
Fórmula	$\frac{\text{Total de documentos notificados en el plazo} \times 100}{\text{Total de documentos a notificar}}$
Unidad de Medida	% (porcentaje)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	En la semana siguiente al término del mes
Línea base	Por definir
Meta	90%
Fuente de datos	Registro de Gestión Documental
Responsable	Secretaría General



FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S08

"Nivel de satisfacción de los actores de la localidad, en relación a la imagen y comunicaciones"

Ficha de Indicador de Desempeño	
Proceso	Gestión de la Comunicación Municipal
Objetivo	Gestionar las actividades de comunicación externa e imagen de la municipalidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Indicador	Nivel de satisfacción de los actores de la localidad, en relación a la imagen y comunicaciones
Finalidad del Indicador	Medir la satisfacción de los actores de la localidad (vecinos, administrados, ciudadanos en general) respecto a las comunicaciones e imagen difundida de la Municipalidad
Fórmula	Resultados de encuesta de satisfacción a actores de la localidad en relación a las comunicaciones e imagen difundida de la Municipalidad.
Unidad de Medida	---
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de Medida	A la semana siguiente del término del trimestre
Línea base	Por definir
Meta	95%
Fuente de datos	Base de datos de encuesta
Responsable	Gerente Comunicaciones e Imagen Institucional

