Municipalidad de San Isidro

"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 051-2020-0200-GM/MSI

San Isidro, 01 de julio de 2020

EL GERENTE MUNICIPAL

VISTOS:

El Informe N° 048-2020-0500-GPPDC/MSI de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo; y, el Informe N° 066-2020-0520-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, por su parte, el literal g) del numeral 7.1 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, y dispone que la gestión por procesos tiene como primera fase, la determinación de procesos, que culmina con la elaboración del Mapa del Proceso, el que con la conformidad de los participantes en los procesos que les correspondan, es consolidado por el responsable de la materia de gestión por procesos en cada entidad, quien lo revisa y da su conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la Norma Técnica, previa elevación a la máxima autoridad administrativa de la entidad para su aprobación, siendo que para efectos de la citada Norma Técnica, la máxima autoridad administrativa en los gobiernos locales es el gerente municipal;

Municipalidad de San Isidro
Firmado digitalmente por: REY DE CASTRO MESA Jorge Luis FAU 20130534211 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/07/2020 10:34:26-0500

Que, de acuerdo 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, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, documento orientativo emitido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, se establece que un proceso puede ser parte de un proceso mayor que lo abarque o bien puede incluir otros procesos que deban ser incluidos en su función, y que la desagregación de los procesos de una entidad depende de la complejidad de ésta, por lo que los procesos pueden tener distintos niveles, tales como: Proceso de Nivel 0, Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado, y se le conoce también como Macroproceso; Proceso de Nivel 1, Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0; Proceso de Nivel 2, Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0; y, Proceso de Nivel N, que es el último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0;

Que, al respecto, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 169-2019-0200-GM/MSI del 30 de octubre de 2019 se aprobó el Mapa de Procesos - Nivel 0, de la Municipalidad de San Isidro;

Que, por su parte, el literal f) del artículo 31° del Reglamento de Organización y Funciones –ROF de la Municipalidad de San Isidro, aprobado por Ordenanza N° 505-MSI, prescribe que corresponde a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo la función de 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, a su vez, el literal d) del artículo 36° del precitado ROF establece que corresponde a la Subgerencia de Desarrollo Corporativo la función de coordinar y desarrollar el mapa de los procesos municipales;

Que, en este contexto, mediante los informes del visto, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo y la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, remiten la propuesta de Mapeo de Procesos - Nivel 1, de la Municipalidad de San Isidro, como una herramienta que permitirá realizar un mejor planeamiento institucional; identificar y prevenir riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y compromisos institucionales; diseñar mejores sistemas de información; y, comprender la interacción de los procesos a un determinado nivel de detalle;

Que, asimismo, se señala que la propuesta cuenta con el sustento de aprobación de los dueños de los procesos y es acorde a lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica "*Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública*"; contribuyendo al cumplimiento de la Acción Estratégica Institucional AEI.05.01 "*Gestión por procesos para la mejora de los servicios que brinda la Municipalidad*", del Objetivo Estratégico Institucional OEI.05 "*Fortalecer la Gestión Institucional*", del Plan Estratégico Institucional 2020-2023 de la Municipalidad de San Isidro, aprobado por Acuerdo de Concejo N° 072-2019-MSI;

Municipalidad de San Isidro
Firmado digitalmente por:
REY DE CASTRO MESA Jorge
Luis FAU 20130534211 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/07/2020 10:35:36-0500

Que, estando a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 133-2020-0400-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 propuesta del Mapeo de Procesos - Nivel 1, 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 "*Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública*", y el literal e) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad de San Isidro, aprobado por Ordenanza N° 505-MSI;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- **APROBAR** el MAPEO DE PROCESOS - NIVEL 1, DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO, que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- **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 TERCERO.- **ENCARGAR** a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el portal web institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Municipalidad de San Isidro

Firmado digitalmente por: REY DE CASTRO MESA Jorge Luis FAU 20130534211 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/07/2020 10:37:16-0500

Municipalidad
de
San Isidro

MAPEO DE PROCESOS – NIVEL 1

Versión 1

2020

GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO CORPORATIVO
SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

CONTROL DEL DOCUMENTO

	UNIDAD ORGÁNICA / ÓRGANO	FECHA	FIRMA Y SELLO
ELABORADO POR:	SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO / GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO CORPORATIVO	04/03/2020	MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO CARMEN CHAVARRY VARGAS Subgerente de Desarrollo Corporativo
REVISADO POR:	GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO CORPORATIVO		MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO ROCIO CUYA CANDELA Gerente 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 4
2. OBJETIVO 4
3. ALCANCE 4
4. BASE LEGAL 5
5. ÓRGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS QUE INTERVIENEN 5
6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 6
7. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO 7
8. INVENTARIO DE PROCESOS NIVEL 1 8
9. MAPEO DE PROCESOS NIVEL 1 17
10. FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS 20
    10.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS 30
    10.2. PROCESOS MISIONALES 40
    10.3. PROCESOS DE SOPORTE 66
11. FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO 95

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

1. INTRODUCCIÓN

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 sentido, la gestión por 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", debe ser tener como propósito el 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, asimismo cada proceso debe incrementar valor del bien o servicio que se elabore o desarrolle, por lo tanto todos los procesos tienen necesariamente que agregar valor para ser considerados como tales.

Teniendo en cuenta que la adopción de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública representa un cambio cultural, la Metodología citada anteriormente busca facilitar y apoyar ese cambio, haciendo énfasis en aspectos prioritarios que son indispensables para iniciar y avanzar en la implementación de la gestión por procesos, por lo que resulta necesaria la elaboración del mapeo de procesos nivel 1 de la Municipalidad de San Isidro para la identificación de los mismos con el objetivo de mejorar los servicios brindados a la ciudadanía.

En tal sentido la Subgerencia de Desarrollo Corporativo de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo ha elaborado la propuesta de Mapeo de Procesos nivel 1 de la Municipalidad de San Isidro, permitiendo contar con una visión general y sistémica de los procesos de la entidad.

2. OBJETIVO

Contribuir a la implementación y afianzamiento de la gestión por procesos en el marco del sistema administrativo de modernización del estado, para así atender las necesidades de los administrados y, a través de sus procesos, entregue servicios que los puedan satisfacer.

3. ALCANCE

El presente Mapeo de Procesos nivel 1 es de alcance para todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad de San Isidro que forman parte de su estructura orgánica.

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° 072-2019-MSI, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2020 – 2023 de la Municipalidad de San Isidro.
- Ordenanza N° 505-MSI, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro.
- Resolución de Gerencia Municipal N° 169-2019-0200-GM/MSI, que aprueba el Mapa de procesos nivel 0 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 Gerencia de Participación Vecinal
6.3 Gerencia de Ética e Integridad

6.4 Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Órganos de Apoyo que reportan a la Gerencia Municipal

6.5 Gerencia de Administración y Finanzas
- 6.5.1 Subgerencia de Contabilidad y Costos
- 6.5.2 Subgerencia de Tesorería
- 6.5.3 Subgerencia de Logística
- 6.5.4 Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales

6.6 Gerencia de Gestión de Personas

6.7 Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación
- 6.7.1 Subgerencia de Innovación Tecnológica

7. ÓRGANOS DE LÍNEA

7.1 Gerencia de Rentas
- 7.1.1 Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria
- 7.1.2 Subgerencia de Recaudación Tributaria
- 7.1.3 Subgerencia de Ejecución Coactiva

7.2 Gerencia de Autorizaciones y Control Urbano
- 7.2.1 Subgerencia de Obras Privadas
- 7.2.2 Subgerencia de Desarrollo Económico

7.3 Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial
- 7.3.1 Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro
- 7.3.2 Subgerencia de Estudios y Proyectos
- 7.3.3 Subgerencia de Obras Públicas
- 7.3.4 Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana

7.4 Gerencia de Fiscalización Administrativa
- 7.4.1 Subgerencia de Operaciones de Fiscalización

7.5 Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo y Desastres
- 7.5.1 Subgerencia de Serenazgo

7.6 Gerencia de Educación, Cultura y Turismo

7.7 Gerencia de Desarrollo Humano
- 7.7.1 Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes

7.8 Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible
- 7.8.1 Subgerencia de Gestión Ambiental
- 7.8.2 Subgerencia de Mantenimiento Urbano

6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

6.1. Gestión por procesos: Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad, de manera transversal a sus unidades organizacionales, con una clara orientación para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés del proceso, entre ellos el cliente del proceso, el responsable del proceso y el personal directivo de la organización.

6.2. Ficha de proceso: Formato que se utiliza para documentar los procesos, con excepción del último nivel de desagregación. Caracteriza a un proceso, es decir, identifica cuáles son las entradas, salidas, clientes, proveedores y tipo de proceso.

6.3. Proceso: Conjunto de actividades relacionadas entre sí, con el propósito de producir un resultado (producto o servicios) para clientes dentro o fuera de la

entidad. Un proceso es de naturaleza repetitiva e involucra combinaciones de personas, equipos, técnicas y materiales en una serie clara de acciones. Los niveles de desagregación de los procesos son:

6.4. **Proceso Estratégico:** Son los que definen la orientación que deben seguir los procesos misionales, a través de la formulación, seguimiento y evaluación de planes, estrategias, objetivos institucionales y metas de la entidad.

6.5. **Proceso misional u operativo:** Son los que se encargan de elaborar los productos relacionados al propósito de la Municipalidad de San Isidro, o los que tiene relación con el motivo de creación de la entidad.

6.6. **Proceso de soporte o de apoyo:** Son los que proveen los recursos necesarios para que todos los procesos de la Municipalidad de San Isidro puedan desarrollarse con normalidad.

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

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

6.9. **Proceso de Nivel 2:** Primer nivel de desagregación de un proceso de Nivel 1.

6.10. **Alineamiento:** Consistencia de planes, procesos, información, decisiones, acciones, resultados, análisis y aprendizaje, para apoyar las metas clave a nivel de toda la entidad.

6.11. **Bien o Servicio:** Es el resultado de un proceso.

7. 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 2020-2023, 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: Promover el desarrollo humano en el distrito de San Isidro.

OEI.02: Impulsar la cultura y educación por medio de la lectura pública.

OEI.03: Reducir la inseguridad ciudadana en el distrito de San Isidro.

OEI.04: Reducir la vulnerabilidad de la población y sus medios de vida frente a peligros de origen natural en el distrito de San Isidro.

OEI.05: Fortalecer la Gestión Institucional.

OEI.06: Reducir la inseguridad en las vías de tránsito local en el distrito de San Isidro.

OEI.07: Promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible en el distrito de San Isidro.

OEI.08: Contribuir con el desarrollo económico del distrito de San Isidro.

OEI.09: Promover la Gestión Ambiental y la conservación de la biodiversidad en el 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.

8. INVENTARIO DE PROCESOS NIVEL 1

El inventario de procesos 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 nivel 1 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.

Los procesos de nivel 1 son el resultado de la primera desagregación de los procesos de nivel 0 (macroporcesos), y se identifican a través del análisis de funciones específicas que contribuyan al logro de las metas de la entidad. Con la elaboración del mapeo de procesos nivel 1, se desarrolló un nivel de detalle mayor, respecto a los macroprocesos estratégicos, misionales y los procesos de soporte, tomando en consideración las interacciones necesarias para el funcionamiento sistémico de la entidad identificando los objetivos de los procesos, sus proveedores, entradas, salidas y destinatarios de los bienes y servicios que brinda la Municipalidad de San Isidro.

En el siguiente cuadro se muestra la relación de procesos de nivel 1 y nivel 2, distribuidos en forma ordenada por el tipo de proceso (estratégico, misional y de soporte):

N°	Procesos de Nivel 1	Tipo de proceso	Procesos de Nivel 2
1	Gestión Estratégica para el Desarrollo Local	E	Establecimiento del marco normativo para el establecimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
			Formulación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
			Revisión, evaluación y aprobación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
			Seguimiento de la ejecución del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
2	Gestión Estratégica Institucional	E	Elaboración, Modificación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI) anual y multianual
			Formulación, Aprobación, Ejecución, Modificación, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y PIM
			Preparación, Concertación y Formalización del Presupuesto participativo
			Programación Multianual, Formulación y Evaluación, Ejecución y Funcionamiento de inversiones
3	Gestión del Cumplimiento	E	Establecimiento de estrategias, herramientas e instrumentos de Gestión del Cumplimiento
			Administración de Riesgos de Cumplimiento
			Administración del Sistema de Control Interno
			Evaluación del Rendimiento y mejora de la Gestión de Cumplimiento
4	Gestión de Convenios	E	Establecimiento del marco normativo según la naturaleza de los convenios
			Formulación de los convenios y los documentos que lo sustenten
			Revisión, evaluación y aprobación de los convenios
			Seguimiento del avance y evaluación de la ejecución de los convenios de la MSI

N°	Procesos de Nivel 1	Tipo de proceso	Procesos de Nivel 2
5	Gestión Normativa Institucional	E	Implementación y mantenimiento de la Gestión por Procesos en la MSI
			Establecimiento y mantenimiento de estándares para la generación de documentos normativos
			Conducción para la Elaboración y Aprobación de normativas de los procesos de la MSI
			Elaboración y Aprobación de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y del Tarifario de Servicios No Exclusivos (TSNE)
			Mantener y controlar los documentos normativos de los procesos de la MSI
6	Administración de Sistemas de Gestión	E	Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)
			Implementación y Mantenimiento de los Sistemas de Gestión
			Evaluación del Desempeño y Mejora de los Sistemas de Gestión
7	Gestión de la Mejora Continua	E	Planificación de la Mejora Continua
			Determinación de Oportunidades de Mejoras y Constitución de Proyectos de Mejora
			Formulación y Planificación del proyecto de mejora
			Implementación y seguimiento al proyecto de mejora
			Evaluación de resultados del Proyecto de Mejora
			Postulación a reconocimientos nacionales e internacionales
			Administrar la información estadística y la Memoria de la entidad
8	Gestión de espacios de interacción y coordinación con los actores de la localidad	M	Planificación y organización de espacios de interacción y fomento (Juntas Vecinales, Programas de Voluntariado, Alcalde en tu sector, Casa y encuentro Vecinal, etc.)
			Instalación y funcionamiento de espacios de interacción y fomento
			Evaluación del desempeño de los espacios de interacción y fomento

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

N°	Procesos de Nivel 1	Tipo de proceso	Procesos de Nivel 2
9	Gestión Integral de Residuos Sólidos	M	Planificación de las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos (RS)
			Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos
			Seguimiento y evaluación a las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos
10	Gestión de la Seguridad Distrital	M	Planeamiento de la Seguridad Local (Comité Distrital de Seguridad Ciudadana - Plataforma de Defensa Civil)
			Gestión de Operaciones de la Seguridad Ciudadana
			Gestión de Operaciones de Riesgos de Desastres
			Seguimiento y evaluación a las acciones en Seguridad Local
11	Gestión de Licencias, Autorizaciones y otros relacionados a actividades económicas	M	Otorgamiento de: - Licencia de Funcionamiento - Autorización municipal de publicidad exterior - Autorización municipal de comercio en la vía pública - Servicios no exclusivos relacionados a actividad económica - Certificado de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones
			Otorgamiento de: - Licencias de Edificación y habilitaciones urbanas - Conformidades de Obra - Autorizaciones para la instalación de infraestructura necesaria para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en propiedad privada - Subdivisión de Lote Urbano - Servicios no exclusivos relacionado a verificación técnica.
			Otorgamiento de Autorizaciones para el uso y ocupación de la vía pública
			Otorgamiento de: - Licencias de tenencia y circulación de canes considerados o no considerados potencialmente peligrosos - Carné de sanidad - Registro de Canes - Servicios no exclusivos relacionados a Salud, Bienestar y Deportes

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

N°	Procesos de Nivel 1	Tipo de proceso	Procesos de Nivel 2
12	Gestión del Tránsito y Movilidad	M	Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad
			Gestión de Operaciones de Tránsito y Transporte
			Gestión de Operaciones de Movilidad Urbana
			Seguimiento y evaluación a las acciones de Tránsito, Transporte y Movilidad
13	Gestión del Catastro Urbano Distrital	M	Formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital
			Implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital (Sinceramiento catastral)
			Actualización y mantenimiento de la Base de Datos Catastral de la municipalidad
			Atención a los procedimientos administrativo TUPA relacionados a Catastro
			Seguimiento y evaluación a las acciones relacionadas a Catastro
14	Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana	M	Formulación y evaluación de proyectos de infraestructura
			Elaboración de expediente técnico o documento equivalente de proyectos de infraestructura
			Ejecución del proyecto de infraestructura
			Seguimiento de proyectos de infraestructura
15	Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura Urbana	M	Planificación del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana
			Ejecución del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana
			Seguimiento y Evaluación a las Acciones de Mantenimiento Urbano
16	Gestión de Áreas verdes	M	Planificación de la Gestión de Áreas Verdes
			Ejecución de mantenimiento y recuperación de áreas verdes
			Seguimiento y evaluación a las acciones en la gestión de áreas verdes
17	Administración del sistema local de gestión ambiental	M	Planificación en Gestión Ambiental
			Operaciones en Gestión Ambiental
			Seguimiento y evaluación a las acciones en gestión ambiental

N°	Procesos de Nivel 1	Tipo de proceso	Procesos de Nivel 2
18	Gestión del registro, determinación y fiscalización tributaria	M	Planificación de los procesos de registro, determinación y fiscalización
			Ejecución del Registro de contribuyentes y predios y Determinación de la deuda tributaria
			Ejecución de la Fiscalización tributaria
			Atención a los procedimientos administrativo TUPA relacionados a Registro, Determinación y fiscalización
			Seguimiento, evaluación y control del Registro, Determinación y fiscalización
19	Gestión de la Educación, Cultura y Turismo	M	Planificación de actividades, programas y proyectos de promoción de la educación, cultura y turismo en el distrito de San Isidro.
			Ejecución de actividades de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo en el distrito de San Isidro
			Seguimiento y evaluación de las actividades educativas, fomento de cultura de valores y la promoción del turismo
20	Formulación del Plan Anual de Fiscalización Municipal	M	Elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal
21	Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento	M	Programación de actividades de supervisión de cumplimiento
			Ejecución de actividades de supervisión de cumplimiento
22	Fiscalización y ejecución de procedimiento administrativo sancionador	M	Ejecución del procedimiento administrativo sancionador
23	Atención de Apelaciones	M	Atención y resolución de Apelaciones
24	Desarrollo de Estrategias de Atención a Ciudadanos	M	Establecimiento de la Política de Atención al Ciudadano
			Definición de mediciones e indicadores de atención al ciudadano
			Planificación de Actividades y Programas
			Determinación de procesos para la Atención al Ciudadano y mecanismos de promoción y participación vecinal

N°	Procesos de Nivel 1	Tipo de proceso	Procesos de Nivel 2
25	Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	M	Recepción y registro de solicitudes y consultas
			Análisis, atención y derivación de casos
			Investigación, generación de documentos e informe de atención de caso
			Respuesta y cierre de caso o entrega de documento requerido
			Seguimiento y monitoreo individual de casos
26	Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano	M	Seguimiento Mensual de atenciones de solicitudes
			Evaluación Trimestral del desempeño de atenciones de solicitudes
27	Planificación de Políticas de Recursos Humanos	S	Establecimiento de Estrategias y Políticas
			Definición de mediciones e indicadores de Gestión de Personas
			Planificación de Recursos Humanos
			Determinación de procesos para la Gestión de Personas
28	Organización del Trabajo y su Distribución	S	Diseño de los Puestos
			Administración de Puestos
29	Gestión del Empleo	S	Gestión de la Incorporación
			Administración de Personas
30	Gestión del Rendimiento	S	Planificación de la Gestión del Rendimiento
			Establecimiento de Metas y Compromisos del Personal para el periodo de rendimiento
			Seguimiento de Cumplimiento de Metas y compromisos del personal
			Evaluación del Desempeño del personal
			Retroalimentación y mejorar del rendimiento de los servidores
31	Gestión de la Compensación	S	Administración de Compensaciones
			Liquidación de Beneficios Sociales
			Administración de Pensiones
32	Gestión del Desarrollo y Capacitación	S	Planificación de la Capacitación
			Ejecución de la Capacitación

N°	Procesos de Nivel 1	Tipo de proceso	Procesos de Nivel 2
33	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	S	Supervisar las Relaciones Laborales Individuales y Colectivas
			Cultura y Clima Organizacional
			Seguridad, Salud en el Trabajo (SST)
			Bienestar Social
			Comunicación Interna
34	Gestión de Contrataciones	S	Formulación y Aprobación del Plan Anual de Contrataciones
			Modificación del Plan Anual de Contrataciones
			Contratación de Bienes y Servicios bajo el ámbito de la ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento
			Contratación de iguales o menores a ocho (8) UIT excluidos del ámbito de aplicación de la ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento
35	Gestión de Almacén	S	Ingreso de Bienes a Almacén
			Despacho de Bienes a Almacén
			Almacenamiento y custodia de Bienes en el Almacén
			Inventario de existencias del almacén
36	Gestión Contable	S	Cálculo y Registro de operaciones Contables
			Control Previo y posterior de Operaciones Financieras
			Elaboración de Estados Financieros
			Elaboración de Costos Municipales
37	Gestión de Tesorería	S	Control y Registro de Ingresos
			Control y Registro de Egresos
			Elaboración de Conciliaciones Bancarias
			Elaboración de Apertura de Caja Chica
			Custodia y control de Cartas Fianza
38	Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales	S	Control de Deudas Tributarias
			Administración de Cobranza Coactiva
39	Gestión de Control Patrimonial	S	Alta de Bienes Patrimoniales
			Asignación de bienes y control de movimientos
			Inventario de Bienes Institucionales
			Baja y Disposición final de bienes muebles
			Pago de pólizas de seguro

N°	Procesos de Nivel 1	Tipo de proceso	Procesos de Nivel 2
40	Gestión de Servicios Generales	S	Pago de servicios básicos
			Control de suministro de combustible
			Mantenimiento y reparación de infraestructura, flota vehicular y bienes patrimoniales
			Control y Supervisión de la Limpieza y seguridad de Locales.
41	Planificación de los Servicios TIC	S	Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC
			Planificación de Actividades y Servicios
			Determinación de procesos para la planificación de los servicios TIC
42	Gestión de los Proyectos TIC	S	Gestión de Proyectos TIC
43	Gestión de los Servicios TIC	S	Gestión de Soporte Técnico
			Gestión de la implementación de sistemas informáticos
			Gestión de las Plataformas Tecnológicas
			Gestión de Seguridad informática
			Soporte Tecnológico de los Portales Informáticos
			Inventario de Recursos Informáticos
44	Asesoría Legal	S	Asesoramiento Legal
			Opinión Legal
45	Gestión Jurídica	S	Opinión Jurídica sobre proyectos de Resoluciones
			Opinión Jurídica sobre proyectos Normativos
46	Gestión del Trámite Documentario	S	Recepción de documentos
			Derivación de Documentos
			Notificación de Documentos
			Búsqueda de Documentos por parte de la Ciudadanía
47	Gestión del Archivo	S	Archivamiento de Documentos
			Búsqueda de Documentos por parte de los Órganos y Unidades Orgánicas
			Inventario de Archivos
			Transferencia de Documentación Histórica
			Eliminación de Documentos Administrativos
48	Gestión de Prensa	S	Establecimiento de Estrategias y Normas de Prensa
			Cobertura de Prensa

N°	Procesos de Nivel 1	Tipo de proceso	Procesos de Nivel 2
49	Gestión de Publicidad	S	Establecimiento de Estrategias y Normas de Publicidad
			Gestión de Difusión de Información
50	Administración de Protocolos y Eventos	S	Protocolo de Atenciones Oficiales y Saludos
51	Administración de Redes	S	Gestión de la Información en los canales digitales institucionales

9. MAPEO DE PROCESOS NIVEL 1

La gestión por procesos es 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, asimismo la gestión por procesos requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades orgánicas de organización que participan 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 Secretaria 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 Mapeo de Procesos de Nivel 1, que está 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 a un nivel de detalle tal, que permita la desagregación de los macroprocesos de la entidad identificando los procesos que los conforman, en consecuencia permitirá identificar los productos y usuarios correspondientes a cada proceso por cada clasificación (estratégicos, operativos o misionales y de soporte o apoyo).

El mapeo de procesos nivel 1 de la Municipalidad de San Isidro, está constituido por otros subprocesos, denominados procesos de nivel 2, los que son más específicos que aquellos de nivel 1 y para cuya identificación se tuvo en cuenta las funciones de los órganos y/o unidades orgánicas de la entidad, además de los objetivos estratégicos del mismo.

Se identificaron los procesos como aquellos procesos dirigidos a beneficiarios/usuarios (internos o externos) que generan un impacto significativo en el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

El mapeo de procesos nivel 1 de la Municipalidad de San Isidro, consta de siente (07) procesos estratégicos, diecinueve (19) procesos misionales y veinticinco (25) procesos de soporte, que se grafican de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos

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
E02. Gestión del Desarrollo de Capacidades Institucionales	- **E02.01.** Gestión Normativa Institucional - **E02.02.** Administración de Sistemas de Gestión - **E02.03.** Gestión de la Mejora Continua

Procesos Misionales

M01. Promoción del Desarrollo Local (Económico-Social)	- **M01.01.** Gestión de espacios de interacción y coordinación con los actores de la localidad
M02. Gestión de la Prestación de Servicios Municipales	- **M02.01.** Gestión Integral de Residuos Sólidos - **M02.02.** Gestión de la Seguridad Distrital - **M02.03.** Gestión de Licencias y Permisos - **M02.04.** Gestión del Tránsito y Movilidad - **M02.05.** Gestión del Catastro Urbano Distrital - **M02.06.** Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana - **M02.07.** Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura Urbana - **M02.08.** Gestión de Áreas verdes - **M02.09.** Administración del sistema local de gestión ambiental - **M02.10.** Gestión del registro, determinación y fiscalización tributaria - **M02.11.** Gestión de la Educación, Cultura y Turismo
M03. Fiscalización Municipal	- **M03.01.** Formulación del Plan Anual de Fiscalización Municipal - **M03.02.** Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento - **M03.03.** Fiscalización y ejecución de procedimiento administrativo sancionador - **M03.04.** Atención de Apelaciones
M04. Gestión de la Atención a Ciudadanos	- **M04.01.** Desarrollo de Estrategias de Atención a Ciudadanos - **M04.02.** Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - **M04.03.** Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano

MUNICIPALIDAD DE CALLAO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Procesos de Soporte

S01. Gestión de los Recursos Humanos

- S01.01. Planificación de Políticas de Recursos Humanos
- S01.02. Organización del Trabajo y su Distribución
- S01.03. Gestión del Empleo
- S01.04. Gestión del Rendimiento
- S01.05. Gestión de la Compensación
- S01.06. Gestión del Desarrollo y Capacitación
- S01.07. Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales

S02. Gestión Logística

- S02.01. Gestión de Contrataciones
- S02.02. Gestión de Almacén

S03. Gestión de los Recursos Financieros

- S03.01. Gestión Contable
- S03.02. Gestión de Tesorería
- S03.03. Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales

S04. Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales

- S04.01. Gestión de Control Patrimonial
- S04.02. Gestión de Servicios Generales

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

S06. Gestión Jurídica Legal

- S06.01. Asesoría Legal
- S06.02. Gestión Jurídica

S07. Gestión Documental

- S07.01. Gestión del Trámite Documentario
- S07.02. Gestión del Archivo

S08. Gestión de la Comunicación Municipal

- S08.01. Gestión de Prensa
- S08.02. Gestión de Publicidad
- S08.03. Administración de Protocolos y Eventos
- S08.04. Administración de Redes

10. 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 Nº 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 Nº 006-2018-PCM-SGP.

Codificación de Procesos

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

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

Ejemplos y aplicación

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

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

E01.01.01	Aplicación MSI: E01.01.01
E Proceso 01 Proceso nivel 0 01 Proceso nivel 1 01 Proceso nivel 2	E Proceso Estratégico 01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local e Institucional 01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local 01 Establecimiento del marco normativo para el establecimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC

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

N°	Procesos de Nivel 1		Procesos de Nivel 2	
	Código	Nombre	Código	Nombre
1	E01.01	Gestión Estratégica para el Desarrollo Local	E01.01.01	Establecimiento del marco normativo para el establecimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
			E01.01.02	Formulación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
			E01.01.03	Revisión, evaluación y aprobación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
			E01.01.04	Seguimiento de la ejecución del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
2	E01.02	Gestión Estratégica Institucional	E01.02.01	Elaboración, Modificación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI) anual y multianual
			E01.02.02	Formulación, Aprobación, Ejecución, Modificación, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y PIM
			E01.02.03	Preparación, Concertación y Formalización del Presupuesto participativo
			E01.02.04	Programación Multianual, Formulación y Evaluación, Ejecución y Funcionamiento de inversiones
3	E01.03	Gestión del Cumplimiento	E01.03.01	Establecimiento de estrategias, herramientas e instrumentos de Gestión del Cumplimiento
			E01.03.02	Administración de Riesgos de Cumplimiento
			E01.03.03	Administración del Sistema de Control Interno
			E01.03.04	Evaluación del Rendimiento y mejora de la Gestión de Cumplimiento
4	E01.04	Gestión de Convenios	E01.04.01	Establecimiento del marco normativo según la naturaleza de los convenios
			E01.04.02	Formulación de los convenios y los documentos que lo sustenten
			E01.04.03	Revisión, evaluación y aprobación de los convenios
			E01.04.04	Seguimiento del avance y evaluación de la ejecución de los convenios de la MSI

N°	Procesos de Nivel 1		Procesos de Nivel 2	
	Código	Nombre	Código	Nombre
5	E02.01	Gestión Normativa Institucional	E02.01.01	Implementación y mantenimiento de la Gestión por Procesos en la MSI
			E02.01.02	Establecimiento y mantenimiento de estándares para la generación de documentos normativos
			E02.01.03	Conducción para la Elaboración y Aprobación de normativas de los procesos de la MSI
			E02.01.04	Elaboración y Aprobación de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y del Tarifario de Servicios No Exclusivos (TSNE)
			E02.01.05	Mantener y controlar los documentos normativos de los procesos de la MSI
6	E02.02	Administración de Sistemas de Gestión	E02.02.01	Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)
			E02.02.02	Implementación y Mantenimiento de los Sistemas de Gestión
			E02.02.03	Evaluación del Desempeño y Mejora de los Sistemas de Gestión
7	E02.03	Gestión de la Mejora Continua	E02.03.01	Planificación de la Mejora Continua
			E02.03.02	Determinación de Oportunidades de Mejoras y Constitución de Proyectos de Mejora
			E02.03.03	Formulación y Planificación del proyecto de mejora
			E02.03.04	Implementación y seguimiento al proyecto de mejora
			E02.03.05	Evaluación de resultados del Proyecto de Mejora
			E02.03.06	Postulación a reconocimientos nacionales e internacionales
			E02.03.07	Administrar la información estadística y la Memoria de la entidad
8	M01.01	Gestión de espacios de interacción y coordinación con los actores de la localidad	M01.01.01	Planificación y organización de espacios de interacción y fomento (Juntas Vecinales, Programas de Voluntariado, Alcalde en tu sector, Casa y encuentro Vecinal, etc.)
			M01.01.02	Instalación y funcionamiento de espacios de interacción y fomento
			M01.01.03	Evaluación del desempeño de los espacios de interacción y fomento

N°	Procesos de Nivel 1		Procesos de Nivel 2	
	Código	Nombre	Código	Nombre
9	M02.01	Gestión Integral de Residuos Sólidos	M02.01.01	Planificación de las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos (RS)
			M02.01.02	Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos
			M02.01.03	Seguimiento y evaluación a las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos
10	M02.02	Gestión de la Seguridad Distrital	M02.02.01	Planeamiento de la Seguridad Local (Comité Distrital de Seguridad Ciudadana - Plataforma de Defensa Civil)
			M02.02.02	Gestión de Operaciones de la Seguridad Ciudadana
			M02.02.03	Gestión de Operaciones de Riesgos de Desastres
			M02.02.04	Seguimiento y evaluación a las acciones en Seguridad Local
11	M02.03	Gestión de Licencias, Autorizaciones y otros relacionados a actividades económicas	M02.03.01	Otorgamiento de: - Licencia de Funcionamiento - Autorización municipal de publicidad exterior - Autorización municipal de comercio en la vía pública - Servicios no exclusivos relacionados a actividad económica - Certificado de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones
			M02.03.02	Otorgamiento de: - Licencias de Edificación y habilitaciones urbanas - Conformidades de Obra - Autorizaciones para la instalación de infraestructura necesaria para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en propiedad privada - Subdivisión de Lote Urbano - Servicios no exclusivos relacionado a verificación técnica.
			M02.03.03	Otorgamiento de Autorizaciones para el uso y ocupación de la vía pública

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

N°	Procesos de Nivel 1		Procesos de Nivel 2	
	Código	Nombre	Código	Nombre
			M02.03.04	Otorgamiento de: - Licencias de tenencia y circulación de canes considerados o no considerados potencialmente peligrosos - Carné de sanidad - Registro de Canes - Servicios no exclusivos relacionados a Salud, Bienestar y Deportes
12	M02.04	Gestión del Tránsito y Movilidad	M02.04.01	Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad
			M02.04.02	Gestión de Operaciones de Tránsito y Transporte
			M02.04.03	Gestión de Operaciones de Movilidad Urbana
			M02.04.04	Seguimiento y evaluación a las acciones de Tránsito, Transporte y Movilidad
13	M02.05	Gestión del Catastro Urbano Distrital	M02.05.01	Formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital
			M02.05.02	Implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital (Sinceramiento catastral)
			M02.05.03	Actualización y mantenimiento de la Base de Datos Catastral de la municipalidad
			M02.05.04	Atención a los procedimientos administrativo TUPA relacionados a Catastro
			M02.05.05	Seguimiento y evaluación a las acciones relacionadas a Catastro
14	M02.06	Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana	M02.06.01	Formulación y evaluación de proyectos de infraestructura
			M02.06.02	Elaboración de expediente técnico o documento equivalente de proyectos de infraestructura
			M02.06.03	Ejecución del proyecto de infraestructura
			M02.06.04	Seguimiento de proyectos de infraestructura
15	M02.07	Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura Urbana	M02.07.01	Planificación del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana
			M02.07.02	Ejecución del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana
			M02.07.03	Seguimiento y Evaluación a las Acciones de Mantenimiento Urbano

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

N°	Procesos de Nivel 1		Procesos de Nivel 2	
	Código	Nombre	Código	Nombre
16	M02.08	Gestión de Áreas verdes	M02.08.01	Planificación de la Gestión de Áreas Verdes
			M02.08.02	Ejecución de mantenimiento y recuperación de áreas verdes
			M02.08.03	Seguimiento y evaluación a las acciones en la gestión de áreas verdes
17	M02.09	Administración del sistema local de gestión ambiental	M02.09.01	Planificación en Gestión Ambiental
			M02.09.02	Operaciones en Gestión Ambiental
			M02.09.03	Seguimiento y evaluación a las acciones en gestión ambiental
18	M02.10	Gestión del registro, determinación y fiscalización tributaria	M02.10.01	Planificación de los procesos de registro, determinación y fiscalización
			M02.10.02	Ejecución del Registro de contribuyentes y predios y Determinación de la deuda tributaria
			M02.10.03	Ejecución de la Fiscalización tributaria
			M02.10.04	Atención a los procedimientos administrativo TUPA relacionados a Registro, Determinación y fiscalización
			M02.10.05	Seguimiento, evaluación y control del Registro, Determinación y fiscalización
19	M02.11	Gestión de la Educación, Cultura y Turismo	M02.11.01	Planificación de actividades, programas y proyectos de promoción de la educación, cultura y turismo en el distrito de San Isidro.
			M02.11.02	Ejecución de actividades de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo en el distrito de San Isidro
			M02.11.03	Seguimiento y evaluación de las actividades educativas, fomento de cultura de valores y la promoción del turismo
20	M03.01	Formulación del Plan Anual de Fiscalización Municipal	M03.01.01	Elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal
21	M03.02	Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento	M03.02.01	Programación de actividades de supervisión de cumplimiento
			M03.02.02	Ejecución de actividades de supervisión de cumplimiento
22	M03.03	Fiscalización y ejecución de procedimiento administrativo sancionador	M03.03.01	Ejecución del procedimiento administrativo sancionador

N°	Procesos de Nivel 1		Procesos de Nivel 2	
	Código	Nombre	Código	Nombre
23	M03.04	Atención de Apelaciones	M03.04.01	Atención y resolución de Apelaciones
24	M04.01	Desarrollo de Estrategias de Atención a Ciudadanos	M04.01.01	Establecimiento de la Política de Atención al Ciudadano
			M04.01.02	Definición de mediciones e indicadores de atención al ciudadano
			M04.01.03	Planificación de Actividades y Programas
			M04.01.04	Determinación de procesos para la Atención al Ciudadano y mecanismos de promoción y participación vecinal
25	M04.02	Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	M04.02.01	Recepción y registro de solicitudes y consultas
			M04.02.02	Análisis, atención y derivación de casos
			M04.02.03	Investigación, generación de documentos e informe de atención de caso
			M04.02.04	Respuesta y cierre de caso o entrega de documento requerido
			M04.02.05	Seguimiento y monitoreo individual de casos
26	M04.03	Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano	M04.03.01	Seguimiento Mensual de atenciones de solicitudes
			M04.03.02	Evaluación Trimestral del desempeño de atenciones de solicitudes
27	S01.01	Planificación de Políticas de Recursos Humanos	S01.01.01	Establecimiento de Estrategias y Políticas
			S01.01.02	Definición de mediciones e indicadores de Gestión de Personas
			S01.01.03	Planificación de Recursos Humanos
			S01.01.04	Determinación de procesos para la Gestión de Personas
28	S01.02	Organización del Trabajo y su Distribución	S01.02.01	Diseño de los Puestos
			S01.02.02	Administración de Puestos
29	S01.03	Gestión del Empleo	S01.03.01	Gestión de la Incorporación
			S01.03.02	Administración de Personas

N°	Procesos de Nivel 1		Procesos de Nivel 2	
	Código	Nombre	Código	Nombre
30	S01.04	Gestión del Rendimiento	S01.04.01	Planificación de la Gestión del Rendimiento
			S01.04.02	Establecimiento de Metas y Compromisos del Personal para el periodo de rendimiento
			S01.04.03	Seguimiento de Cumplimiento de Metas y compromisos del personal
			S01.04.04	Evaluación del Desempeño del personal
			S01.04.05	Retroalimentación y mejorar del rendimiento de los servidores
31	S01.05	Gestión de la Compensación	S01.05.01	Administración de Compensaciones
			S01.05.02	Liquidación de Beneficios Sociales
			S01.05.03	Administración de Pensiones
32	S01.06	Gestión del Desarrollo y Capacitación	S01.06.01	Planificación de la Capacitación
			S01.06.02	Ejecución de la Capacitación
33	S01.07	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	S01.07.01	Supervisar las Relaciones Laborales Individuales y Colectivas
			S01.07.02	Cultura y Clima Organizacional
			S01.07.03	Seguridad, Salud en el Trabajo (SST)
			S01.07.04	Bienestar Social
			S01.07.05	Comunicación Interna
34	S02.01	Gestión de Contrataciones	S02.01.01	Formulación y Aprobación del Plan Anual de Contrataciones
			S02.01.02	Modificación del Plan Anual de Contrataciones
			S02.01.03	Contratación de Bienes y Servicios bajo el ámbito de la ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento
			S02.01.04	Contratación de iguales o menores a ocho (8) UIT excluidos del ámbito de aplicación de la ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento
35	S02.02	Gestión de Almacén	S02.02.01	Ingreso de Bienes a Almacén
			S02.02.02	Despacho de Bienes a Almacén
			S02.02.03	Almacenamiento y custodia de Bienes en el Almacén
			S02.02.04	Inventario de existencias del almacén

N°	Procesos de Nivel 1		Procesos de Nivel 2	
	Código	Nombre	Código	Nombre
36	S03.01	Gestión Contable	S03.01.01	Cálculo y Registro de operaciones Contables
			S03.01.02	Control Previo y posterior de Operaciones Financieras
			S03.01.03	Elaboración de Estados Financieros
			S03.01.04	Elaboración de Costos Municipales
37	S03.02	Gestión de Tesorería	S03.02.01	Control y Registro de Ingresos
			S03.02.02	Control y Registro de Egresos
			S03.02.03	Elaboración de Conciliaciones Bancarias
			S03.02.04	Elaboración de Apertura de Caja Chica
			S03.02.05	Custodia y control de Cartas Fianza
38	S03.03	Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales	S03.03.01	Control de Deudas Tributarias
			S03.03.02	Administración de Cobranza Coactiva
39	S04.01	Gestión de Control Patrimonial	S04.01.01	Alta de Bienes Patrimoniales
			S04.01.02	Asignación de bienes y control de movimientos
			S04.01.03	Inventario de Bienes Institucionales
			S04.01.04	Baja y Disposición final de bienes muebles
			S04.01.05	Pago de pólizas de seguro
40	S04.02	Gestión de Servicios Generales	S04.02.01	Pago de servicios básicos
			S04.02.02	Control de suministro de combustible
			S04.02.03	Mantenimiento y reparación de infraestructura, flota vehicular y bienes patrimoniales
			S04.02.04	Control y Supervisión de la Limpieza y seguridad de Locales.
41	S05.01	Planificación de los Servicios TIC	S05.01.01	Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC
			S05.01.02	Planificación de Actividades y Servicios
			S05.01.03	Determinación de procesos para la planificación de los servicios TIC
42	S05.02	Gestión de los Proyectos TIC	S05.02.01	Gestión de Proyectos TIC
43	S05.03	Gestión de los Servicios TIC	S05.03.01	Gestión de Soporte Técnico
			S05.03.02	Gestión de la implementación de sistemas informáticos
			S05.03.03	Gestión de las Plataformas Tecnológicas
			S05.03.04	Gestión de Seguridad informática
			S05.03.05	Soporte Tecnológico de los Portales Informáticos
			S05.03.06	Inventario de Recursos Informáticos

N°	Procesos de Nivel 1		Procesos de Nivel 2	
	Código	Nombre	Código	Nombre
44	S06.01	Asesoría Legal	S06.01.01	Asesoramiento Legal
			S06.01.02	Opinión Legal
45	S06.02	Gestión Jurídica	S06.02.01	Opinión Jurídica sobre proyectos de Resoluciones
			S06.02.02	Opinión Jurídica sobre proyectos Normativos
46	S07.01	Gestión del Trámite Documentario	S07.01.01	Recepción de documentos
			S07.01.02	Derivación de Documentos
			S07.01.03	Notificación de Documentos
			S07.01.04	Búsqueda de Documentos por parte de la Ciudadanía
47	S07.02	Gestión del Archivo	S07.02.01	Archivamiento de Documentos
			S07.02.02	Búsqueda de Documentos por parte de los Órganos y Unidades Orgánicas
			S07.02.03	Inventario de Archivos
			S07.02.04	Transferencia de Documentación Histórica
			S07.02.05	Eliminación de Documentos Administrativos
48	S08.01	Gestión de Prensa	S08.01.01	Establecimiento de Estrategias y Normas de Prensa
			S08.01.02	Cobertura de Prensa
49	S08.02	Gestión de Publicidad	S08.02.01	Establecimiento de Estrategias y Normas de Publicidad
			S08.02.02	Gestión de Difusión de Información
50	S08.03	Administración de Protocolos y Eventos	S08.03.01	Protocolo de Atenciones Oficiales y Saludos
51	S08.04	Administración de Redes	S08.04.01	Gestión de la Información en los canales digitales institucionales

10.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E01.01
	Gestión Estratégica para el Desarrollo Local	Fecha de aprobación: 27.02.2020

Objetivo del proceso	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
Propietario del proceso	Gerente Municipal
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	Impacto de la ejecución de los objetivos estratégicos establecidos para el distrito

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM\CEPLAN - Entes rectores y territoriales - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- PEDN al 2021 - Planes y políticas sectoriales y territoriales - Plan Estratégico - Proyectos Institucionales - Presupuesto Institucional	E01.01.01 Establecimiento del marco normativo para el establecimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	Establecer disposiciones para la formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC de la Municipalidad de San Isidro	- Lineamientos, estándares e instrumentos para el establecimiento del PDLC en la MSI - Políticas específicas para el desarrollo local	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Actores de la localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica) - E01.01.02 Formulación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
- E01.01.01 Establecimiento del marco normativo para el establecimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - Actores de la localidad	- Lineamientos, estándares e instrumentos para el establecimiento del PDLC en la MSI - Políticas específicas para el desarrollo local - Información de la realidad local y necesidades de la población	E01.01.02 Formulación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	Elaborar los documentos de sustento y el proyecto de Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC, de acuerdo al marco normativo vigente.	- Documentos de trabajo para el establecimiento del PDLC - Proyecto de PDLC del distrito de San Isidro	- MSI\GPPDC - E01.01.03 Revisión, evaluación y aprobación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
- E01.01.02 Formulación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	- Documentos de trabajo para el establecimiento del PDLC	E01.01.03 Revisión, evaluación y aprobación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	Realizar la revisión y evaluación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC y sus documentos sustentatorios, para la aprobación de la alta dirección.	- Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - Documento de envío del PDLC de la MSI	- MSI\Alta dirección - MSI\GPPDC - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E01.01.04 Seguimiento de la ejecución del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - CEPLAN
- E01.01.03 Revisión, evaluación y aprobación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - E01.01.01 Establecimiento del marco normativo para el establecimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	- Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - Lineamientos, estándares e instrumentos para el establecimiento del PDLC en la MSI	E01.01.04 Seguimiento de la ejecución del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	Realizar el seguimiento del avance y evaluación de la ejecución del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	- Informes de seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	- MSI\Alta dirección

Controles	Evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos establecidos
Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de establecimiento de visión, objetivos, acciones y ruta estratégica.
Instalaciones	Ambiente de oficina, sala de reuniones y sala multiusos.
Sistemas informáticos	SITDAC, Sistemas administrativos de gestión
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E01.02
	Gestión Estratégica Institucional	Fecha de aprobación: 10.01.2020

Objetivo del proceso	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; y verificar continuamente su avance.
Propietario del proceso	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo
Areas Involucradas	Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	**Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional** - Nivel de Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional - Nivel de Cumplimiento del Plan Operativo Institucional **Presupuesto Institucional** - Nivel de Ejecución del Presupuesto Institucional **Presupuesto Participativo** - Nivel de Ejecución del Presupuesto Participativo **Inversiones** - Avance de Ejecución Presupuestal

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - CEPLAN	- Información de los órganos y unidades orgánicas - Solicitud de modificación del POI, PEI de los órganos y unidades orgánica - Informes de evaluación de PEI y POI - Marco normativo para la generación del PEI y POI	E01.02.01 Elaboración, Modificación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI) anual y multianual	Elaborar y aprobar el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional y Multianual articulando al Presupuesto Institucional e Inversiones, de forma tal que los recursos que se asignen para el cumplimiento de objetivos, acciones, actividades, proyecto y tareas, se efectúen con eficiencia y eficacia en el marco de la gestión por resultados; así como, modificar, realizar el seguimiento y evaluación de su ejecución.	- Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional anual (consistente con el PIA) y multianual - Plan Estratégico Institucional - Modificado - Plan Operativo Institucional anual - Modificado - Informes de seguimiento PEI/POI - Informe de evaluación de resultados del Plan Estratégico Institucional - Informe de Implementación del Plan Operativo Institucional	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - CEPLAN
- E01.02.01 Elaboración, Modificación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación del PEI y el POI anual y multianual - E01.02.03 Preparación, Concertación y Formalización del Presupuesto participativo - E01.02.04 Programación Multianual, Formulación y Evaluación de proyectos de inversión - E01.04 Gestión de Convenios - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MEF	- PEI, POI - Presupuesto participativo: proyectos priorizados - Cartera de Inversiones de la Programación Multianual de Inversiones (PMI) - Convenios que irrogan gastos - Cuadro de necesidades - Gastos fijos - Obligaciones contractuales - Sentencias judiciales (cosa juzgada) - Solicitud de Modificación del Presupuesto - Recursos a transferir	E01.02.02 Formulación, Aprobación, Ejecución, Modificación, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y PIM	Elaborar, aprobar el PIA y realizar el seguimiento y evaluación de la ejecución del presupuesto para el cumplimiento de objetivos, acciones, actividades, proyectos y tareas de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.	- Presupuesto Institucional de Apertura - Acuerdo de consejo: PIA - Certificado de Crédito Presupuestario - Nota de Modificación presupuestaria - Presupuesto Institucional Modificado (PIM) - Resolución de Alcaldía paras las modificaciones presupuestales - Informe de Evaluación y Seguimiento de la ejecución del PIA y PIM	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - MEF

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E01.02
	Gestión Estratégica Institucional	Fecha de aprobación: 10.01.2020

Objetivo del proceso	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; y verificar continuamente su avance.
Propietario del proceso	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo
Areas involucradas	Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	**Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional** - Nivel de Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional - Nivel de Cumplimiento del Plan Operativo Institucional **Presupuesto Institucional** - Nivel de Ejecución del Presupuesto Institucional **Presupuesto Participativo** - Nivel de Ejecución del Presupuesto Participativo **Inversiones** - Avance de Ejecución Presupuestal

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02.02 Formulación, Aprobación, Ejecución, Modificación, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y PIM - Agentes Participantes - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas -MEF	- POLC Plan de Desarrollo Local Concertado - PIA, PIM Información complementaria y para la priorización de proyectos - Recursos a transferir	E01.02.03 Preparación, Concertación y Formalización del Presupuesto participativo	Priorización de los proyectos de inversión que se ejecutarán como resultado del Proceso de Presupuesto Participativo y, capacitación de los agentes participantes para la priorización de proyectos de inversión que contribuyan al desarrollo del distrito de San Isidro.	- Publicación de inicio del proceso de presupuesto participativo - Actividad de capacitación a los agentes participantes - Rendición de Cuentas - Diagnostico e identificación y priorización de resultados - Priorización de Proyectos, suscripción del acta de acuerdos y compromisos y Elección del Comité de Vigilancia - Acta de Acuerdos y Compromisos del proceso - Presupuesto participativo: proyectos priorizados - Informe Final del Proceso de Presupuesto Participativo - Acuerdo de Consejo que aprueba el Informe Final	- Agentes Participantes - CER - MEF\DNPP - Actores de la Localidad - Consejo de Coordinación Local Distrital CCLD - Concejo Municipal
- MEF (Ente rector) - Sistemas Administrativos del Estado - E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - OSCE	- Guías para formular proyectos - Ley del Presupuesto Público Ley de Endeudamiento del Sector Público - Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversión - Indicadores de brechas de infraestructura - Cartera de Inversiones de la Programación Multianual de Inversiones (PMI) - Plan de Desarrollo Local Concertado - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Ley de Contrataciones del Estado	E01.02.04 Programación Multianual, Formulación y Evaluación, Ejecución y Funcionamiento de Inversiones	Lograr la vinculación entre el planeamiento estratégico y el proceso presupuestario, mediante la formulación y ejecución de una cartera de inversiones orientada al cierre de brechas prioritarias, ajustada a los objetivos y metas de desarrollo nacional y territorial.	- Cartera de Inversiones de la Programación Multianual de Inversiones (PMI). - Ficha Técnica Simplificada. - Ficha Técnica Estándar - Ficha Técnica para proyectos de baja y mediana complejidad - Estudios de preinversión a nivel de Perfil. - Registro de la declaración de viabilidad en el Banco de Inversiones - Documentos equivalentes (ET, Exp.Técnico, IDR, etc.) - Bien, Servicio, Obra - Información de la puesta en marcha del servicio mejorado	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MEF - Población de San Isidro - E01.02 Gest.Estratégica Institucional
Controles	Revisión de avances de Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, Presupuesto Institucional, Presupuesto Participativo e Inversiones respectivamente.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumpla el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e instalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (para la proyección de presentaciones, video y audio).
Sistemas informáticos	Word, Excel, PPT, Sistemas internos
Equipos	Equipos de computo, impresora, scanner, proyector, laptop, pizarra, sistema de audio.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E01.03
	Gestión del Cumplimiento	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del proceso	Establecer, organizar, dirigir y controlar las políticas y acciones necesarias que conduzcan a la entidad a mantener un sistema de gestión del cumplimiento normativo legal y reglamentario, a través de la administración de los riesgos de cumplimiento, dentro del marco de las competencias de la Municipalidad de San Isidro, la Política Nacional de Integridad Pública y la normatividad vigente.
Propietario del proceso	Gerente de Ética e Integridad (Oficial de Cumplimiento)
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	Nivel de cumplimiento del Plan Operativo para la Gestión del Cumplimiento.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Reguladores - PCM\Secretaria de Integridad Pública - Actores de la localidad (Vecinos, administrados, etc.) - MSI\Organos y Unidades Orgánicas	- Normatividad vigente (de los servicios brindados por la municipalidad) - Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción - Estrategias y estándares de integridad pública - Necesidades y expectativas - Información de contexto (FODA) - Información de contexto (factores internos y externos)	E01.03.01 Establecimiento de estrategias, herramientas y instrumentos de Gestión del Cumplimiento	Establecer los Instrumentos y herramientas de gestión para el cumplimiento normativo y reglamentario en la Municipalidad de San Isidro.	- Matriz de Contexto y Partes Interesadas - Matriz de Riesgos Internos y Externos - Alcance del Sistema de Gestión del Cumplimiento - Política de Cumplimiento - Normatividad de la MSI para la gestión del cumplimiento - Asignación de Responsabilidades a todos los niveles - Plan Operativo para la Gestión del Cumplimiento - Objetivos y Actividades estratégicas de Gestión del	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos y Unidades orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- E01.03.01 Establecimiento de estrategias, herramientas y instrumentos de Gestión del Cumplimiento - E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Organos y Unidades Orgánicas	- Alcance del Sistema de Gestión del Cumplimiento - Política de Cumplimiento - Normatividad de la MSI para la gestión del cumplimiento - Directiva de Gestión de Riesgos - Información de las obligaciones y riesgos de cumplimiento - Información de la efectividad de las acciones frente a riesgos de cumplimiento	E01.03.02 Administración de Riesgos de Cumplimiento	Identificar las obligaciones y riesgos de cumplimiento, a fin de establecer planes y acciones de control que garanticen el cumplimiento normativo y reglamentario en las operaciones de la Municipalidad de San Isidro.	- Matriz de Riesgos de Cumplimiento - Plan de acción y controles - Reportes de estado de acciones frente a riesgos de cumplimiento	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos y Unidades orgánicas
- Contraloría General de la República - E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Organos y Unidades Orgánicas - Ciudadanos	- Normatividad vigente del Sistema Nacional de Control - Directiva de Gestión de Riesgos - Información de los riesgos en las operaciones - Información de la implementación de recomendaciones - Denuncias	E01.03.03 Administración del Sistema de Control Interno	Promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la Municipalidad de San Isisdro, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el logro de sus resultados.	- Plan Anual de Control - Planificación de Auditorías de Cumplimiento - Informe de Servicios de Control / Relacionados - Informe de cumplimiento de recomendaciones	- MSI\Gerencia Municipal - Contraloría General de la República - MSI\Organos y Unidades Orgánicas

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E01.03
	Gestión del Cumplimiento	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del proceso	Establecer, organizar, dirigir y controlar las políticas y acciones necesarias que conduzcan a la entidad a mantener un sistema de gestión del cumplimiento normativo legal y reglamentario, a través de la administración de los riesgos de cumplimiento, dentro del marco de las competencias de la Municipalidad de San Isidro, la Política Nacional de Integridad Pública y la normatividad vigente.
Propietario del proceso	Gerente de Ética e Integridad (Oficial de Cumplimiento)
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	Nivel de cumplimiento del Plan Operativo para la Gestión del Cumplimiento.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.03.01 Establecimiento de estrategias, herramientas y instrumentos de Gestión del Cumplimiento - E01.03.02 Administración de Riesgos de Cumplimiento - E01.03.03 Administración del Sistema de Control Interno - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos y Unidades Orgánicas	- Plan Operativo para la Gestión del Cumplimiento - Objetivos y Actividades estratégicas de Gestión del Cumplimiento. - Plan de acción y controles - Reportes de estado de acciones frente a riesgos de cumplimiento. - Informe de Servicios de Control / Relacionados - Informe de cumplimiento de recomendaciones - Lineamientos de Direccionamiento Estratégico y cambios que impacten las operaciones de gestión del cumplimiento. - Informe de efectividad de mejoras implementadas	E01.03.04 Evaluación del Rendimiento y mejora de la Gestión de Cumplimiento	Realizar la evaluación periódica del desempeño de las actividades de gestión del cumplimiento, a fin de determinar brechas en relación a lo planificado y aplicar mejoras a los procesos.	- Informe de estado y brechas en la gestión de cumplimiento - Plan de acción de cambios y/o mejora a implementar - Resultados de la implementación de mejora en las operaciones de gestión de cumplimiento.	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos y Unidades orgánicas
Controles	Revisión mensual de plan operativo para la gestión del cumplimiento				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación) y equipados, que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio).
Sistemas informáticos	Word, Excel, PPT
Equipos	Equipos de computo, impresora, scaner

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · GERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E01.04
	Gestión de Convenios	Fecha de aprobación: 30.12.2019

Objetivo del proceso	Establecer lineamientos, para instrumentalizar la suscripción de convenios en la Municipalidad de San Isidro; así como, administrar el cumplimiento de los beneficios y acuerdos.
Propietario del proceso	Gerencia Municipal
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	Nivel de eficacia en la gestión de convenios

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Actores de la localidad: Entidades públicas y privadas	- Lineamientos para el desarrollo de convenios - Plan Operativo Institucional - Proyectos Institucionales - Presupuesto Institucional - Necesidades y proyectos de acuerdos de cooperación - Información de expresiones de interés de acuerdos de cooperación	E01.04.01 Establecimiento del marco normativo según la naturaleza de los convenios	Establecer disposiciones para la formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación de convenios de cooperación de la Municipalidad de San Isidro con entidades o personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales y/o extranjeras.	- Lineamientos, estándares e instrumentos para la administración de convenios en la MSI	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Actores de la localidad: Entidades públicas y privadas - E01.04.02 Formulación de los convenios y los documentos que lo sustenten
- E01.04.01 Establecimiento del marco normativo según la naturaleza de los convenios - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Lineamientos, estándares e instrumentos para la administración de convenios en la MSI - Lineamientos para el desarrollo de convenios - Información remitida por las áreas sobre convenios solicitados por Entidades públicas y privadas	E01.04.02 Formulación de los convenios y los documentos que lo sustenten	Elaborar los documentos que sustenten el proyecto de convenio, de acuerdo al marco normativo vigente.	- Documentos de trabajo para la suscripción de convenios - Proyectos de convenios y documentos complementarios	- MSI\GPPDC - E01.04.03 Revisión, evaluación y aprobación de los convenios
- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E01.04.02 Formulación de los convenios y los documentos que lo sustenten - MSI\Subgerencia de Desarrollo Corporativo	- Proyectos de convenios y documentos complementarios - Documentos de trabajo para la suscripción de convenios - Convenios aprobados - Acuerdo de Concejo de aprobación de convenio	E01.04.03 Revisión, evaluación y aprobación de los convenios	Realizar la revisión y evaluación de los convenios y sus documentos sustentatorios, para la aprobación de la alta direccion.	- Proyectos de Convenios - Convenios aprobados - Acuerdo de concejo de aprobación de convenio	- MSI\Subgerencia de Desarrollo Corporativo - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E01.04.04 Seguimiento del avance y evaluación de la ejecución de los convenios de la MSI
- E01.04.03 Revisión, evaluación y aprobación de los convenios - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Convenios aprobados - Acuerdo de Consejo de aprobación de convenio - Información para el seguimiento de cumplimiento de acuerdos del convenio	E01.04.04 Seguimiento del avance y evaluación de la ejecución de los convenios de la MSI	Realizar el seguimiento del avance y evaluación de la ejecución de los convenios para el control de los mismos.	- Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de convenios suscritos	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal

Controles	Evaluación periódica del cumplimiento de los convenios suscritos

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación) y equipados, que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio).
Sistemas Informáticos	Word, Excel, PPT
Equipos	Equipos de computo, impresora, scaner

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E02.01
	Gestión Normativa Institucional	Fecha de aprobación: 12.12.2019

Objetivo del proceso	Gestionar la formulación y administración de los documentos e instrumentos normativos para la gestión institucional y la normatividad que regulan los servicios municipales, alineado a la regulación sectorial y territorial.
Propietario del proceso	Subgerente de Desarrollo Corporativo.
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	Nivel de normatividad de los procesos de la Cadena de Valor de la Municipalidad de San Isidro. Nivel de satisfacción de los usuario internos

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM\Secretaría de Gestión Pública - PCM - MSI - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- NT para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Ent.de la Adm.Pública - Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública - ROF - Información de las operaciones, productos, procesos	E02.01.01 Implementación y mantenimiento de la Gestión por Procesos en la MSI	Ejercer la dirección, administración y control de la Gestión por Procesos en la MSI, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos en el marco de los objetivos institucionales.	- Norma para la Implementación de la Gestión por Procesos en la MSI - Mapeo de Procesos Nivel 0 - Inventario de Procesos - Fichas de Procesos - Ficha de Indicadores de Procesos - Norma para la Gestión por Procesos en la MSI - Reporte de Desempeño de la Gestión por Procesos	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
- PCM - Entidades Públicas o Privadas	- Ley Orgánica de Municipalidades - Buenas prácticas de gestión de documentos normativos	E02.01.02 Establecimiento y mantenimiento de estándares para la generación de documentos normativos	Establecer y mantener las disposiciones para la formulación, aprobación y actualización de los documentos normativos.	- Tipología y jerarquía de documentos normativos -Formato y estructura de los documentos normativos - Flujo de revisiones y autorizaciones de Doc. Normativos - Norma de estándares de documentos normativo	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Entes Rectores	- Requerimiento de Asistencia Técnica - Proyectos de normativas de procesos internos de MSI - Normatividad aplicable a cada función o proceso interno de la MSI	E02.01.03 Conducción para la Elaboración y Aprobación de normativas de los procesos de la MSI	Dirigir, brindar asistencia técnica y controlar la generación de documentos normativos de procesos internos de la MSI, estableciendo disposiciones para la formulación, aprobación y actualización de los mismos.	- Asistencia Técnica - Directivas - ROF - MAPRO - Procedimiento - Protocolos	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
- Ente Rector - Municipalidad de Lima Metropolitana - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Normatividad vigente - Normatividad vigente - Información de las operaciones, productos, procesos	E02.01.04 Elaboración y Aprobación de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y del Tarifario de Servicios No Exclusivos (TSNE)	Desarrollar y mantener actualizado los requisitos y tarifas de procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y servicios no exclusivos por la MSI al ciudadano	- TUPA - TSNE	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Ciudadano
- SDC MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Inventario de documentos normativos - Proyecto de normativa actualizada	E02.01.05 Mantener y controlar los documentos normativos de los procesos de la MSI	Administrar la vigencia de los documentos normativos de los procesos de la MSI, desarrollando mecanismos para el mantenimiento y control de los mismos	- Requerimientos de actualización/baja de normativas - Reporte de Estado de normatividad de los procesos de la cadena de valor de la MSI	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
Controles	- Evaluación del estado de normatividad de los procesos de la cadena de valor de la MSI				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e instalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio).
Sistemas informáticos	Word, Excel, Bizagi
Equipos	Equipos de computo, impresora, scanner

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E02.02
	Administración de Sistemas de Gestión	Fecha de aprobación: 23.01.2020

Objetivo del proceso	Conducir las actividades para el diseño, implementación, mantenimiento y la mejora de los sistemas de gestión de la Municipalidad de San Isidro.
Propietario del proceso	Subgerente de Desarrollo Corporativo
Areas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro, dentro del alcance del Sistema Integrado de gestión.
Indicador	Nivel de Cumplimiento de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Gerencia Municipal - E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - INACAL, Órganos Internacionales - E02.02.03 Evaluación del Desempeño y Mejora de los Sistemas de Gestión	- Lineamientos/Metas generales - Requerimientos de la alta dirección para los Sistemas de Gestión - Plan de Desarrollo Local Concertado - PEI, POI, Presupuesto institucional - Normas técnicas nacionales e internacionales - Informe de Revisión por la Dirección	E02.02.01 Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Organizar y establecer las acciones necesarias para el diseño, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión en la municipalidad de San Isidro.	- Documentos de Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) * Políticas * Objetivos * Programa de Auditorías * Documentos obligatorios a los Sistemas de Gestión * Otros - Metas de los Sistemas de Gestión para el POI - Presupuesto para el mantenimiento del SIG	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas del alcance del SIG - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- E02.02.01 Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas del alcance del SIG - Empresa Certificadora, Auditor (Proveedor)	- Documentos de Planificación del Sistema Integrado de Gestión - Métricas e Indicadores del desempeño del SIG - Información documentada del SIG - Necesidades de capacitación y/o reforzamiento - Plan de Auditoría (de certificación/recertificación) - Informe de Auditoría - Certificado	E02.02.02 Implementación y Mantenimiento de los Sistemas de Gestión	Hacer seguimiento a los órganos y unidades orgánicas dentro del alcance de los sistemas de gestión para el cumplimiento de las acciones, registros y reportes a generar por el mantenimiento y mejora de los sistemas.	- Informe de seguimiento al mantenimiento del SIG - Información documentada actualizada - Asistencia técnica, para el mantenimiento del SIG - ET, conformidad de servicio	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02.03 Evaluación del Desempeño de los Sistemas de Gestión - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas dentro del alcance del SIG - S02.01 Gestión de Contrataciones
- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas dentro del alcance del SIG - E02.02.02 Implementación y Mantenimiento de los Sistemas de Gestión - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Acciones Correctivas - Proyecto de Mejora - Informe de seguimiento al mantenimiento del SIG - Informe de Auditoría - PEI, POI, Presupuesto institucional	E02.02.03 Evaluación del Desempeño y Mejora de los Sistemas de Gestión	Mejorar el funcionamiento general del sistemas integrado de gestión, determinando brechas de incumplimiento y aplicando mejoras que aseguren se cumplan las proyecciones y objetivos de la Municipalidad de San Isidro.	- Plan de Auditoría - Informe de Auditoría - Informe de Revisión por la Dirección	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas dentro del alcance del SIG - MSI\Gerencia Municipal - E02.02.01 Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Controles	Seguimiento del cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e instalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos de los sistemas de gestión. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio).
Sistemas Informáticos	Word, Excel, aplicaciones informáticas propias de la función.
Equipos	Equipos de cómputo, impresora, scanner.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E02.03
	Gestión de la Mejora Continua	Fecha de aprobación: 08.01.2020

Objetivo del proceso	Conducir el desarrollo de proyectos que generen mejoras en la operatividad de la municipalidad y establezcan buenas prácticas y estándares de reconocimiento en la gestión organizacional.
Propietario del proceso	Subgerente de Desarrollo Corporativo.
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	- Nivel de Cumplimiento de las Metas de los Proyectos de Mejora - Nivel de Eficacia de Proyectos de Mejora

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - MSI\Órganos y unidades orgánicas - E02.02 Administración de Sistemas de Gestión - E02.01 Gestión Normativa Institucional - E02.03.06 Administrar la información estadística y la Memoria de la entidad	- PEI, POI - Requerimientos de mejora de procesos de la municipalidad - Requerimientos de mejora de operaciones y/o presentación a certamen - Resultados de la Revisión por la Dirección - Asistencia Técnica - Proyecto de directiva, instrumentos de gestión, etc - Información estadística de los órganos y unidades orgánicas	E02.03.01 Planificación de la Mejora Continua	Establecer estrategias, metas, estándares y la normatividad para el desarrollo de proyectos de mejora y la presentación de proyectos destacados al reconocimiento por organizaciones nacionales e internacionales.	- Estrategias y metas para el desarrollo de proyectos - Normatividad y estándares para el desarrollo de proyectos de mejora (Metodología) - Normatividad y estándares para el procesamiento y generación de información estadística - Solicitud Asistencia Técnica - Proyecto de directiva, instrumentos de gestión, etc	- MSI\Órganos y unidades orgánicas - E02.01 Gestión Normativa Institucional
- MSI\Órganos y unidades orgánicas - E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02 Administración de Sistemas de Gestión - Otras organizaciones (públicas o privadas, nacionales o internacionales)	- Solicitud de Asistencia Técnica - Plan de Desarrollo Local Concertado - PEI - Contexto: Fortalezas, Debilidades - Partes Interesadas: requerimientos - Matriz de Riesgos-Alto - Políticas y objetivos de los sistemas de gestión - Buenas prácticas de gestión	E02.03.02 Determinación de Oportunidades de Mejoras y Constitución de Proyectos de Mejora	Evaluar la operatividad de los órganos o unidades orgánicas e identificar oportunidades de mejora que conlleven a la constitución de proyectos de mejora.	- Informe de Asistencia Técnica (Diagnóstico, opinión técnica, etc)	- MSI\Órganos y unidades orgánicas
- E02.03.01 Determinación de Oportunidades de Mejoras y Constitución de Proyectos de Mejora - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Informe de Asistencia Técnica (Diagnóstico, opinión técnica, etc) - Datos e información de las operaciones del órgano unidad orgánica	E02.03.03 Formulación y Planificación del proyecto de mejora	Conducir la definición del alcance, los recursos necesarios y acciones a seguir para obtener los resultados de mejora esperados, conforme a los estándares establecidos	- Informe de Asistencia Técnica (Plan, Metas, Cronograma de Actividades, etc.)	- MSI\Órganos y unidades orgánicas
- E02.03.02 Formulación y planificación del proyecto de mejora - S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Informe de Asistencia Técnica (Plan, Cronograma de Actividades, etc.) - Bien, Servicio - Datos resultantes de la aplicación de acciones de mejora	E02.03.04 Implementación y seguimiento al proyecto de mejora	Monitorear la ejecución del Plan de acción para la implementación del proyecto de mejora.	- TDR, ET, Conformidad de Servicio - Informe de Avance de la implementación de Proyecto de Mejora	- S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Órganos y unidades orgánicas

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E02.03
	Gestión de la Mejora Continua	Fecha de aprobación: 08.01.2020

Objetivo del proceso	Conducir el desarrollo de proyectos que generen mejoras en la operatividad de la municipalidad y establezcan buenas prácticas y estándares de reconocimiento en la gestión organizacional.
Propietario del proceso	Subgerente de Desarrollo Corporativo.
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	- Nivel de Cumplimiento de las Metas de los Proyectos de Mejora - Nivel de Eficacia de Proyectos de Mejora

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E02.03.04 Implementación y seguimiento al proyecto de mejora - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Informe de Avance de la implementación de Proyecto de Mejora - Datos resultantes de la aplicación de acciones de mejora	E02.03.05 Evaluación de resultados del Proyecto de Mejora	Determinar los logros de la implementación de los proyectos de mejora y las brechas a las metas planificadas.	- Informe de resultados de implementación de proyecto de mejora - Proyectos destacados y priorizados	- MSI\Órganos y unidades orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - E02.03.06 Postulación a reconocimientos nacionales e internacionales
- E02.03.05 Evaluación de resultados del Proyecto de Mejora - MSI\Gerencia Municipal	- Proyectos destacados y priorizados - Lineamientos de priorización	E02.03.06 Postulación a reconocimientos nacionales e internacionales	Conducir la presentación de proyectos de mejora destacados de la municipalidad, a certámenes de reconocimiento nacional y/o internacional.	- Formatos para presentar postulación del proyecto. - Carpeta de proyecto destacados y priorizado	- Entidad organizadora de certamen de reconocimiento
- MSI\Órganos y unidades orgánicas - E02.03.01 Planificación de la Mejora Continua	- Datos de las operaciones - Información descriptiva de las operaciones - Normatividad y estándares para el procesamiento y generación de información estadística y descriptiva de la MSI.	E02.03.07 Administrar la información estadística y la Memoria de la entidad	Procesar y generar información estadística y descriptiva de las operaciones de la municipalidad para su uso por órganos internos y/o entidades externas.	- Información estadística - Memoria Anual	- MSI\Órganos y unidades orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - Entidades públicas o privadas
Controles	Seguimiento al desarrollo de proyectos y generación de información estadística				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e instalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados.
Sistemas informáticos	Word, Excel, Visio, Sistemas internos.
Equipos	Equipos de cómputo, impresora, scanner, proyector, laptop, pizarra, sistema de audio.

10.2. PROCESOS MISIONALES

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M01.01
	Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del proceso	Organizar, ejecutar y hacer seguimiento a los espacios de coordinación con los actores de la localidad, para el desarrollo de actividades, iniciativas y mecanismos de desarrollo económico, local y urbano.
Propietario del proceso	Gerencia de Participación Vecinal
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea, Gerencia de Administración y Finanzas, Subgerencia de Desarrollo Corporativo.
Indicador	- Nivel de impacto en el desarrollo económico del distrito - Nivel de impacto en el desarrollo social del distrito - Nivel de impacto en el desarrollo urbano del distrito

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- 01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - M04.01.03 Planificación de Actividades y Programas - Actores de la localidad - E02.01 Gestión normativa Institucional	- PDLC del distrito de San Isidro - Políticas específicas para el desarrollo local - Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional - Plan de Actividades para la Promoción de la Integración y Participación vecinal - Necesidades / Expectativas de desarrollo económico, social - Asistencia Técnica - Norma de Estándares de documentos normativos - Normatividad aprobada	M01.01.01 Planificación y organización de espacios de interacción y fomento (Juntas Vecinales, Programas de Voluntariado, Alcalde en tu sector, Casa y encuentro Vecinal, etc.)	Establecer espacios de discusión, interacción y fomento de actividades como mecanismos conducentes al desarrollo del distrito de San Isidro (Económico, Social, Urbano).	- Programación de espacios de interacción y de fomento. - Metas por actividad - Cronograma de ejecución - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de Reglamentos / protocolos	- MSI\Gerencia Municipal - Actores de la Localidad - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión normativa Institucional
- M01.01.01 Planificación y organización de espacios de interacción y fomento - S02.01 Gestión de Contrataciones - Actores de la localidad	- Reglamento/protocolo de Instalación y funcionamiento - Cronograma de ejecución - Bienes y Servicios - Necesidades / Expectativas de desarrollo económico, social	M01.01.02 Instalación y funcionamiento de espacios de interacción y fomento	Desarrollar las acciones necesarias para obtener los resultados esperados por el funcionamiento de los espacios de interacción y fomento.	- Información referente a temas de interés para el desarrollo local * Económico * Social * Urbano - Documento / Acta de acuerdos - EE, TDR, Conformidad del servicio del proveedor	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la Localidad - S02.01 Gestión de Contrataciones
- M01.01.02 Instalación y funcionamiento de espacios de interacción y fomento - E02.03 Gestión de la Mejora Continua	- Información referente a temas de interés para el desarrollo local (Económico, Social, Urbano) - Documento / Acta de acuerdos - Metodologías / Formatos de acciones de mejora	M01.01.03 Evaluación del desempeño de los espacios de interacción y fomento	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades, a fin de determinar brechas de cumplimiento en los espacios de interacción y fomento; y aplicar mejoras al proceso.	- Informe de evaluación de actividades y acciones de mejora	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E02.03 Gestión de la Mejora Continua
Controles	Evaluación del desempeño de los espacios de interacción y fomento.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Software de Ofimática, Sistema de Atención Vecinal.
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, proyector multimedia, recursos de videoconferencias.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.01
	Gestión Integral de Residuos Sólidos	Fecha de aprobación: 19.12.2019

Objetivo del proceso	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de limpieza pública, recolección, transporte, transferencia y disposición de residuos sólidos, a fin de cumplir con las funciones establecidas para la Municipalidad.
Propietario del proceso	Gerencia de Sostenibilidad
Áreas involucradas	Gerencia de Sostenibilidad, Subgerencia de Gestión Ambiental, Gerencia de Administración y Finanzas
Indicador	- Nivel de Generación de Residuos sólidos del distrito. - Incremento en el nivel de generación de RS reaprovechables. - Volumen de residuos sólidos segregados.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MINAM - MML - M02.09 Administración del Sistema Local de Gestión Ambiental - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - MSI\Gerencia Municipal	- D.L N° 1278 Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos y su reglamento (DS N° 014-2017-MINAM) - Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos - Política Nacional del Ambiente -R.M N° 100-2019-MINAM "Guía para Elaborar el Plan Distrital de Manejo de Residuos Sólidos". - Ordenanza 1778-MML Gestión Metropolitana de Residuos Sólidos Municipales y modificatorias - Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (PIGARS) - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Información de los vecinos relacionada al manejo de RS - Documentos normativos aprobados	M02.01.01 Planificación de las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos (RS)	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las actividades para el manejo de residuos sólidos en el distrito de San Isidro.	- Proyecto de documentos del marco normativo para la gestión de RS (Política, lineamientos, procesos, etc.) en la MSI - Solicitud de Asistencia Técnica - Plan Distrital de Manejo de Residuos Sólidos. - Plan Anual de Segregación en la fuente y Recolección selectiva de RS - Caracterización de residuos sólidos - Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos. - Plan de Valorización de RS	- E02.01 Gestión normativa Municipal - MSI\Gerencia Municipal - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.01.02 Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos
- M02.01.01 Planificación de las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos (RS) - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones - Proveedor - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc)	- Plan Distrital de Manejo de Residuos Sólidos - Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos. - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bien y/o servicio - Informe Mensual del Servicio (Limpieza, recolección, etc) - Residuos sólidos	M02.01.02 Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos	Organizar, dirigir y controlar las acciones de residuos sólidos adecuadamente	- TDR, ET, conformidad de servicio - Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos domiciliarios y comercio. - Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos de la construcción y demolición (obras menores domiciliarias). - Recolección, transporte y disposición final de residuos de mantenimiento de áreas verdes (maleza y asimilables). - Formato de configuración de penalidad - Reportes de fiscalización y control de servicios del manejo de RS	- S02.01 Gestión de Contrataciones - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - Proveedor - M02.01.03 Seguimiento y evaluación a las acciones en gestión de RS

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.01
	Gestión Integral de Residuos Sólidos	Fecha de aprobación: 19.12.2019

Objetivo del proceso	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de limpieza pública, recolección, transporte, transferencia y disposición de residuos sólidos, a fin de cumplir con las funciones establecidas para la Municipalidad.				
Propietario del proceso	Gerencia de Sostenibilidad				
Áreas involucradas	Gerencia de Sostenibilidad, Subgerencia de Gestión Ambiental, Gerencia de Administración y Finanzas				
Indicador	- Nivel de Generación de Residuos sólidos del distrito. - Incremento en el nivel de generación de RS reaprovechables. - Volumen de residuos sólidos segregados.				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- M02.01.01 Planificación de las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos (RS) - M02.01.02 Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos	- Plan Distrital de Manejo de Residuos Sólidos - Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos. - Reportes de fiscalización y control de servicios del manejo de RS	M02.01.03 Seguimiento y evaluación a las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades para el manejo de RS, a fin de determinar brechas en el cumplimiento de los planes y objetivos; y así, aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de Gestión de RS - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de de cumplimiento de actividades	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual de las actividades para la prestación de servicios de gestión de residuos sólidos				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina, ambientes para toda la gestión de residuos sólidos
Sistemas informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo al servicio de gestión de residuos sólidos
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, implementos y equipos necesarios para la fiscalización y control de operadores de residuos sólidos autorizados

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.02
	Gestión de la Seguridad Distrital	Fecha de aprobación: 16.12.2019

Objetivo del proceso	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a estrategias y acciones de seguridad, mediante la coordinación Interinstitucional a fin de prevenir y controlar el delito en el distrito y riesgos de desastres.
Propietario del proceso	Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres.
Áreas involucradas	Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgos de Desastres, Subgerencia de Serenazgo
Indicador	1. Percepción de Inseguridad Ciudadana 2. Nivel de presencia efectiva de serenos en el ámbito del distrito 3. Nivel de recursos per cápita dentro de la Jurisdicción de la MSI

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM - Ministerio del Interior - MML - Policía Nacional - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - E02.03 Gest.de la Mejora Continua - E01.02 Gest.Estratégica Institucional - E02.01 Gestión Normativa Institucional	- Ley 27933, Ley del Sist. Nacional de Seguridad Ciudadana y modificatorias - Ley 29010, Ley faculta a GORE y G.Local a disponer de recursos para Seg. Ciudadana y modificatorias. - Ley 29664 Ley del Sist. Nac. de Gestión del Riesgo de Desastres y reglamento. - D.S. 111-2012-PCM Política Nac. de Gestión del Riesgo de Desastres. - D.S. 034-2014-PCM PLANAGERD 2014-2021. - D.S. 011-2014-IN, Reglam. de la Ley 27933, modif. por el D.S 10-2019-IN. - R.M. N° 064-2016-IN/DGSC que aprueba la Direct. N° 04-2016/IN "Lineam. para el diseño y eval.Políticas de Seg.Ciudad" - Plan Nacional de Seguridad Ciudadana. - Plan Provincial de Segurid. Ciudadana vigente - Convenios con la PNP - Información de interés para el desarrollo local - Información de evaluación e información estadística relacionada a Seguridad Ciudadana - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia Técnica - Reglamentos / protocolos aprobados	M02.02.01 Planeamiento de la Seguridad Local (Comité Distrital de Seguridad Ciudadana - Plataforma de Defensa Civil)	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de seguridad en el distrito de San Isidro, mediante la coordinación interinstitucional y la participación ciudadana a fin de prevenir y controlar el delito y riesgos de desastres.	- Plan Local de Seguridad Ciudadana: * Diagnóstico de Seg.Ciudadana * Mapa de Riesgo * Programación de Actividades - Mapa Distrital de Incidencias Delictivas - Políticas en Seguridad Ciudadana (local) - Plan de Prevención y reducción del riesgo de desastres * Mapa de Vulnerabilidad * Mapa de Fragilidad social * Mapa de fragilidada económica * Mapa de zonas críticas - Plan de Preparación - Plan de Operaciones de Emergencias - Plan de Educación Comunitaria - Plan de rehabilitación - Planes de contingencia - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de Reglamentos / protocolos - Proyectos de Reglamentos / protocolos para opinión	- M02.02.02 Gestión de Operaciones de la Seg. Ciudadana - M02.02.03 Gestión de Operaciones de Riesgos de Desastres - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - MSI\Gerencia Municipal
- Ministerio del Interior - M02.02.01 Planeamiento de la Seguridad Local - S02.01 Gestión de Contrataciones	- R.M. N° 772-2019-IN que aprueba el Manual del Sereno Municipal - Plan Local de Seguridad Ciudadana - Políticas de Seguridad Ciudadana - Mapa Distrital de Incidencias Delictivos - Bienes y Servicios	M02.02.02 Gestión de Operaciones de la Seguridad Ciudadana	Organizar, dirigir y controlar las acciones de seguridad ciudadana a fin de prevenir y controlar el delito en el distrito	- Programas de Prevención frente a la inseguridad ciudadana - Servicio de Patrullaje/Intervención - Servicio de atención de urgencias/emergencias - Servicio de monitoreo CCTV - Población organizada frente a la inseguridad ciudadana - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Reportes/información de desempeño de las operaciones de seguridad ciudadana	- MSI\GM y demás Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - S02.01 Gestión de Contrataciones - M02.02.04 Seguimiento y evaluación a las acciones en Seguridad Local

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.02
	Gestión de la Seguridad Distrital	Fecha de aprobación: 16.12.2019

Objetivo del proceso	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a estrategias y acciones de seguridad, mediante la coordinación interinstitucional a fin de prevenir y controlar el delito en el distrito y riesgos de desastres.
Propietario del proceso	Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres.
Áreas involucradas	Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgos de Desastres, Subgerencia de Serenazgo
Indicador	1. Percepción de Inseguridad Ciudadana 2. Nivel de presencia efectiva de serenos en el ámbito del distrito 3. Nivel de recursos per cápita dentro de la jurisdicción de la MSI

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- M02.02.01 Planeamiento de la Seguridad Local - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan de Prevención y reducción del riesgo de desastres - Plan de Preparación - Plan de Operaciones de Emergencias - Plan de Educación Comunitaria - Plan de rehabilitación - Planes de contingencia - Bienes y Servicios	M02.02.03 Gestión de Operaciones de Riesgos de Desastres	Organizar, dirigir y controlar las acciones de gestión de riesgo de desastres a fin de prevenir y controlar el riesgo de desastres en el distrito	- Grupo de Trabajo para la Gestión de Riesgo de Desastres (GTGRD) - Centro de Operaciones de Emergencia Distrital (COED) - Inspecciones de seguridad - Simulacros de sismo - Brigadistas comunitarios - Campañas de sensibilización - Capacitaciones en seguridad, primeros auxilios, entre otros. - EF, TDR, Conformidad de Servicio - Reportes/información de desempeño de las operaciones de prevención y control de riesgo de desastres	- MSI\GM y demás Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - S02.01 Gestión de Contrataciones - M02.02.04 Seguimiento y evaluación a las acciones en Seguridad Local
- M02.02.03 Planeamiento de la Seguridad Local - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.02.02 Gestión de Operaciones de la Seguridad Ciudadana - M02.02.03 Gestión de Operaciones de Riesgos de Desastres - E02.03 Gestión de Mejora Continua	- Plan Local de Seguridad Ciudadana - Plan de Prevención y reducción del riesgo de desastres - Plan Operativo Institucional - Plan Estratégico Institucional - Reportes/información de desempeño de las operaciones de seguridad ciudadana - Reportes/información de desempeño de las operaciones de prevención y control de riesgo de desastres - Metodologías / Formatos de acciones de mejora	M02.02.04 Seguimiento y evaluación a las acciones en Seguridad Local	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades de seguridad en el distrito, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño en Seguridad Distrital - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de actividades	- MSI/Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora Continua

Controles	Evaluación de las actividades para la prestación de los servicios de seguridad distrital.

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 de seguridad distrital
Equipos	Implementos de Serenazgo, Bicicletas, Motos lineales, Camionetas, Cámaras de videovigilancia, radios de comunicación

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.03
	Gestión de Licencias, Autorizaciones y otros relacionados a actividades económicas	Fecha de aprobación: 26.12.2019

Objetivo del proceso	Atender los requerimientos de permisos y/o licencias para conducir alguna actividad económica o de servicios en el distrito de San Isidro.
Propietario del proceso	Subgerencia de Desarrollo Económico, Subgerencia de Obras Privadas, Subgerencia de Obras Públicas y Subgerencia de Salud, Bienestar y Deporte
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea
Indicador	<u>Licencias de Edificación y afines</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de edificaciones y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro. <u>Licencias de Funcionamiento y afines</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de funcionamiento y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro. <u>Autorizaciones en vías públicas y afines</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de autorizaciones de uso y ocupación de la vía pública, en la Municipalidad de San Isidro. <u>Licencias y Autorizaciones relacionadas a la salud</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias y autorizaciones relacionadas a la salud, en la Municipalidad de San Isidro.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ente Rector (PCM, CENEPRED, MML, Indecopi, etc.) - Actores de la localidad - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E02.01 Gestión normativa Institucional	- Decreto Supremo N° 002-2018-PCM Reglamento de ITSE - Decreto Supremo N° 046-2017-PCM (20.04.2017) TUO de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento - Ord. Nº 1094-MML, que Regula la ubicación de anuncios y avisos en la Provincia de Lima. - Ord. 1787-MML, que Regula el comercio ambulatorio en los espacios públicos en Lima Metropolitana - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Requerimientos de vecinos y/o administrados - Base de Datos Catastral - Asistencia Técnica - Ordenanzas y reglamentos - Directivas y procedimientos	M02.03.01 Otorgamiento de: - Licencia de Funcionamiento - Autorización municipal de publicidad exterior - Autorización municipal de comercio en la vía pública - Servicios no exclusivos relacionados a actividad económica - Certificado de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones	Organizar, dirigir y controlar las actividades de orientación y trámite para la obtención de Licencias de funcionamiento, Autorización municipal de publicidad exterior, Autorización municipal de comercio en la vía pública y servicios no exclusivos para alguna actividad económica en el distrito de San Isidro.	- Ordenanzas y reglamentos - Resolución de Licencias de Funcionamiento - Autorizaciones - Certificados de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones - Actas y Registros - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyecto de Directivas y procedimientos - Reporte situacional / Información de desempeño relacionado a Licencias de funcionamiento, autorizaciones y similares	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- Ente Rector (PCM, MVCS, MML, Indecopi, etc.) - Actores de la localidad - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la localidad - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión normativa Institucional	- TUO de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de edificaciones y su Reglamento (DS N° 029-2019-VIVIENDA) - DS N° 002-2017-VIVIENDA, Reglamento de Verificación Administrativa y Técnica - Requerimientos de vecinos y/o administrados - Documento o Información catastral solicitada - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia Técnica - Ordenanzas y reglamentos - Directivas y procedimientos	M02.03.02 Otorgamiento de: - Licencias de Edificación y habilitaciones urbanas - Conformidades de Obra - Autorizaciones para la instalación de infraestructura necesaria para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en propiedad privada - Subdivisión de Lote Urbano - Servicios no exclusivos relacionado a verificación técnica.	Organizar, dirigir y controlar las actividades de orientación y trámite para la obtención de Licencias de Edificación, Habilitaciones urbanas y similares, en el distrito de San Isidro.	- Ordenanzas y reglamentos - Resolución de Licencias - Autorizaciones - Actas y Registros - Documento o Información catastral - Asistencia Técnica - Proyecto de Directivas y procedimientos - Reporte situacional / Informe de desempeño de Licencia de Edificación, Habilitaciones urbanas y similares	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.03
	Gestión de Licencias, Autorizaciones y otros relacionados a actividades económicas	Fecha de aprobación: 26.12.2019

Objetivo del proceso	Atender los requerimientos de permisos y/o licencias para conducir alguna actividad económica o de servicios en el distrito de San Isidro.
Propietario del proceso	Subgerencia de Desarrollo Económico, Subgerencia de Obras Privadas, Subgerencia de Obras Públicas y Subgerencia de Salud, Bienestar y Deporte
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea
Indicador	<u>Licencias de Edificación y afines</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de edificaciones y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro. <u>Licencias de Funcionamiento y afines</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de funcionamiento y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro. <u>Autorizaciones en vías públicas y afines</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de autorizaciones de uso y ocupación de la vía pública, en la Municipalidad de San Isidro. <u>Licencias y Autorizaciones relacionadas a la salud</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias y autorizaciones relacionadas a la salud, en la Municipalidad de San Isidro.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ente Rector (MTC, MML, Indecopi, etc.) - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión normativa Institucional	- Ley N° 29022, Ley para la expansión de infraestructura en Telecomunicaciones y su reglamento (D.S. N° 003-2015-MTC) Ley N° 30228, Ley que modifica la Ley 29022, Ley para la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones - Ord. N° 203-MML y modificatorias, Reglamento para la Ejecución de Obras en las Áreas de Dominio Público - Requerimientos de vecinos y/o administrados - Documento o información catastral solicitada - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia Técnica - Ordenanzas y reglamentos - Directivas y procedimientos	M02.03.03 Otorgamiento de Autorizaciones para el uso y ocupación de la vía pública	Organizar, dirigir y controlar las actividades para la tramitación de autorizaciones relacionados al uso y ocupación de la vía pública en el distrito de San Isidro.	- Ordenanzas y reglamentos - Resolución de Licencias - Autorizaciones - Actas y Registros - Documento o información catastral - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de Directivas y procedimientos - Reporte situacional / Información de desempeño relacionada a autorizaciones para el uso y ocupación de la vía pública	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- Ente Rector (Ministerio de Salud, MML, Indecopi, etc.) - Actores de la localidad - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E02.01 Gestión normativa Institucional	- Ley N° 27596, Ley que regula el régimen jurídico de canes - Decreto Supremo N° 006-2002-SA, Reglamento de la Ley que regula el régimen jurídico de Canes - Campañas específicas - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Requerimientos de vecinos y/o administrados - Asistencia Técnica - Ordenanzas y reglamentos - Directivas y procedimientos	M02.03.04 Otorgamiento de: - Licencias de tenencia y circulación de canes considerados o no considerados potencialmente peligrosos - Carné de sanidad - Registro de Canes - Servicios no exclusivos relacionados a Salud, Bienestar y Deportes	Organizar, dirigir y controlar las actividades para la orientación y trámite para la obtención de la Licencia de circulación de canes considerados o no potencialmente peligrosos, Registro de Canes y Carné de Sanidad	- Ordenanzas y reglamentos - Licencias de tenencia y circulación de canes considerados o no considerados potencialmente peligrosos - Carné, resoluciones - Actas y Registros - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyecto de Directivas y procedimientos - Reporte situacional/ Información de desempeño relacionado a Salud, Bienestar y Deporte	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02: Gestión Estratégica Institucional

Controles	Revisión mensual del desempeño de la prestación de servicios municipales de licencias, autorizaciones y similares.

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.04
	Gestión del Tránsito y Movilidad	Fecha de aprobación: 14.01.2020

Objetivo del proceso	Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el tránsito, transporte y movilidad urbana acorde al plan de desarrollo del distrito y los órganos competentes.
Propietario del proceso	Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana
Áreas involucradas	Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana
Indicador	- Nivel de Tráfico en el distrito de San Isidro - Cantidad de vehículos que transitan en el distrito. - Cantidad de personas que se transportan en vehículos menores u otros medios de movilización.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM - Ministerio de Transporte y Comunicaciones - ATU - MML - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión Normativa Institucional	- Ley N° 27181 Ley General de Tránsito y Transporte Terrestre - D.S. N° 058-2003-MTC, Reglamento Nacional de Vehículos y modificatorias. - Normatividad vigente sobre Transporte Urbano - Plan Metropolitano de Transporte Urbano. - Plan Metropolitano de Seguridad Vial - Información de interés para el desarrollo local - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia técnica - Directivas, procedimientos	M02.04.01 Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de tránsito, transporte y movilidad urbana en el distrito de San Isidro, mediante la coordinación interinstitucional y la participación ciudadana, con parámetros de sostenibilidad, seguridad vial y calidad de vida.	- Proyecto de documentos normativos para la gestión del tránsito y movilidad en la MSI (Políticas, lineamientos, procesos, etc.) - Solicitud de Asistencia Técnica - Plan de Movilidad Urbana Sostenible - Plan Local de Seguridad Vial - Políticas de Tránsito - Políticas de Movilidad Urbana - PEI, POI y Presupuesto Institucional que incluyen aspectos de tránsito, transporte y movilidad	- E02.01 Gestión Normativa Institucional - M02.04.02 Gestión de Operaciones de Tránsito y Transporte - M02.04.03 Gestión de Operaciones de Movilidad Urbana - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- M02.04.01 Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan Local de Seguridad Vial - Políticas de Tránsito - Políticas de Transporte - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bien y/o servicio	M02.04.02 Gestión de Operaciones de Tránsito y Transporte	Organizar, dirigir y controlar las acciones para la gestión de las operaciones de tránsito desarrolladas por la Municipalidad de San Isidro, así como, ordenar, supervisar y controlar el servicio de transporte en coordinación con la MML y la ATU, a fin de mejorar el tránsito y transporte en el distrito.	- Reglamentos, estudios y/o programas referentes al tránsito y transporte. - Acciones para el control del tránsito y transporte - Emisión de licencias de vehículos menores - Señalización y red semafórica del distrito - Emisión de opiniones técnicas. - TDR, ET, Conformidad de servicio - Reportes/información de desempeño de las operaciones de tránsito y transporte	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - S02.01 Gestión de Contrataciones - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.04.04 Seguimiento y evaluación a las acciones de Tránsito, Transporte y Movilidad

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.04
	Gestión del Tránsito y Movilidad	Fecha de aprobación: 14.01.2020

Objetivo del proceso	Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el tránsito, transporte y movilidad urbana acorde al plan de desarrollo del distrito y los órganos competentes.
Propietario del proceso	Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana
Áreas involucradas	Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana
Indicador	- Nivel de Tráfico en el distrito de San Isidro - Cantidad de vehículos que transitan en el distrito. - Cantidad de personas que se transportan en vehículos menores u otros medios de movilización.

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- M02.04.01 Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan de Movilidad Urbana Sostenible - Políticas de Movilidad Urbana - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bien y/o servicio	M02.04.03 Gestión de Operaciones de Movilidad Urbana	Organizar, dirigir y controlar las acciones para la gestión de las operaciones de Movilidad Urbana desarrolladas por la Municipalidad de San Isidro, bajo los parámetros de sostenibilidad, seguridad vial y calidad de vida.	- Reglamentos, estudios y/o programas referentes a la movilidad urbana. - Ejecución de acciones referentes a la movilidad urbana - Día del Peatón - Cicloestaciones - Red de ciclovías - Parque para bicicletas - TDR, ET, Conformidad de servicio - Reportes / información de desempeño de las operaciones de movilidad	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - S02.01 Gestión de Contrataciones - M02.04.04 Seguimiento y evaluación a las acciones de Tránsito, Transporte y Movilidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- M02.04.01 Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.04.02 Gestión de Operaciones de Tránsito t Transporte - M02.04.03 Gestión de Operaciones de Movilidad Urbana	- Plan Local de Seguridad Vial - Plan de Movilidad Urbana Sostenible - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Reportes/información de desempeño de las operaciones de tránsito - Reportes/información de desempeño de las operaciones de movilidad	M02.04.04 Seguimiento y evaluación a las acciones de Tránsito, Transporte y Movilidad	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades de Tránsito, Transporte y Movilidad en el distrito, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño en Tránsito y Movilidad Urbana - Reporte de Seguimiento de Actividades de Tránsito, Transporte y Movilidad Urbana - Informe de Evaluación de Actividades de Tránsito, Transporte y Movilidad Urbana	MSI\Gerencia Municipal - E02.03 Gestión de Mejora Continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual del desempeño de la prestación de servicios de tránsito y movilidad urbana				

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 de tránsito y movilidad urbana
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, implementos necesarios para el servicio de tránsito y movilidad urbana

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.05
	Gestión del Catastro Urbano Distrital	Fecha de aprobación: 09.12.2019

Objetivo del proceso	Coordinar y conducir las acciones de levantamiento, conservación y actualización catastral del distrito.
Propietario del proceso	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro - Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea
Indicador	- Nivel del cumplimiento de las actualización catastral - Nivel de satisfacción de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad atendidos relacionados a Catastro

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ente Rector (PCM, SCNP, SUNARP, MML, MVCS, etc.)' - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - Actores de la localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua	- Normas del Sistema Nacional Integrado de Información Catastral Predios (SCNP) - D.L. N° 776, Ley de Tributación Municipal - Res. Nº 097-2013-SUNARP/SN, Reglamento de Inscripciones del Registro de Predios de la SUNARP - Requerimiento - Planos catastrales\ otro documento - Base de Datos del Sistema de Información Catastral - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Plan de Desarrollo Catastral	M02.05.01 Formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital	Formular y aprobar el Plan de Desarrollo Catastral Distrital en concertación con las áreas internas y externas correspondientes.	- Plan de Desarrollo Catastral Distrital - Resolución de aprobación del Plan de Desarrollo Catastral - Políticas relacionadas a catastro - Clasificación de la ciudad catastrada - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Información estadística relacionada a catastro	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión normativa Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua
- MSI\Gerencia Municipal - Ente Rector (PCM, SCNP, SUNARP, MML, Indecopi, etc.)' - M02.05.01 Formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital - S02.01 Gestión de Contrataciones - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua	- Plan de Desarrollo Catastral Distrital aprobado - Resolución de aprobación del Plan de Desarrollo Catastral aprobado - Clasificación de la ciudad catastrada - Requerimiento de contratación - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Plan de Desarrollo Catastral Distrital - Informe de actualización de la Base de Datos Catastral	M02.05.02 Implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital (Sinceramiento catastral)	Actualizar, conservar vigente y en forma permanente, la información catastral según lo establecido por la normativa vigente.	- Reporte del seguimiento de la implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital - Informe de actualización de la Base de datos catastral TDR/ET, conformidad de servicio - Información estadística relacionada a catastro - Información de gestión de catastro para el Cuadro de Necesidades.	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M02.03 Gestión de Licencias y Autorizaciones - Actores de la localidad - S02.01 Gestión de Contrataciones - E02.03 Gestión de Mejora continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.05
	Gestión del Catastro Urbano Distrital	Fecha de aprobación: 09.12.2019

Objetivo del proceso	Coordinar y conducir las acciones de levantamiento, conservación y actualización catastral del distrito.
Propietario del proceso	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro - Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea
Indicador	- Nivel del cumplimiento de las actualización catastral - Nivel de satisfacción de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad atendidos relacionados a Catastro

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Gerencia Municipal - Ente Rector (PCM, SCNP, SUNARP, MML, Indecopi, etc.)' - M02.05.02 Implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital (Sinceramiento catastral) - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua	- Base de Datos Catastral de la municipalidad de San Isidro - Planos Normativos: * Plano de zonificación de usos de suelo * Plano de alturas de Edificación * Plano de valores arancelarios * Plano del Sistema vial normativo - Planos Catastrales: * Plano jurisdicción de San Isidro * Plano catastral de San Isidro * Plano general del distrito * Plano de sectores y subsectores de juntas vecinales - Requerimientos - Información catastral en campo - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Directivas y procedimientos - Informe de actualización de la Base catastral de las propiedades privadas. - Informe de la actualización de la Base catastral de los espacios públicos.	M02.05.03 Actualización y mantenimiento de la Base de Datos Catastral de la municipalidad	Levantar de información de la realidad física de las propiedades privadas y vía pública de la jurisdicción del distrito de San Isidro.	- Informe de actualización de la Base catastral de las propiedades privadas. - Informe de la actualización de la Base catastral de los espacios públicos. - Acta o Informe de verificación catastral a solicitud de parte - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyecto de Directivas y procedimientos - Reporte situacional/Informe de desempeño.	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- Ente Rector (PCM, SCNP, SUNARP, MML, Indecopi, etc.)' - M02.05.03 Actualización y mantenimiento de la Base de Datos Catastral de la municipalidad. - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora Continua - MSI\Gerencia Municipal	- TUO de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de edificaciones y su Reglamento - Res. Nº 097-2013-SUNARP/SN - Ley 28294, Ley que crea el Sistema Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios - Código Procesal Civil - Base de Datos Catastral - Requerimientos - Información catastral en campo - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Estadística o información catastral solicitada - Directivas, procedimientos /	M02.05.04 Atención a los procedimientos administrativo TUPA relacionados a Catastro	Procesar y suministrar la información de la realidad físico de las propiedades privadas y vía pública.	- Documento o Información catastral solicitada (Emisión de Plano Catastral para Acumulación, Subdivisión o Inmatriculación de un predio ante La Sunarp, Certificado de Nomenclatura de Vía Certificado de Numeración Municipal, Visación de planos y Memoria Descriptiva para prescripción adquisitiva, entre otros.) - Solicitud de Asistencia Técnica - Directivas, procedimientos - Reporte situacional / Información de desempeño relacionado a procedimientos administrativos atendidos.	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.05
	Gestión del Catastro Urbano Distrital	Fecha de aprobación: 09.12.2019

Objetivo del proceso	Coordinar y conducir las acciones de levantamiento, conservación y actualización catastral del distrito.				
Propietario del proceso	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro - Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial				
Areas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea				
Indicador	- Nivel del cumplimiento de las actualización catastral - Nivel de satisfacción de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad atendidos relacionados a Catastro				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- M02.05.01 Formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital - M02.05.02 Implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital (Sinceramiento catastral) - E02.03 Gestión de Mejora continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Plan de Desarrollo Catastral Distrital - Reporte del seguimiento de la implementación del Plan de Desarrollo Catastral - Reporte situacional/Información de desempeño relacionado a procedimientos administrativos atendidos - Información estadística relacionada a catastro - PEI, POI, Presupuesto Institucional	M02.05.05 Seguimiento y evaluación a las acciones relacionadas a Catastro	Determinar el seguimiento y las evaluaciones relacionados al desempeño de las actividades en materia de catastral	- Indicadores de desempeño en Catastro - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de actividades	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E02.03 Gestión de Mejora continua - E01.02 Gestión Estratégica
Controles	Revisión mensual del desempeño de la prestación de servicios municipales de Catastro Urbano distrital				

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 (Por ejemplo Geopostal, Sistema de Información Catastral-SIC y Red geodésica local)
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, computadoras workstation, equipos topográficos, estación total, plotters, distanciómetro láser y Tablet.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.06
	Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana	Fecha de aprobación: 13.01 2020

Objetivo del proceso	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.
Propietario del proceso	Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial
Áreas involucradas	Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial y dependencias, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto
Indicador	- Índice de Proyectos Viables en relación a la Programación Multianual de Inversiones - Índice de IOARR Aprobados en relación a la Programación Multianual de Inversiones

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
PCM - MEF - E01.02.04 Programación Multianual de Inversiones	- D.L. 1252, crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y modificatorias - D.S. 284-2018-EF, Reglamento del D.L 1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. - Directiva 001-2019-EF/63.01 Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Cartera de Inversiones de la Programación Multianual de Inversiones (PMI)	M02.06.01 Formulación y evaluación de proyectos de infraestructura	Formular proyectos de inversión pública y/o estudios de infraestructura urbana cumpliendo de la normatividad vigente, en beneficio de la población del distrito.	- Ficha Técnica Simplificada. - Ficha Técnica Estándar - Ficha Técnica para proyectos de baja y mediana complejidad - Estudios de preinversión a nivel de Perfil. - Registro de la declaración de viabilidad en el Banco de Inversiones	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M02.06.02 Elaboración de expediente técnico de proyectos de infraestructura y generación de especificaciones técnicas - M02.06.04 Seguimiento de proyectos de inversión e IOARR
- MEF - M02.06.01 Formulación y evaluación de proyectos de infraestructura	- D.S. 284-2018-EF, Reglamento del D.L 1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Directiva 001-2019-EF/63.01 Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Ficha Técnica o Estudio de Preinversión a nivel de Perfil - Saneamiento físico legal de lugar a intervenir	M02.06.02 Elaboración de expediente técnico de proyectos de infraestructura y generación de especificaciones técnicas	Elaborar el expediente técnico o especificaciones técnicas y gestionar autorizaciones y documento necesarios para la ejecución de la inversión.	- Expediente Técnico. * Memoria Descriptiva. * Presupuesto de Inversión. * Cronograma de ejecución física y financiera. - Especificaciones Técnicas (ET) - Resolución de aprobación de Expediente Técnico y/o ET - Registro en la fase de ejecución para proyectos de inversión en el Banco de Inversiones y ET Clasificación y certificación ambiental Certificaciones sectoriales que correspondan.	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Gerencia de Desarrollo Distrital - M02.06.03 Ejecución del proyecto de infraestructura - M02.06.04 Seguimiento de proyectos de inversión e IOARR - MEF
- MEF - M02.06.02 Elaboración de expediente técnico de proyectos de infraestructura y generación de especificaciones técnicas	- D.S. 284-2018-EF, Reglamento del D.L 1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Directiva 001-2019-EF/63.01 Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Expediente Técnico - Clasificación y certificación ambiental - Certificaciones sectoriales que correspondan	M02.06.03 Ejecución del proyecto de infraestructura (Obras civiles, mobiliario y equipamiento)	Ejecutar proyectos de inversión pública de infraestructura urbana cumpliendo de la normatividad vigente, en beneficio de la población del distrito.	- Valorizaciones de obra - Proyecto culminado - Liquidación del proyecto - Formato N° 08-A Registro en la fase de ejecución para proyectos de inversión	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial - M02.06.04 Seguimiento de proyectos de inversión e IOARR - MEF
- MEF - M02.06.01 Formulación y evaluación de proyectos de infraestructura - M02.06.02 Elaboración de expediente técnico de proyectos de infraestructura y generación de especificaciones técnicas - M02.06.03 Ejecución del proyecto de infraestructura	- D.S. 284-2018-EF, Reglamento del D.L 1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. - Directiva 001-2019-EF/63.01 Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Ficha Técnica o Estudio de Preinversión a nivel de Perfil - Expediente Técnico - Proyecto culminado - Liquidación del proyecto	M02.06.04 Seguimiento de proyectos de inversión e IOARR	Seguimiento de proyectos de inversión pública de infraestructura urbana cumpliendo de la normatividad vigente, en beneficio de la población del distrito.	- Formato 12-B Seguimiento a la ejecución de inversiones - Formato N° 04: Registro de Cierre de Inversión	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial - MEF
Controles	Revisión mensual del desempeño de la ejecución de proyectos e IOARR				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas en la gestión de proyectos de infraestructura urbana.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e instalación) y equipados que permitan la concentración para el análisis de información. Salas de reuniones equipadas (para la proyección de presentaciones, video y audio).
Sistemas Informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo a la gestión de proyectos de infraestructura urbana.
Equipos	Equipos de computo, impresora, scanner, proyector, laptop, pizarra, sistema de audio.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.07
	Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura Urbana	Fecha de aprobación: 15.01.2020

Objetivo del proceso	Organizar, dirigir y controlar las acciones de mantenimiento del mobiliario urbano e infraestructura pública, que se realizan en el distrito de San Isidro.
Propietario del proceso	Subgerencia de Mantenimiento Urbano
Áreas involucradas	Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible, Subgerencia de Mantenimiento Urbano, Subgerencia de Gestión Ambiental, Gerencia de Participación Vecinal, Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro, Subgerencia de Obras Públicas, Subgerencia de Desarrollo Corporativo, Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto, Subgerencia de Logística.
Indicador	- Nivel del cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Mobiliario e Infraestructura Urbana - Nivel de satisfacción de los vecinos en relación al estado de conservación del Mobiliario e Infraestructura Urbana

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- M02.06 Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana - M02.09.01 Planificación en Gestión Ambiental - M02.08.01 Planificación de la Gestión de Áreas Verdes - M04.02 Atención de Solicitudes y Consultas de Servicio al Ciudadano - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción e Interacción con los Actores de la Localidad - Actores de la localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión Normativa Institucional	- Información de Mobiliario Urbano e Infraestructura Publica - Plan Integral de Gestión Ambiental - Planes y/o Programas para el mantenimiento y ampliación de áreas verdes. - Casos de atencion relacionado a mantenimiento urbano - Requerimientos de mantenimiento de mobiliario e infraestructura urbana - PEI, POI. Presupuesto Institucional - Asistencia técnica - Directivas, procedimientos, protocolos	M02.07.01 Planificación del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de mantenimiento y el adecuado estado de preservación del mobiliario e infraestructura urbana en el distrito de San Isidro.	- Plan de Mantenimiento del Mobiliario Urbano e Infraestructura Pública - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyecto de documentos normativos (Directivas, procedimientos, protocolos, etc.)	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.08.02 Ejecución del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión Normativa Institucional
- M02.07.01 Planificación del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M04.02 Atención de Solicitudes y Consultas de Servicio al Ciudadano - S02.01 Gestión de Contrataciones - S02.02 Gestión de Almacén - S04.01 Control Patrimonial	- Plan de Mantenimiento del Mobiliario Urbano e Infraestructura Pública - Comunicación solicitando espacios a reparar, renovar o mantener - Casos de atención relacionado a mantenimiento urbano - Bien, Servicio Materiales, herramientas, otros - Equipos, Maquinarias, afines	M02.07.02 Ejecución del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana	Organizar, dirigir y controlar todas las acciones inherentes al mantenimiento del mobiliario urbano, señalización, ciclovías y demás infraestructura pública en el ámbito de la vía pública del distrito de San Isidro	- Infraestructura y mobiliario reparado o renovado (en óptimas condiciones) - Informes/Reportes de estado del servicio de mantenimiento urbano - TDR, ET, Conformidad de Servicio - Requerimientos de Materiales, herramientas, otros - Requerimientos de Equipos,	- Actores de la Localidad - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.08.03 Seguimiento y Evaluación a las Acciones de Mantenimiento Urbano - S02.01 Gestión de Contrataciones - S02.02 Gestión de Almacén - S04.03 Control Patrimonial
- M02.07.03 Planificación del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana - E01.02 Gestion Estratégica Institucional - M02.07.02 Ejecución del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana	- Plan de Mantenimiento del Mobiliario Urbano e Infraestructura Pública - PEI, POI. Presupuesto Institucional - Informes/Reportes de estado del servicio de mantenimiento urbano	M02.07.03 Seguimiento y Evaluación a las Acciones de Mantenimiento Urbano	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño en materia de mantenimiento y el adecuado estado de preservación del mobiliario y la infraestructura Urbana en el distrito de San Isidro, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño en Mantenimiento del mobiliario y la Infraestructura Urbano - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de actividades	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de la Mejora Continua - MSI\Gerencia Municipal
Controles	- Generación de estadísticas de desempeño en la atención de casos (preliminar). - Revisión trimestral del desempeño de la prestación de servicios de Mantenimiento del mobiliario y la infraestructura Urbana.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y operaciones realizadas relativas al mantenimiento del mobiliario y la infraestructura.
Instalaciones	Ambiente de oficina, almacenes, archivo documentario, etc.
Sistemas informáticos	Aplicaciones (AutoCAD, etc.), Sistemas Administrativos y Operativos (sistema de catastro, etc.) de acuerdo al servicio de mantenimiento y ampliación de áreas verdes
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, implementos, herramientas, maquinarias y equipos necesarios para el mantenimiento del mobiliario y la infraestructura.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.08
	Gestión de Áreas Verdes	Fecha de aprobación: 27.12.2019

Objetivo del proceso	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de mantenimiento de áreas verdes en el distrito de San Isidro
Propietario del proceso	Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible
Áreas Involucradas	Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible, Subgerencia de Gestión Ambiental, Subgerencia de Desarrollo Corporativo, Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto, Subgerencia de Logística.
Indicador	- Superficie de área verde total en el distrito - Superficie de área verde por habitante

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM - MME - MSI - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - E02.03 Gestión de Mejora Continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Ley N° 26664 "Dictan disposiciones referidas a la administración de las áreas verdes de uso público" - Ordenanza para la conservación y gestión de áreas verdes en la Provincia de Lima - Ordenanza que reglamenta la conservación y gestión de las áreas verdes de uso público en el distrito - Información de interés para el desarrollo local - Información de evaluación e información estadística relacionada a áreas verdes - PEI, POI, Presupuesto Institucional	M02.08.01 Planificación de la Gestión de Áreas Verdes	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de mantenimiento y recuperación de áreas verdes en el distrito de San Isidro.	- PEI del órgano que incluye aspectos de áreas verdes. - POI del órgano que incluye aspectos de áreas verdes. - Presupuesto Institucional que incluye aspectos de áreas verdes. - Plan Integral de Gestión Ambiental - Planes y/o Programas para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de Reglamentos / protocolos	- MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - Actores de la localidad - E02.01 Gestión Normativa Institucional
- M02.08.01 Planificación de la Gestión de Áreas Verdes - M04.02 Atención de Solicitudes y Consultas de servicio al ciudadano - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan Integral de Gestión Ambiental - Planes y/o Programas para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes - Requerimientos de vecinos - Bienes / Servicios	M02.08.02 Ejecución de mantenimiento y recuperación de áreas verdes	Organizar, dirigir y controlar las actividades necesarias para el mantenimiento y recuperación de las áreas verdes en el distrito de San Isidro	- Servicio de mantenimiento y recuperación de áreas verdes - Campañas de arbolado urbano - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Información de atención de requerimientos de vecinos	- Actores de la localidad - S02.01 Gestión de Contrataciones - M04.02 Atención de Solicitudes y Consultas de servicio al ciudadano
- M02.08.01 Planificación de la Gestión de Áreas Verdes - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Plan Integral de Gestión Ambiental - Planes y/o Programas para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes. - PEI, POI	M02.08.03 Seguimiento y evaluación a las acciones en la gestión de áreas verdes	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes en el distrito de San Isidro, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño en mantenimiento y recuperación de áreas verdes - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de actividades	- E02.03 Gestión de la Mejora Continua - MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual del Desempeño de la prestación de servicios de mantenimiento y recuperación de áreas verdes				

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 de mantenimiento y recuperación de áreas verdes
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, implementos y equipos necesarios para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.09
	Administración del sistema local de gestión ambiental	Fecha de aprobación: 06.01.2020

Objetivo del proceso	Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes locales en materia ambiental, con el fin de promover la educación y cultura ambiental a través de las distintas actividades de difusión y sensibilización orientadas a mejorar el ambiente y la calidad de vida en el distrito.
Propietario del proceso	Subgerencia de Gestión Ambiental
Áreas involucradas	Gerencia de Sostenibilidad, Subgerencia de Gestión Ambiental
Indicador	Cumplimiento de lo programado en el PLANEFA

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MINAM, OEFA - MML - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad	- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente. - Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental y su reglamento aprobado con D.S. 088-2005-PCM - D.S. 012.2009-MINAM, Política Nacional del ambiente. - Ley 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental y modificatorias - Lineamientos para la Formulación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación del PLANEFA, RCD N° 004-2019-OEFA/CD Marco normativo provincial en materia de gestión ambiental - Plan Operativo Institucional - Plan Estratégico Institucional - Información de los vecinos relacionada a gestión ambiental	M02.09.01 Planificación en Gestión Ambiental	Establecer los planes, programas, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de gestión ambiental en el distrito de San Isidro.	- Marco normativo municipal para gestión ambiental (Políticas, lineamientos, procesos, etc.) - Plan Integral de Gestión Ambiental - Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental - PLANEFA.	- E02.01 Gestión normativa Municipal - MSI\Gerencia Municipal - Actores de la localidad - M02.09.02 Operaciones en Gestión Ambiental
- M02.09.01 Planificación en Gestión Ambiental - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan Integral de Gestión Ambiental - Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental - PLANEFA. - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bien y/o servicio	M02.09.02 Operaciones en Gestión Ambiental	Organizar, dirigir y controlar las acciones de gestión ambiental adecuadamente	- TDR, ET, conformidad de servicio - Actividades de control respecto a la emisión de Ruidos - Actividades de control respecto a la emisión de Gases Tóxicos y material pertinente - Actividades para el cuidado contra la Radiación Ultravioleta. - Actividades de control respecto a residuos sólidos - Actividades para el control respecto a efluentes - Reportes de fiscalización y control de la gestión ambiental	- S02.01 Gestión de Contrataciones - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - M02.09.03 Seguimiento y evaluación a las acciones en gestión ambiental
M02.09.01 Planificación en Gestión Ambiental E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Plan Integral de Gestión Ambiental - Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental - PLANEFA. - Plan Operativo Institucional - Plan Estratégico Institucional	M02.09.03 Seguimiento y evaluación a las acciones en gestión ambiental	Determinar el seguimiento y las evaluaciones relacionados al desempeño de las actividades en materia de gestión ambiental	Indicadores de desempeño en gestión ambiental Reporte de Seguimiento de Actividades Informe de Evaluación de actividades	MSI/GM MSI/Órganos y Unidades Orgánicas E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual del desempeño de la gestión ambiental				

Recursos:	
Recursos Humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina, ambientes para toda la gestión ambiental
Sistemas Informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo al servicio de gestión ambiental
Equipos	PC, impresora, muebles para archivos, implementos y equipos necesarios para la gestión ambiental

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.10
	Gestión del Registro, Determinación y Fiscalización Tributaria	Fecha de aprobación: 16.01.2020

Objetivo del proceso	Mantener actualizado el registro de ciudadanos dentro del territorio de la municipalidad, determinar en los tiempos establecidos sus obligaciones y tiempos tributarios y no tributarios e inspeccionar en campo los incumplimientos a las regulaciones establecidas para la convivencia en el distrito de San Isidro.
Propietario del proceso	Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria - Gerencia de Rentas
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea
Indicador	- Nivel de registro de contribuyentes y predios actualizados - Índice de Deuda tributaria

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - Actores de la localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\Gerencia de Rentas	- Marco normativo vigente - Requerimientos relacionados a fiscalización tributaria - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Reporte de base de datos predial del MSI - SAT	M02.10.01 Planificación de los procesos de registro, determinación y fiscalización	Planificar las actividades relacionadas a los procesos de registro, determinación y fiscalización	- Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de documentos normativos - Proyecto normativo relacionado a la gestión tributaria (ordenanzas, resoluciones gerenciales, directivas, manuales, etc.)	- E02.01 Gestión Normativa Institucional - M02.10.02 Administración del registro y mantenimiento de la base de datos de Contribuyentes y Predios - M02.10.03 Determinación de Deuda Tributaria - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- Entes rectores - M02.10.01 Planificación de los procesos de registro, determinación y fiscalización - M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - Entidades públicas	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre registro de información de contribuyentes - Datos registrados en Sistema - Registro de datos de contribuyentes	M02.10.02 Administración del registro y mantenimiento de la base de datos y fiscalización de Contribuyentes y Predios	Administrar el registro y mantenimiento de la base de datos (contribuyentes, predios, etc.), así como fiscalizar la veracidad de la información brindada por los contribuyentes para fines tributarios.	- Declaración tributaria de Contribuyentes y Predios (Cuentas corrientes, información personal del contribuyente, predios, etc.) - Carta de requerimiento de apersonamiento por parte del ciudadano para declaración y/o regularización de información predial. - Acta de visita - Fichas de verificación, como resultado de la fiscalización efectuada. - Reporte situacional/Informe de desempeño/Indicadores	- MSI\Gerencia de Rentas - M02.10.03 Determinación de Deuda Tributaria - M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - Actores de la localidad - S03.03 Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua
- Entes rectores - M02.10.01 Planificación de los procesos de registro, determinación y fiscalización - M02.10.02 Administración del registro y mantenimiento de la base de datos de Contribuyentes y Predios - MSI\Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria	- Marco normativo vigente - Normatividad de la gestión de valores tributarios - Normatividad sobre control de cumplimiento de pago - Normatividad sobre determinación de Impuesto predial y arbitrios municipal - Normatividad sobre el programa Vecino Puntual San Isidrino - VPSI - Declaración tributaria de Contribuyentes y Predios (Cuentas corrientes, información personal del contribuyente, predios, etc.) - Determinación tributaria del periodo anterior	M02.10.03 Determinación de Deuda Tributaria	Realizar la emisión masiva anual y envío de declaraciones tributarias, liquidación del impuesto predial y arbitrios municipales, a través de cuponeras u otros medios, así como determinar el impuesto del contribuyente que presente su declaración posterior a la emisión de la cuponera.	- Determinación tributaria de Impuesto predial y arbitrios municipales - Resolución de multa - Resolución de determinación de fiscalización - Cuponera - Padrón del Vecino Puntual San Isidrino (VPSI)	- M04 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - MSI\Gerencia de Rentas - S03.03.03 Control de Deudas Tributarias - S03.03.04 Administración de Cobranza Coactiva

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.10
	Gestión del Registro, Determinación y Fiscalización Tributaria	Fecha de aprobación: 16.01.2020

Objetivo del proceso	Mantener actualizado el registro de ciudadanos dentro del territorio de la municipalidad, determinar en los tiempos establecidos sus obligaciones y tiempos tributarios y no tributarios e inspeccionar en campo los incumplimientos a las regulaciones establecidas para la convivencia en el distrito de San Isidro.				
Propietario del proceso	Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria - Gerencia de Rentas				
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea				
Indicador	- Nivel de registro de contribuyentes y predios actualizados - Índice de Deuda tributaria				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- Entes Rectores - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	- Marco normativo vigente - Solicitudes (expedientes, documentos simples, etc.)	M02.10.04 Atención a los procedimientos administrativo TUPA relacionados a Registro, Determinación y fiscalización	Procesar y suministrar la Información sobre Registro, Determinación y fiscalización	- Documento o Información solicitada: * Solicitudes no contenciosas * Recurso de reclamación * Recurso de apelación * Constancia de inafectación * Certificación de declaración Tributaria de Impuesto Predial * Otros - Reporte situacional/ Información de desempeño relacionado a procedimientos administrativos atendidos	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - S03.03 Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua
Controles	Revisión mensual del Desempeño de la prestación de servicios municipales de registro, determinación y fiscalización tributaria.				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.11
	Gestión de la Educación, Cultura y Turismo	Fecha de aprobación: 21.01.2020

Objetivo del proceso	Planificar, organizar y ejecutar actividades que generen espacios de interacción con los actores de la localidad, para la promoción de la educación, cultura y turismo, a fin de impulsar el bienestar y desarrollo de la comunidad, en el marco de las competencias municipales.
Propietario del proceso	Gerente de Educación, Cultura y Turismo.
Areas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de Municipalidad.
Indicador	- Nivel de cumplimiento de los planes, programas y proyectos de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo - Nivel de satisfacción de los servicios relacionados a educación, cultura y turismo

Provsedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.04 Gestión de Convenios - Entes Rectores (MINEDU, MML, etc.) - Actores de la localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Normativa Institucional	- Convenios relacionado a educación, cultura o turismo - Normas vigentes relacionadas a educación, cultura o turismo - Requerimientos relacionados a Educación, Cultura y Turismo. - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia Técnica - Directivas, procedimientos	M02.11.01 Planificación de actividades, programas y proyectos de promoción de la educación, cultura y turismo en el distrito de San Isidro.	Generar planes, programas y proyectos y el marco normativo para la ejecución de actividades para la promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo.	- Plan Municipal del Libro y la Lectura - Proyectos, Programas relacionados a educación, cultura y turismo - Campañas específicas - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyecto de TSNE, Directivas y procedimientos - Informes mensuales estadístico relacionado a educación, cultura y turismo	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M02.11.02 Ejecución de las actividades de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo en el distrito de San Isidro - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora Continua
- M02.11.01 Planificación de actividades, programas y proyectos de promoción de la educación, cultura y turismo en el distrito de San Isidro. - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan Municipal del Libro y a Lectura - Proyectos, Programas relacionados a educación, cultura y turismo - Campañas específicas - Requerimientos relacionados a Cultura, Educación y Turismo - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bienes, Servicios	M02.11.02 Ejecución de actividades de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo en el distrito de San Isidro	Ejecutar las actividades programadas y priorizadas relacionadas a educación, cultura y turismo, a fin de cumplir las metas de bienestar y desarrollo de la comunidad.	- Publicaciones que promueva la lectura en el distrito - Informe de Campañas específicas: * Talleres (Danza, bordados, etc.) * Exposiciones artísticas * Artes escénicas * Recitales, etc. - Actividades en espacios públicos (Homenaje, entre otros) - Proyectos Teatrales - Otras actividades - TDR, ET, Conformidad de servicio - Informe mensual sobre las actividades desarrolladas	- Actores de la localidad - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión de Contrataciones - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua - M02.11.03 Seguimiento y evaluación de las actividades educativas, fomento de cultura de valores y la promoción del turismo
- M02.11.01 Planificación de actividades, programas y proyectos de promoción de la educación, cultura y turismo en el distrito de San Isidro. - M02.11.02 Ejecución de actividades de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo en el distrito de San Isidro - E02.03 Gestión de Mejora continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Plan Municipal del Libro y la Lectura - Proyectos, Programas relacionados a educación, cultura y turismo - Campañas específicas - Informe Mensual sobre las actividades desarrolladas - Información y/o estadística relacionada a la gestión de la Educación, Cultura y Turismo - PEI, POI, Presupuesto	M02.11.03 Seguimiento y evaluación de las actividades educativas, fomento de cultura de valores y la promoción del turismo	Realizar el seguimiento y evaluación de las actividades planificadas para el fomento de la educación, cultura y turismo, en el distrito de San Isidro, a fin de determinar brechas de cumplimiento y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño de las actividades de educación, cultura y turismo - Reporte de seguimiento de actividades - Informe mensual de evaluación de actividades	- MSI\Gerencia Municipal - E02.03 Gestión de Mejora continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual del desempeño de la prestación de servicios municipales relacionado a Educación, Cultura y Turismo.				

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, entre otros (adecuación y actualización de los equipos de acuerdo a las necesidades de los servicios). - Redes con ancho de banda que soporte la cantidad de usuarios.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M03.01
	Formulación del Plan Anual de Fiscalización Municipal	Fecha de aprobación: 30.12.2019

Objetivo del proceso	Establecer las estrategias y actividades para el monitoreo del cumplimiento de la normatividad externa de la municipalidad.				
Propietario del proceso	Gerencia de Fiscalización Administrativa				
Áreas involucradas	Gerencia de Fiscalización Administrativa, Subgerencia de Operaciones de Fiscalización				
Indicador	- Plan Anual de Fiscalización Municipal elaborado y aprobado oportunamente				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- PCM - MSI - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27444 Ley del Proced. Adm. General - Régimen de Aplicación y Sanciones Administrativas (RASA) - Información de interés para el desarrollo local - Plan Operativo Institucional - Plan Estratégico Institucional - Información para programación de actividades de fiscalización	M03.01.01 Elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal	Establecer las estrategias y actividades para el monitoreo del cumplimiento de la normatividad externa de la municipalidad	- Plan Anual de Fiscalización Municipal * Estado situacional (problemática en el distrito y análisis de resultados del plan del año anterior) * Programación de acciones (responsables, plazos y medios de verificación)	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M03.02.01 Programación de actividades de supervisión de cumplimiento - M03.02.02 Ejecución de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión de las actividades para la elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas, con formación y capacitación permanente en la política de antisoborno de la Municipalidad de San Isidro y el código de ética del servidor público.
Instalaciones	Ambiente de oficina, sala de reuniones
Sistemas informáticos	Sistema RASA, SIG, Predial, Licencias (de funcionamiento, obras, publicidad, sanidad), Sistema de Rentas, PIDE, Sistema Call Center, SIGA
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, camionetas

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M03.02
	Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de Cumplimiento	Fecha de aprobación: 30.12.2019

Objetivo del proceso	Ejecutar actividades para inspeccionar en campo los incumplimientos, tomar nota y evidencia para el análisis y resolución.
Propietario del proceso	Gerencia de Fiscalización Administrativa
Áreas involucradas	Gerencia de Fiscalización Administrativa, Subgerencia de Operaciones de Fiscalización
Indicador	- Nivel de cumplimiento de las actividades planificadas de supervisión de cumplimiento

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI - M03.01.01 Elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Régimen de Aplicación y Sanciones Administrativas (RASA) - Plan Anual de Fiscalización Municipal - PEI, POI, Presupuesto Institucional	M03.02.01 Programación de actividades de supervisión de cumplimiento	Determinar las acciones específicas de inspección en campo a los incumplimientos, de los actores locales, a la normatividad de la Municipalidad de San Isidro	- Rol de operativos y acciones de fiscalización - Plan de campañas de difusión educativas y preventivas - Modificación o actualización del Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas y la Tabla de Infracciones y Sanciones Administrativas	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad (vecino, administrado, población flotante, otros) - M03.02.02 Ejecución de actividades de supervisión de cumplimiento
- M03.02.01 Programación de actividades de supervisión de cumplimiento - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Rol de operativos y acciones de fiscalización - Plan de campañas de difusión educativas y preventivas - Modificación o actualización del Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas y la Tabla de Infracciones y Sanciones Administrativas - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bienes y Servicios	M03.02.02 Ejecución de actividades de supervisión de cumplimiento	Inspeccionar en campo los incumplimientos, tomar nota y evidencia para el análisis y resolución.	- Informe de Campo, de inspección y evidencias de incumplimiento. - Rol de operativos ejecutados - Escrito/Acta de inspección - Informes técnicos - Normas Municipales de Fiscalización difundidas y sensibilizadas (Charlas, capacitaciones, campañas) - TDR, Conformidad de Servicio	- Actores de la localidad (vecino, administrado, población flotante, otros) - M03.03 Fiscalización y Ejecución de procedimiento administrativo S02.01 Gestión de Contrataciones
Controles	Revisión mensual del desempeño de las operaciones de supervisión de cumplimiento.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas, con formación y capacitación permanente en la política de antisoborno de la Municipalidad de San Isidro y el código de ética del servidor público.
Instalaciones	Ambiente de oficina, ambiente para capacitaciones, ambiente para redacción de informes, vestuarios
Sistemas informáticos	Sistema RASA, SIG, Predial, Licencias (de funcionamiento, obras, publicidad, sanidad), Sistema de Rentas, PIDE, Sistema Call Center, SIGA
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, equipos de comunicación con línea y datos para trabajo de campo, sonómetros, equipo de medición de calidad, camionetas, motocicletas, camiones

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M03.03
	Fiscalización y ejecución de Procedimiento Administrativo Sancionador	Fecha de aprobación: 30.12.2019

Objetivo del proceso	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.				
Propietario del proceso	Gerencia de Fiscalización Administrativa				
Áreas involucradas	Gerencia de Fiscalización Administrativa, Subgerencia de Operaciones de Fiscalización				
Indicador	- Nivel de cumplimiento de las actividades del procedimiento administrativo sancionador - Cantidad de sanciones impuestas por Fiscalizador				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- MSI - M03.01.01 Elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M03.02.02 Ejecución de actividades de supervisión de cumplimiento - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Régimen de Aplicación y Sanciones Administrativas (RASA) - Plan Anual de Fiscalización Municipal - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Informe de Campo, de inspección y evidencias de incumplimiento. - Escrito/Acta de inspección - Bienes y Servicios	M03.03.01 Ejecución del procedimiento administrativo sancionador	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	- Notificación preventiva (Fase instructora) -Actos de ejecución de medidas - Informes Finales de Instrucción - Resolución de sanción (Fase resolutoria) - Resolución de recursos de Reconsideración - Informes para resolver recursos de apelación - Resolución de recursos de apelación. - Resoluciones de declaración de abandono de los bienes retenidos o retirados - Valores trasladados - TDR, Conformidad de Servicio - Reporte de estado de ejecución de procedimiento sancionador	- Actores de la localidad (vecino, administrado, población flotante, otros) - S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Gerencia Municipal - MSI/Rentas
Controles	Revisión mensual del desempeño de las actividades del procedimiento administrativo sancionador.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas, con formación y capacitación permanente en la política de antisoborno de la Municipalidad de San Isidro y el código de ética del servidor público.
Instalaciones	Ambiente de oficina, sala de reuniones
Sistemas informáticos	Sistema RASA, PIDE, Sistema de Trámite Documentario, Sistema de Rentas, Sistema Predial, Sistema SIGA
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, motocicletas

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M03.04
	Atención de Apelaciones	Fecha de aprobación: 18.12.2019

Objetivo del proceso	Atender y resolver en última instancia las apelaciones de los administrados u otros actores locales sancionados.				
Propietario del proceso	Gerencia de Fiscalización Administrativa				
Áreas involucradas	Gerencia de Fiscalización Administrativa, Subgerencia de Operaciones de Fiscalización				
Indicador	- Nivel de efectividad de resolución de apelaciones				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- PCM - Actores de la localidad (vecino, administrado, población flotante, otros) - M03.03.01 Ejecución del procedimiento administrativo sancionador	- Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General - Escrito de apelación a sanción - Resolución de sanción	M03.04.01 Atención y resolución de Apelaciones	Atender y resolver en última instancia las apelaciones de los administrados sancionados.	- Absolución de sanción - Confirmación de sanción - Reporte de Estado de resoluciones de sanción	- Actores de la localidad (vecino, administrado, población flotante, otros) MSI\Gerencia Municipal
Controles	Revisión mensual del desempeño de las actividades de atención de apelaciones.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas, con formación y capacitación permanente en la política de antisoborno de la Municipalidad de San Isidro y el código de ética del servidor público.
Instalaciones	Ambiente de oficina
Sistemas informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos para la ejecución del procedimiento administrativo sancionador
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M04.01
	Desarrollo de Estrategias de Atención a Ciudadanos	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del proceso	Establecer políticas, estrategias y procedimientos para la atención a los actores de la localidad, con estándares de calidad reconocidos.
Propietario del proceso	Gerencia de Participación Vecinal.
Areas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea, Gerencia Municipal, Subgerencia de Desarrollo Corporativo.
Indicador	Oportunidad de entrega de estrategias y afines.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - Actores de la Localidad - PCM - MML	- Plan Estratégico Institucional * Política Institucional * Misión - Problemática vecinal - Requisitos/Expectativas - Normatividad para la atención al ciudadano	M04.01.01 Establecimiento de la Política de Atención al Ciudadano	Establecer y mantener una política de atención al ciudadano compatibles con el contexto, las partes interesadas y la visión estratégica de la MSI.	- Política de Atención al Ciudadano en la MSI	MSI\Gerencia Municipal MSI\Órganos, Unidades Orgánicas
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M04.01.01 Establecer la Política de Atención al Ciudadano	- Plan Estratégico Institucional * Política Institucional * Misión * Objetivos Estratégicos - Política de Atención al Ciudadano en la MSI	M04.01.02 Definición de mediciones e indicadores de atención al ciudadano	Establecer indicadores y reportes de medición de la gestión relacionada con la atención a la ciudadanía, a fin de monitorear y evaluar el desempeño y nivel de atención percibido.	- Indicadores (Ficha, metas) - Formatos de Informes/Reportes de medición de indicadores	- E01.02 Gestión Estratégico Institucional - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas
- M04.01.02 Definición de indicadores de atención al ciudadano - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - Actores de la Localidad	- Indicadores (Ficha, metas) - Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional - Presupuesto Institucional - Problemática vecinal/administrados - Requisitos/Expectativas	M04.01.03 Planificación de Actividades y Programas	Definir y establecer actividades y programas para la promoción de la integración y participación vecinal.	- Planes de Actividades para la Promoción de la Integración y Participación Vecinal * Juntas vecinales * Otros - Programas de Integración y Participación vecinal * Elecciones vecinales * Encuentro vecino-alcalde	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - Actores de la Localidad
- M04.01.01 Establecer la Política de Atención al Ciudadano - M04.01.03 Planificación de Actividades y Programas - E02.02.01 Gestión Normativa Institucional	- Política de Atención al Ciudadano en la MSI - Planes de Actividades para la Promoción de la Integración y Participación Vecinal - Programas de Integración y Participación vecinal - Asistencia Técnica - Norma de estándares de documentos normativos - Normatividad aprobada	M04.01.04 Determinación de procesos para la Atención al Ciudadano y mecanismos de promoción y participación vecinal	Definir, diseñar y establecer la operatividad de los procesos de atención al ciudadano, y gestionar normatividad de los mismos.	- Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de documentos normativos - Proyectos de normativas para opinión (Directivas, Procedimientos, etc)	E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas
Controles	Evaluación de desempeño de las actividades para la atención a ciudadanos				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Software de Ofimática, Sistema de Atención Vecinal.
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, proyector multimedia,, recursos de videoconferencias.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M04.02
	Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del proceso	Atender las solicitudes de información y/o trámites, relacionadas a los servicios brindados por la Municipalidad.
Propietario del proceso	Gerencia de Participación Vecinal.
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de Línea, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Municipal.
Indicador	Oportunidad en la atención a los ciudadanos - Nivel de atenciones pendientes

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - Actor de la Localidad: Ciudadano	- Documentos Normativos (Directivas, procedimientos, protocolos, etc.) - Datos e información documentada del tipo del requerimiento del ciudadano * Pedidos / Solicitud de Trámite * Quejas * Consultas * Felicitaciones * Solicitud de Información	M04.02.01 Recepción y registro de solicitudes y consultas	Captar los requerimientos de los ciudadanos, a través de los canales establecidos, y cargarlos en los registros de la MSI, con la información adecuada para su tratamiento y atención.	- Caso registrado en Sist. de Atención Vecinal o Sist.Tramite Documentario	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M04.02.02 Análisis, atención y Derivación de casos
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - M04.02.01 Recepción y Registro de solicitudes y consultas - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Documentos Normativos - Caso registrado, Solicitud de Trámite - Datos e información relacionada al caso o solicitud	M04.02.02 Análisis, atención y derivación de casos	Realizar una indagación preliminar del caso, para hacer una derivación adecuada al área de atención y dar una respuesta inicial al ciudadano.	- Notificación de caso asignado / reasignado - Respuesta al ciudadano * Respuesta Inicial * Respuesta Definitiva * Documento requerido	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actor de la Localidad: Ciudadano - M04.02.03 Investigación e Informe de atención de caso
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - M04.02.02 Análisis y Derivación de casos - Actor de la localidad: Ciudadano -S02.01 Gestión de Contrataciones	- Documentos Normativos - Notificación de caso asignado / reasignado - Respuesta al ciudadano * Respuesta Inicial * Respuesta Definitiva - Información de detalle del petitorio - Bienes o servicios	M04.02.03 Investigación, generación de documentos e informe de atención de caso	Realizar las acciones necesarias para dar solución al petitorio del ciudadano, en los plazos establecidos.	- Caso devuelto. Detalle de devolución - Reprogramación de la atención del caso - Acciones realizadas (SAV) - TDR, ET, Conformidad de Servicio	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - M04.02.02 Análisis y Derivación de casos - Actor de la Localidad: Ciudadano - Gerencia de Participación Vecinal S02.01 Gestión de Contrataciones
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - M04.02.03 Investigación e Informe de atención de caso - Actor de la Localidad: Ciudadano	- Documentos Normativos - Acciones realizadas (SAV) - Información de la aceptación de la respuesta a su petitorio	M04.02.04 Respuesta y cierre de caso o entrega de documento requerido	Comunicar al ciudadano la respuesta final a su petitorio, a través de los canales establecidos, y obtener la aceptación de la misma.	- Respuesta / Documento al ciudadano	- Actor de la Localidad: Ciudadano
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - SAV: Sistema de Atención al Vecino	- Documentos Normativos - Datos e Información relacionada al caso	M04.02.05 Seguimiento y monitoreo individual de casos	Mantener el control de la atención oportuna de los petitorios de ciudadanos y mantener informada a la Gerencia Municipal.	- Reportes estadísticos (semanales)	- Gerencia de Participación Vecinal - MSI\Gerencia Municipal - M04.03 Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano - E02.03 Gestión de la Mejora Continua
Controles	Evaluación del desempeño de las actividades para la atención a ciudadanos				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas Informáticos	Software de Ofimática, Sistema de Atención Vecinal.
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, proyector multimedia, , recursos de videoconferencias.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M04.03
	Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del proceso	Determinar las mediciones relacionados al desempeño de las actividades de servicio de atención del ciudadano y evaluación de la estrategia aplicada.
Propietario del proceso	Gerente de Participación Vecinal.
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de línea, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, Gerencia Municipal.
Indicador	- Nivel de satisfacción de las atenciones recibidas - Nivel de cumplimiento de los tiempos de atención - Efectividad en la atención de solicitudes y consultas

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- M04.01.02 Definición de Mediciones e Indicadores de Atención Ciudadano - M04.01.03 Planificación de Actividades y Programas - M04.02.05 Seguimiento y Monitoreo de Casos - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Indicadores (Ficha, meta) - Informes/Reportes para el monitoreo de indicadores - Planes de Actividades para la Promoción de la Integración y Participación Vecinal - Programas de Integración y participación vecinal - Reportes Estadísticos semanales - Actividades, metas mensuales	M04.03.01 Seguimiento Mensual de atenciones de solicitudes	Verificar de manera periódica el cumplimiento oportuno de las actividades de servicios de atención al ciudadano.	- Reporte Mensual de Estado de Atención de Casos - Reporte Mensual de Indicadores de desempeño	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E02.03 Gestión de Mejora Continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- M04.03.01 Seguimiento Mensual de atenciones de solicitudes - M04.02.05 Seguimiento y Monitoreo de Casos - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Reporte Mensual de Estado de Atención de Casos - Reporte Mensual de Indicadores de desempeño - Reportes Estadísticos semanales - Objetivos Estratégicas, Actividades Estratégicas	M04.03.02 Evaluación Trimestral del desempeño de atenciones de solicitudes	Realizar la evaluación del desempeño de las actividades de servicios de atención al ciudadano, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y, aplicar mejoras al proceso.	- Informe de evaluación trimestral	- MSI\Gerencia Municipal - E02.03 Gestión de Mejora Continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Evaluación del desempeño de las actividades para la atención a 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

10.3. PROCESOS DE SOPORTE

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.01
	Planificación de Políticas de Recursos Humanos	Fecha de aprobación: 16.12.2019

Objetivo del proceso	Establecer las políticas, directivas y lineamientos en temas relacionados a recursos humanos, con una visión integral, que conduzcan las actividades de gestión de las personas durante su permanencia en la entidad, con la finalidad de cumplir con los objetivos de la Municipalidad de San Isidro.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Áreas involucradas	Todos los Órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Nivel de efectividad en la generación de documentos de gestión de la Planificación de políticas de Recursos Humanos

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- SERVIR - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Marco normativo vigente - Plan Estratégico Institucional (PEI) - Plan Operativo Institucional (POI) - Presupuesto Institucional Anual (PIA)	S01.01.01 Establecimiento de Estrategias y Políticas	Establecer la política para la gestión del personal en la Municipalidad de San Isidro, así como, las estrategias para el cumplimiento de los objetivos institucionales dentro del marco normativo dispuesto por el ente rector - SERVIR.	- Políticas de gestión de personas - Estrategias para la gestión de personas - Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo)	- MSI\GM y demás Órganos, Unidades Orgánicas - S01.01.02 Definición de mediciones e indicadores de Gestión de Personas - S01.01.03 Planificación del Personal - S01.01.04 Determinación de procesos para la Gestión de Personas
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S01.01.01 Establecimiento de Estrategias y Políticas	- Plan Estratégico Institucional (PEI) - Políticas de Gestión de Personas - Estrategias para la gestión de Personas	S01.01.02 Definición de mediciones e indicadores de Gestión de Personas	Establecer indicadores y reportes para la medición y monitoreo del desempeño de los procesos, a fin de evaluar el nivel el cumplimiento de los planes y políticas de gestión de personas.	- Indicadores (Ficha, metas) - Formatos de Informes/ Reportes de medición de indicadores	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\GM y demás Órganos, Unidades Orgánicas
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02 Gestión Normativa Institucional - S01.01.01 Establecimiento de Estrategias y Políticas - S01.01.02 Definición de mediciones e indicadores de Gestión de Personas	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Manual de Clasificador de Cargos - ROF - Políticas de gestión de Personas - Estrategias para la gestión de Personas - Indicadores (Ficha, metas)	S01.01.03 Planificación de Recursos Humanos	Determinar las necesidades reales de personal que cubran los requerimientos durante el período programado para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Municipalidad.	- Presupuesto Analítico de Puestos (PAP) de Recursos Humanos - Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P	- MSI\GM y demás Órganos, Unidades Orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- S01.01.01 Establecimiento de Estrategias, Políticas y Procedimientos - E02.02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Política de Recursos Humanos - Estrategias para la gestión de Recursos Humanos - Asistencia Técnica - Norma de estándares de documentos normativos - Normatividad aprobada - Opinión a proyectos de normativas	S01.01.04 Determinación de procesos para la Gestión de Personas	Definir, diseñar y establecer la operatividad de los procesos de la gestión de personas y gestionar normatividad de los mismos.	- Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de documentos normativos - Reglamento Interno de Servidores Civiles (RIS) - Proyectos de normativas para opinión (Directivas, Procedimientos, etc)	E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas
Controles	Evaluación del desempeño de las acciones de Planificación de la Gestión de Recursos Humanos				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.02
	Organización del Trabajo y su Distribución	Fecha de aprobación: 16.12.2019

Objetivo del proceso	Definir las características, requisitos y condiciones para ejercicio de las funciones de los puestos en la Municipalidad de San Isidro, y que deben cumplir las personas para desempeñar un puesto en la entidad.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Áreas involucradas	Alta Dirección y todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Nivel de efectividad en la generación de documentos de gestión para la organización del trabajo y su distribución.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- SERVIR - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Gerencia Municipal	- Documentos normativos (Directivas, Procedimientos, etc) - Información de los puestos (funciones, requisito, otros.) - Reglamento de Organización y Funciones (ROF) - Manual de Clasificador de Cargos - Manual de Perfiles de Puestos (MPP)-aprobado	S01.02.01 Diseño de los Puestos	Definir los puestos necesarios para cumplir con las funciones y objetivos de la Municipalidad y elaborar los perfiles de cada puesto a fin de integrarlos en el Manual de Perfiles de Puestos (MPP) de la entidad.	- Proyecto de Manual de Perfiles de Puestos (MPP)	- Alta Dirección - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión Normativa Institucional
- SERVIR - S01.02.01 Diseño de los Puestos - S01.01.03 Planificación de Recursos Humanos	- Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil - Manual de Perfiles de Puestos (MPP) aprobado - Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P	S01.02.02 Administración de Puestos	Establecer la valorización de puestos y consolidar la información para la administración del Cuadro para Asignación de Personal (CAP).	- Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P, y anexos	- Alta Dirección - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
Controles	Evaluación del desempeño de las acciones para la organización del trabajo y su distribución.				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.03
	Gestión del Empleo	Fecha de aprobación: 16.12.2019

Objetivo del proceso	Organizar, ejecutar y controlar las actividades para la incorporación de personal idóneo a la entidad y su administración durante su permanencia en la Municipalidad de San Isidro hasta su desvinculación.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Áreas involucradas	Todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Nivel de efectividad de la Incorporación de personal Nivel de trámites administrativos pendientes del personal

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- SERVIR - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - S01.02.02 Administración de Puestos - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión normativa Institucional - Postulante - Funcionario	- Marco normativo vigente - Memorando de requerimiento de contratación (TDR) - Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P - Presupuesto Analítico de Puestos (PAP) de Recursos Humanos - Presupuesto Institucional - Normatividad vigente - Documentos sustentatorios del expediente de postulación y de ingreso a la MSI - Declaración de Ingresos, Bienes y Rentas	S01.03.01 Gestión de la Incorporación	Administrar la acciones necesarias para la captación, ingreso y adecuación del nuevo servidor a la Municipalidad	- Bases de concursos de selección - Avisos de convocatoria - Relación de candidatos (por etapas) - Actas finales de comité de selección (o similar) - Anuncio de candidato apto - Resolución de designación - Contrato - Temario de Inducción - Registro de actividades de Inducción - Constancia de Entrega de Equipos - Formato de Perfil de Puesto	- Postulantes - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Servidor civil - Ministerio de Trabajo (plataforma de publicación de empleos) - Servidor civil
S01.03.01 Gestión de la Incorporación - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Archivos de la Gerencia de Recursos Humanos - E01.03 Gestión del Cumplimiento	- Contrato - Registro de actividades de Inducción - Memorando de solicitud de desplazamiento de Servidor Civil - Memorando de solicitud de desvinculación de Servidor Civil - Papeletas Laborales - Informe del Órgano Instructor - Legajos de servidores civiles (digital o físico) - Reportes de Asistencia - Resolución de Proceso Disciplinario	S01.03.02 Administración de Personas	Ejecutar las actividades necesarias para controlar la información, actuación y movimientos de los servidores civiles, durante su permanencia en la MSI hasta su desvinculación.	- Legajos de servidores civiles (digital o físico). - Reportes de asistencia - Rol de vacaciones - Registro de licencias y permiso - Resolución de desplazamiento de Servidor Civil - Resolución de Licencias de Funcionario - Entregas y Recepción de cargo - Resolución de Cese - Notificación de llamada de atención - Resolución de sanción que corresponde	- Archivos de la Gerencia de Recursos Humanos - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Servidor Civil - Ex-Servidor civil
Controles	Evaluación del cumplimiento de las actividades de incorporación y administración de personas.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Plataformas Informóticas del Sistema Administrativo
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.04
	Gestión del Rendimiento	Fecha de aprobación: 17.12.2019

Objetivo del proceso	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.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Áreas involucradas	Alta Dirección; MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
Indicador	Porcentaje de servidores civiles que cumplen o superan las metas y compromisos

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes de) documento o elemento de salida)
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S01.01.01 Establecimiento de Estrategias y Políticas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - SERVIR	- POI - Políticas de Recursos Humanos - Estrategias para la gestión de Recursos Humanos - Personal participantes (en la GdR) - Marco normativo vigente	S01.04.01 Planificación de la Gestión del Rendimiento	Planificar las acciones a ejecutar para gestionar el rendimiento de los servidores de la Municipalidad de San Isidro en concordancia con la normatividad vigente.	- Resolución de Conformación del Comité Institucional de Evaluación - Resolución de Aprobación del Cronograma de GdR - Lista de Participantes - Asistencia Técnica - Informe de cierre de la etapa de planificación	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S01.04.02 Establecimiento de Metas y Compromisos del Personal para el periodo de rendimiento - SERVIR
- S01.04.01 Planificación de la Gestión del Rendimiento - SERVIR - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Resolución de Aprobación del Cronograma de GdR - Lista de participantes - Instrumento para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación (vacío) - Formato para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación (llenado)	S01.04.02 Establecimiento de Metas y Compromisos del Personal para el periodo de rendimiento	Concretar los acuerdos sobre metas individuales o grupales y compromisos individuales que asumirán los servidores civiles para el periodo de rendimiento y que serán objeto de evaluación del desempeño	- Formato para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación (vacío) - Asistencia Técnica - Formato para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación - final - Informe de cierre de etapa de establecimiento de metas y compromisos	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S01.04.03 Seguimiento de Cumplimiento de Metas y compromisos del personal - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
- S01.04.02 Establecimiento de Metas y Compromisos del Personal para el periodo de rendimiento - SERVIR - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Formato para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación - final - Instrumento para la reunión de seguimiento - Formato de Reunión de Seguimiento (llenado)	S01.04.03 Seguimiento de Cumplimiento de Metas y compromisos del personal	Observar, orientar, retroalimentar y brindar apoyo por parte del evaluador, con el fin de que el evaluado alcance y cumpla con las metas y compromisos establecidos.	- Formato de Reunión de Seguimiento (vacío) - Asistencia Técnica - Formato de Reunión de Seguimiento - final - Evidencia de avance de metas y compromisos - Informe de cierre de seguimiento de cumplimiento de metas y compromisos.	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S01.04.04 Evaluación del Desempeño del personal - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
- S01.04.03 Seguimiento de Cumplimiento de Metas y compromisos del personal - SERVIR - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Formato de Reunión de Seguimiento - final - Instrumento para recojo de información para la mejora de procesos - Formato para recojo de información para la mejora de procesos (llenado)	S01.04.04 Evaluación del Desempeño del personal	Constatar y verificar, a partir de las evidencias registradas, los logros alcanzados y el cumplimiento de los compromisos y metas establecidos al principio del período.	- Formato para recojo de información para la mejora de procesos (vacío) - Asistencia Técnica - Formato para recojo de información para la mejora de procesos - final - Informe de cierre de la evaluación del desempeño	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidor participante - S01.04.05 Retroalimentación y mejorar del rendimiento de los servidores - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
- S01.04.04 Evaluación del Desempeño del personal - SERVIR - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Formato para recojo de información para la mejora de procesos - final - Instrumento: Plan de Mejora - Formato: Plan de Mejora (llenado)	S01.04.05 Retroalimentación y mejorar del rendimiento de los servidores	Asegurar el intercambio de expectativas y opiniones entre el evaluador y el evaluado en base a los resultados de desempeño a fin de formular un plan de acción que coadyuve a la mejora del desempeño del servidor civil.	- Formato: Plan de Mejora (vacío) - Asistencia Técnica - Formato: Plan de Mejora -final - Informe de etapa de retroalimentación - Informe de cierre de ciclo de GdR	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidor participante - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR

Controles	Evaluación del cumplimiento de las actividades de la Gestión del Rendimiento

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.05
	Gestión de la Compensación	Fecha de aprobación: 17.12.2019

Objetivo del proceso	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.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Áreas involucradas	Todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Porcentaje de planillas entregadas a tiempo para pago oportuno

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- S01.01.03 Planificación de Recursos Humanos - S01.03.01 Gestión de la Incorporación - S01.03.02 Administración de Personas	- Presupuesto Analítico de Puestos (PAP) de Recursos Humanos - Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P - Contratos. - Adendas - Registro de Asistencia (faltas y otros) - Rol de Vacaciones - Lista de servidores civiles con subsidio - Descuentos a servidores - Datos del servidos para la compensación	S01.05.01 Administración de Compensaciones	Gestionar el conjunto de ingresos y beneficios que la Municipalidad destina al servidor(a), como contraprestación a la contribución que éste realiza a los fines de la entidad, de acuerdo con el puesto que ocupa.	- Planilla habilitada - SIAF - Planilla firmada - Carta de Orden de pago para los bancos - Boletas de Pago	- S03.01 Gestión Contable - Servidor civil
- S01.03.02 Administración de Personas	- Documento (Resolución/ Memorándum) de cese - Carta de renuncia - Documento de no renovación - Resoluciones y cartas de desvinculación - Registro de Asistencia (faltas y otros) - Rol de vacaciones	S01.05.02 Liquidación de Beneficios Sociales	Emitir el documento que contiene el cálculo de los beneficios sociales a favor de los servidores civiles que han dejado de laborar en la Municipalidad de San Isidro	- Planilla de liquidación de beneficios sociales habilitada - SIAF - Planilla de liquidación de beneficios sociales firmada. - Carta de Orden de pago para los bancos - Formato de liquidación de beneficios sociales	- S03.01 Gestión Contable - Servidor civil
- Ex-Servidor civil (pensionista) - S01.03.02 Administración de Personas - ONP / AFP MSI\Gerencia Municipal	- Solicitud de pago de pensión - Legajos de ex-servidor civil - Autorización de pago de pensión - Resolución de otorgamiento de pensión	S01.05.03 Administración de Pensiones	Gestionar la pensión de ex servidores en los casos que corresponda administrar a la entidad conforme a ley	- Expediente de ex-servidor civil - Resolución de otorgamiento de pensión - Planilla de pensionistas - Carta de Orden de pago para los bancos - Boletas de pensiones (en caso corresponda por ley a la entidad)	- ONP - Ex-Servidor civil (pensionista) - S03.01 Gestión Contable
Controles	Evaluación de la ejecución de actividades para la compensación del personal				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.06
	Gestión del Desarrollo y Capacitación	Fecha de aprobación: 17.12.2019

Objetivo del proceso	Establecer políticas de progresión en la carrera y desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos de los servidores y estimulando su desarrollo profesional.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Áreas involucradas	Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- SERVIR - S01.04.05 Retroalimentación y mejorar del rendimiento de los servidores - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal	- Directiva "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas". - Informe de etapa de retroalimentación - Matriz de Requerimiento de Capacitación (llenado) - Resolución de Aprobación - PDP aprobado	S01.06.01 Planificación de la Capacitación	Planificar la formación laboral y profesional según las brechas identificadas en los servidores civiles, fortaleciendo sus competencias y capacidades para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios brindados por la Municipalidad de San Isidro	- Resolución de Aprobación de Comité de Planificación de la Capacitación - Matriz de Requerimiento de Capacitación (vacío) - Asistencia Técnica - Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (final) - Proyecto de Plan de Desarrollo de personas, Proyecto de Resolución	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - SERVIR - S01.06.02 Ejecución de la Capacitación - MSI\Gerencia Municipal
- S01.06.01 Planificación de la Capacitación - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan de Desarrollo de personas aprobado - Bien y/o servicio	S01.06.02 Ejecución de la Capacitación	Realizar las actividades de capacitación planificadas en el Plan de Desarrollo de Personas asegurando la participación de los servidores civiles de la Municipalidad de San Isidro.	- Actividad de Capacitación - Carta de Compromiso - Registro de capacitaciones - Matriz de Ejecución del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) - Formato de Evaluación de la actividad de capacitación - Formato de Evaluación de la efectividad de la capacitación - TDR, Conformidad del Servicio - Certificados - Informe de ejecución de PDP	- Órganos y Unidades Orgánicas - Servidores Civiles - S02.01 Gestión de Contrataciones - Servidores Civiles - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
Controles	Evaluación de la ejecución de las actividades de capacitación planificadas				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina, aulas / ambientes para capacitación
Sistemas informáticos	Plataformas informáticas del Sistema Administrativo
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos y suministros

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.07
	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Fecha de aprobación: 17.12.2019

Objetivo del proceso	Determinar y establecer las relaciones entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Areas involucradas	Todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Nivel de participación del personal en actividades de relaciones humanas y sociales

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MINTRA - Servidores o Ex-servidores civiles - Sindicatos inscrito en el Ministerio de Trabajo	- Decreto Supremo N° 003-2019-TR - Escrito (solicitud, reclamo, recurso impugnativo, relación de dirigentes, etc)	S01.07.01 Supervisar las Relaciones Laborales Individuales y Colectivas	Realizar actividades de prevención y resolución de conflictos, surgidos con el servidor civil directamente, con las organizaciones sindicales y con ambas a la vez.	- Documento de acuerdos - Resolución de respuesta - Convenios colectivos	- Servidores o Ex-servidores civiles - Sindicatos inscrito en el Ministerio de Trabajo - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bienes y/o servicios	S01.07.02 Cultura y Clima Organizacional	Mantener y mejorar la percepción de satisfacción de los servidores civiles sobre el ambiente de trabajo en la Municipalidad de San Isidro.	- Encuestas de Clima Organizacional - Medición de clima organizacional (Diagnóstico) - Informe de Acciones de Mejora del clima organizacional - Plan de Actividades de Mejora del clima organizacional - TDR, Conformidad del servicio	- Servidores Civiles - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones
- SERVIR - MINTRA - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco normativo vigente - Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2012-TR, y modificatorias - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bienes y/o servicios - Informe de Resultados de Examen Médico Ocupacional del personal	S01.07.03 Seguridad, Salud en el Trabajo (SST)	Orientar y promover la prevención de riesgos de los servidores civiles de la Municipalidad de San Isidro en el ejercicio de su labor que puedan afectar su salud o integridad	- Resolución Conformación del Comité de SST - Política de SST - Reglamento Interno en SST (RISST) - Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) - Mapas de Riesgo - Plan de seguridad y salud en el trabajo - Registro de accidentes e incidentes - Atención Médica - Resultado de Examen Médico Ocupacional de Servidor Civil - TDR, Conformidad del servicio	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidores Civiles - Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo - S02.01 Gestión de Contrataciones
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S01.07.02 Cultura y Clima Organizacional	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Medición de clima organizacional - Plan de Actividades de Mejora del clima organizacional	S01.07.04 Bienestar Social	Establecer las condiciones para generar un buen ambiente de trabajo que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores, incluyendo la identificación y atención de las necesidades de los servidores(as) y el desarrollo de eventos de integración y bienestar social	- Plan de Bienestar Social - Eventos para integración y bienestar social - Tramites de pago de subsidios y otros ante ESSALUD - Trámites de afiliación / desafiliación del personal a EPS - Renovación contractual con EPS	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidores Civiles
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S01.07.02 Cultura y Clima Organizacional - S01.07.03 Seguridad, Salud en el Trabajo (SST) - S01.07.04 Bienestar Social	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Medición de clima organizacional - Plan de Actividades de Mejora del clima organizacional - Plan de seguridad y salud en el trabajo - Plan de Bienestar Social	S01.07.05 Comunicación interna	Transmitir y compartir mensajes dirigidos al servidor civil, con un contenido adecuado con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés, motivando e inculcando la cultura organizacional y compromiso con los objetivos de la MSI	- Plan de comunicación interna - Actividad de Comunicación	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidores Civiles
Controles	Evaluación de las actividades para la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S02.01
	Gestión de Contrataciones	Fecha de aprobación: 18.12.2019

Objetivo del proceso	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)
Propietario del proceso	Gerente de Administración y Finanzas
Areas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	Nivel de Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones

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 - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia de Adm. y Finanzas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal	- PEI, POI, PIA - Cuadro de Necesidades - Cuadro de Necesidades ajustados y priorizados - Proyecto de PAC Inicial (opinión favorable) - PAC inicial aprobado - Resolución de Aprobación de PAC Inicial	S02.01.01 Formulación y Aprobación del Plan Anual de Contrataciones	Formular y aprobar el Plan Anual de Contrataciones de la Entidad, dentro de los plazos establecidos en la Ley y el Reglamento, a fin de contar con un instrumento de gestión para planificar, ejecutar y evaluar las contrataciones que realice la Municipalidad de San Isidro en el ejercicio fiscal, el cual se articula con el POI y con el PEI de la Entidad.	- Asistencia Técnica - Cuadro de necesidades Consolidado - Proyecto de PAC Inicial - Proyecto de informe para aprobación de PAC Inicial - Resolución de Aprobación de PAC Inicial - PAC inicial aprobado	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal - OSCE\SEACE -MSI\Gerencia de Tecnologías e Información
- S02.01.01 Formulación y Aprobación del Plan Anual de Contrataciones - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal	- Proyecto de PAC Inicial - Proyecto de informe para aprobación de PAC Inicial - Informe de modificación del PAC Inicial - Asignación Presupuestal - PAC modificado aprobado - Resolución de Modificación del PAC	S02.01.02 Modificación del Plan Anual de Contrataciones	Incluir o excluir procedimientos de selección del Plan Anual de Contrataciones aprobado, conforme a los lineamientos y directivas establecidas por el OSCE, a la Ley y el Reglamento.	- Asistencia Técnica - Solicitud de Asignación Presupuestal - Informe de modificación del PAC - Proyecto de Resolución de modificación de PAC Inicial - Resolución de Modificación de PAC - PAC modificado aprobado	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal - OSCE\SEACE -MSI\Gerencia de Tecnologías e Información
- S02.01.02 Modificación del Plan Anual de Contrataciones - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Proveedor - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal - Postor Ganador de Buena Pro	- PAC modificado aprobado - Resolución de Modificación del PAC - Requerimiento de Contratación, ET, TDR - Valorización de bien/servicio - Informe de opinión favorable de área funcional especializada - Cotización - Asignación Presupuestal - Expediente de Contratación Aprobado - Bases Administrativas aprobadas - Resolución de designación de miembros del Comité de Selección - Resolución de Subsanación de observaciones - Resolución de cancelación de procedimiento de selección. - Documentos para contrato - Bien o Servicio contratado	S02.01.03 Contratación de Bienes y Servicios bajo el ámbito de la ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento	Realizar las acciones para la contratación de los bienes y servicios previstos en el PAC, de acuerdo a los principios establecidos en la Ley, a fin de satisfacer las necesidades de la Municipalidad de San Isidro.	- Asistencia Técnica - Solicitud de Asignación Presupuestal - Informe de Indagación de Mercado - Resumen ejecutivo - OSCE - Solicitud de Aprobación de Expediente de Contratación - Informe y Expediente de contratación - Bases Administrativas aprobadas - Postor Ganador de Buena Pro - OS, OC, Contrato - Expediente de Pago	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal -MSI\Gerencia de Tecnologías e Información - SEACE - Postor Ganador de Buena Pro - S03.01 Gestión Contable
- S02.01.02 Modificación del Plan Anual de Contrataciones - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Proveedor - MSI\GPPDC - Proveedor Ganador	- PAC modificado aprobado - Resolución de Modificación del PAC Requerimiento de Contratación, ET, TDR - Valorización de bien/servicio - Informe de opinión favorable de área funcional especializada - Cotización - Asignación Presupuestal - Documentos para OS, OC - Bien o Servicios contratado	S02.01.04 Contratación de iguales o menores a ocho (8) UIT excluidos del ámbito de aplicación de la ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento	Garantizar la atención oportuna de los requerimientos de bienes y servicios cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (8) UIT, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	- Asistencia Técnica Solicitud de Asignación Presupuestal - OS, OC, Contrato - Expediente de Pago	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas MSI\GPPDC - Proveedor Ganador - S03.01 Gestión Contable
Controles	Evaluación del estado de atención de los requerimientos de contratación				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S02.02
	Gestión de Almacén	Fecha de aprobación: 18.12.2019

Objetivo del proceso	Administrar el ingreso, registro y asignación de las existencias, así como realizar el inventario anual de las mismas.
Propietario del proceso	Gerente de Administración y Finanzas
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	- Tiempo de atención de requerimientos de salida de almacén - Nivel de diferencia en la conciliación de inventarios

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Proveedor - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Bien o Suministro, OC, Factura o Guía de Remisión - OC, ET, Contrato	S02.02.01 Ingreso de Bienes a Almacén	Realizar y controlar el ingreso de los bienes al Almacén, a fin de garantizar su distribución ordenada a las diferentes sedes, órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.	- Guía de Remisión (sellada) - Nota de Ingreso de Almacén - Nota de Entrada al Almacén - Reportes de entrada de almacén	- Proveedor - S02.01 Gestión de Contrataciones - S04.01 Control Patrimonial - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S03.01 Gestión Contable
- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Pedido-Comprobante de Salida PECOSA	S02.02.02 Despacho de Bienes a Almacén	Realizar y controlar la salida de los bienes al Almacén, abasteciendo a las diferentes sedes, órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro, para el desarrollo de sus actividades.	- Bien o suministro - PECOSA (Nombre, DNI, cargo del receptor) - Reporte de Salida de Almacén	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S03.01 Gestión Contable
- S02.02.02 Despacho de Bienes a Almacén	- Bien o suministro - PECOSA	S02.02.03 Almacenamiento y custodia de Bienes en el Almacén	Realizar las actividades necesarias a fin de que los bienes y/o suministros almacenados conserven las mismas características físicas y numéricas en que fueron recibidos	- Informe de bienes próximos a exceder el plazo máximo de custodia	- MSI\Subgerencia de Logística
- S03.01 Gestión Contable - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas	- Saldos contables del periodo a inventariar - Informe Final de Inventario aprobado - Resolución de baja de existencias	S02.02.04 Inventario de Bienes en el Almacén	Constatar la existencia o presencia real de bienes almacenados, apreciar su estado de conservación y condiciones de seguridad.	- Memorándum de fechas de inventario - Acta de Inicio de Inventario de Existencias Físicas de Almacén - Acta de Inventarios Físicos de Existencias de Almacén (a una fecha de corte) - Acta de Término de Inventario de Existencias Físicas en el Almacén - Faltantes/Sobrantes en almacén - Conciliación de Inventario Físico - Informe Final de Inventario	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas MSI\Gerencia de Administración y Finanzas
- S02.02.04 Inventario de Bienes en el Almacén MSI\Gerencia de Administración y Finanzas	- Informe Final de Inventario - Denuncia - Informe de Cía de Seguros (Póliza) - Resolución de aprobación de baja de bienes	S02.02.05 Baja de bienes y existencias del almacén	Realizar la correcta extracción de los bienes y existencias de los registros contables de la Municipalidad	- Informe Técnico para baja de bienes, para opinión - Resolución de aprobación de baja de bienes (bienes patrimoniales)	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S04.01 Control Patrimonial
Controles	Evaluación de las actividades para la administración de almacén				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S03.01
	Gestión Contable	Fecha de aprobación: 27.02.2020

Objetivo del proceso	Realizar las acciones necesarias para la emisión de los estados financieros para la rendición de cuentas de la Municipalidad
Propietario del proceso	Subgerencia de Contabilidad y Costos
Áreas Involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Cantidad de registros y controles contables

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre Registro y control de operaciones financieras y contables - Normatividad que regula la provisión y castigo de las cuentas de cobranza dudosa - Expediente de contrataciones (bienes y servicios)	S03.01.01 Cálculo y Registro de operaciones Contables	Elaborar el registro de obligaciones contraídas, devengados de pago de planillas, valorizaciones, viáticos y anticipos, así como efectuar el registro contable de la ejecución presupuestal de la Municipalidad.	- Cálculo de Depreciación - Documento del contabilizado de las transferencias del Tesoro Público - Provisión de las Cuentas de cobranza dudosa - Consolidado de los ingresos y egresos presupuestales - Contabilización de los egresos del periodo	- S03.01.03 Elaboración de Estados Financieros
- Entes Rectores - MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01.01 Registro Contable - S03.02.03 Gestión de Caja Chica - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre Verificación de Valores - Normatividad sobre el control financiero del ingreso y gasto por fuente de financiamiento - Contabilización de los ingresos y egresos del periodo - Flujo de Caja Mensual - Rendición de caja chica (facturas, gastos de movilidad, etc.) - Expediente de contrataciones (bienes y servicios)	S03.01.02 Control Previo y posterior de Operaciones Financieras	Revisar y fiscalizar la documentación que sustenta los gastos demandados por las diferentes áreas de la Municipalidad, realizando en forma permanente y obligatoria el control previo de las operaciones sujetas a registro contable y la ejecución presupuestal	- Reporte de Conciliaciones de Ejecución Presupuestal - Arqueo inopinado de fondos fijos (caja chica, especies valoradas, otros.) - Verificación semestral de los valores de la Municipalidad - Conciliaciones semestrales de Sentencias Judiciales - Documento de saneamiento de los inmuebles y contingencias valorizadas - Conciliación anual valorizada de la infraestructura y construcciones en curso de la Municipalidad - Conciliación anual valorizada de programas informáticos (software) y aplicativos de la Municipalidad - Reporte de Conciliaciones - Rendición de caja chica validada	- MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01.01 Cálculo y Registro de operaciones Contables - S03.02.02 Control y Registro de Egresos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S03.01
	Gestión Contable	Fecha de aprobación: 27.02.2020

Objetivo del proceso	Realizar las acciones necesarias para la emisión de los estados financieros para la rendición de cuentas de la Municipalidad
Propietario del proceso	Subgerencia de Contabilidad y Costos
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Cantidad de registros y controles contables

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01.01 Cálculo y Registro de operaciones Contables - S03.01.02 Control Previo y posterior de Operaciones Financieras - S03.02.01 Control y Registro de Ingresos - S03.02.02 Control y Registro de Egresos - S03.02.03 Elaboración de Conciliaciones Bancarias - S03.02.05 Custodia y control de Cartas Fianza	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre Conciliación de Saldos de las Cuentas por Cobrar - Cálculo de Depreciación - Provisión de las Cuentas de cobranza dudosa - Contabilización de los ingresos y egresos del periodo - Reporte de Conciliaciones de ejecución presupuestal - Reporte mensual de ingresos - Reporte mensual de egresos - Conciliaciones mensuales de todas las cuentas bancarias de la Municipalidad - Reporte mensual de cartas fianzas	S03.01.03 Elaboración de Estados Financieros	Elaborar y presentar los Estados Financieros a la Gerencia de Administración y Finanzas y a la Dirección General de Contabilidad Pública dentro de los plazos establecidos según la normatividad vigente.	- Oficio de la Gerencia Municipal (Directiva de aprobación de resultados del ejercicio) - Estados Financieros - Notas de Estados Financieros	- MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - Dirección General de Contabilidad Pública
- Entes Rectores - MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre seguimiento de la Ejecución de Costos - Documentación de solicitud de elaboración de costos	S03.01.04 Elaboración de Costos Municipales	Elaborar la estructura de costos de los arbitrios, Tarifario y TUPA de la Municipalidad, y mantener actualizada con la participación de las áreas involucradas, así como realizar el seguimiento de la ejecución de los ingresos y gastos generados por los mismos.	- Documentación de Costos - Reportes de costos aprobados	- MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
Controles	Documentos de procesamiento de información contable				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos contables.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo, Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: 503.02
	Gestión de Tesorería	Fecha de aprobación: 27.02.2020

Objetivo del proceso	Programar, organizar, ejecutar, y controlar de los recursos financieros de la municipalidad dentro del marco del Sistema Nacional de Tesorería.
Propietario del proceso	Subgerencia de Tesorería
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Control y Rendimiento de ingresos y egresos

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - E02.01 Gestión Normativa de los Servicios Municipales - S03.03.01 Determinación de Deuda Tributaria S03.03.03 Control de Deudas Tributarias	- Marco normativo vigente - Manual de procedimientos de la Subgerencia de Tesorería (Recaudación) - Documentos normativos de los servicios municipales (TUPA, TUSNE) - Reportes de verificación de deuda - Planes de Pago - Fraccionamiento de deuda - Reporte de cobranza (cobranza onerosa y dudosa)	S03.02.01 Control y Registro de Ingresos	Controlar y registrar los ingresos por impuestos, arbitrios municipales y otros, que se realizan a través de los diferentes canales de recaudación.	- Parte diario de ingresos por caja y bancos - Reporte mensual de ingresos	- MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01 Gestión Contable - S03.03 03 Control de Deudas Tributarias
- Entes Rectores - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S02.01 Gestión de Contrataciones - S03.05.01 Administración de Compensaciones - S03.01 Gestión Contable	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre procesos de pago (suministros, servidores, etc.) - OC, OS, valorización - Liquidación de obras, personal contratado (locadores) - Planillas de empleados, obreros, cesantes, RECAS - Registro de devengados (SIAF) - Rendición de caja chica validada - Otros gastos	S03.02.02 Control y Registro de Egresos	Evaluar y registrar la ejecución financiera del gasto, previo reconocimiento de la obligación de pago sobre la base del compromiso formalizado y devengado	- Reporte mensual de egresos - Comprobantes de pago (SIGA, físico) - Registro en el SIAF-GT - Retenciones y detracciones - Reembolsos de caja chica - Carta orden - cheques - Voucher de abono	- S03.01 Gestión Contable - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Contratistas - Servidores públicos de la MSI (obrero, empleado, cesantes)
- Entes Rectores - MSI/Gerencia de Administración y Finanzas - Entidades financieras	- Marco normativo vigente - Normatividad de conciliaciones bancarias - Estados de cuenta bancarios - Otros reportes financieros	S03.02.03 Elaboración de Conciliaciones Bancarias	Verificar los saldos reales de ingresos y egresos de la Municipalidad para una gestión eficiente de los recursos.	- Reporte de movimientos de cuentas bancarias mensual - SIAF GT - Conciliaciones mensuales de todas las cuentas bancarias de la Municipalidad	- S03.01 Gestión Contable
Entes Rectores - MSI/Gerencia de Administración y Finanzas	- Marco normativo vigente - Normatividad de Caja Chica	S03.02.04 Elaboración de Apertura de Caja Chica	Elaborar el proyecto de apertura y/o modificación de la caja chica de los diferentes órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad, para la correcta administración de los recursos.	- Solicitud de opinión sobre documento normativo (Directiva, procedimiento, etc.) - Proyecto de documento normativo de apertura de caja chica - Vale provisional - Vale de movilidad	- MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
- Entes Rectores - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre cartas fianza - Cartas fianza	S03.02.05 Custodia y control de Cartas Fianza	Custodiar y controlar el estricto cumplimiento del procedimiento de las cartas fianza de la Municipalidad como resultado del proceso de contrataciones.	- Reporte mensual de cartas fianzas - Informe de vencimiento de cartas fianzas - Devolución de carta fianza	- S03.01 Gestión Contable - S02.01 Gestión de Contrataciones - Contratistas

Controles	Análisis específico de los movimientos de ingresos y egresos

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de cobranza y control de ingresos y gastos.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo, Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: 503.03
	Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales	Fecha de aprobación: 27.02.2020

Objetivo del proceso	Planificar, organizar y conducir las actividades de recaudación de la deuda tributaria mediante la implementación de estrategias de cobranza que aseguren el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales.
Propietario del proceso	Gerencia de Rentas
Áreas involucradas	Gerencia de Rentas y Gerencia de Administración y Finanzas
Indicador	Nivel de morosidad de las obligaciones tributarias

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\Gerencia de rentas - M02.10.03 Determinación de Deuda Tributaria - M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	- Marco normativo vigente. - Normatividad sobre Fraccionamiento, Constancias de No Adeudo. - Cuponera de Liquidación tributaria de Impuesto Predial y arbitrios municipales. - Estado de cuenta tributaria. - Solicitud de procesos no contenciosos	503.03.01 Control de Deudas Tributarias	Cumplir con la efectividad y control de los tributos municipales.	- Valores Tributarios (Órdenes de Pago, Resolución de Determinación, Resolución de Multa Tributaria, Resolución de Pérdida de Fraccionamiento, Resolución de Responsabilidad Solidaria) - Constancias de No Adeudo. - Resolución de aprobación o pérdida de Fraccionamiento de Pago. - Reporte de cobranza. - Estrategias de cobranza.	- M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - 503.03.02 Gestión de Cobranza Coactiva Tributaria y No Tributaria. - 503.02 Gestión de Tesorería - MSI\Gerencia de Rentas
- Entes rectores - MSI\Gerencia de rentas - 503.03.01 Control de Deudas Tributarias - M02.10.03Determinación de Deuda Tributaria - M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	- Marco normativo vigente. - Valores tributarios y no tributarios (Resoluciones de Multas Administrativas). - Resolución de determinación de fiscalización - Solicitudes del administrado con relación al procesos de ejecución coactivo.	503.03.02 Gestión de Cobranza Coactiva Tributaria y No Tributaria	Controlar el proceso de ejecución coactiva de obligaciones tributarias y no tributarias, garantizando el derecho a un debido procedimiento, así como gestionar las medidas cautelares que correspondan.	- Resolución de Inicio del Procedimiento de Ejecución Coactiva (Rec N° 01). - Resoluciones Coactivas Tributarias y No Tributarias. - Emisión de Esquelas de Cobranza. - Resoluciones de medidas cautelares (Intervención de cuentas bancarias y/o bienes, otros). - Informe determinando la incobrabilidad a través de la declaración de cobranza dudosa. - Pago de la deuda, solicitud de fraccionamiento, suspensión, tercería de obligaciones tributarias y administrativas, reclamaciones, etc.) - Reporte de cobranza (cobranza onerosa y dudosa)	- M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - 503.03.01 Control de Deudas Tributarias
Controles	Reportes del cumplimiento de las actividades de control de deuda y gestión de cobranza coactiva tributaria y no tributaria.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de administración tributaria
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas Informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S04.01
	Gestión de Control Patrimonial	Fecha de aprobación: 28.01.2020

Objetivo del proceso	Ejecutar las actividades para la administración, adquisición y disposición de bienes patrimoniales, dentro del marco de las normatividad vigente en apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales.
Propietario del proceso	Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	- Nivel de eficacia en la atención de servicios en relación a Bienes Patrimoniales (Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos)

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\Órganos y unidades orgánicas - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco Normativo Vigente - Requerimientos de bienes patrimoniales - Normatividad para altas, bajas y enajenación de los bienes muebles - Contrato u Orden de Compra	S04.01.01 Alta de Bienes Patrimoniales	Realizar el registro de los bienes patrimoniales en el margesí y libros contables de la Municipalidad.	- Informe técnico de alta de bienes muebles (Donaciones, subastas y/u ordenes de compra) - Proyecto de resolución de aprobación de alta de bienes muebles (Donaciones, subastas y/u ordenes de compra)	- SBN\MEF - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01 Gestión Contable -S04.01.02 Asignación de bienes y control de movimientos - S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales
- MSI\Órganos y unidades orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones - S04.01.01 Alta de Bienes Patrimoniales - S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales	- Informe de solicitud y/o devolución de bienes - Contrato u Orden de Compra de Bien Mueble - Informe técnico de alta de bienes muebles (Donaciones, subastas y/u ordenes de compra) - Informe Final de Inventario	S04.01.02 Asignación de bienes y control de movimientos	Realizar la correcta asignación, reasignación y/o transferencia interna de bienes patrimoniales de la Municipalidad para mantener actualizada el registro de bienes.	- PECOSA de salida (Asignación, reasignación y/o transferencia de bien a usuario)	- MSI\Servidores civiles - S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales
- S03.01 Gestión Contable - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S04.01.02 Asignación de bienes y control de movimiento - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Inventario de bienes patrimoniales/contables - Normatividad para el control de bienes patrimoniales - Resolución de nombramiento de Comisión de inventario de bienes institucionales - Informe Final de Inventario (registro de bienes en el margesí, faltantes y sobrantes) - PECOSA de salida (Asignación, reasignación y/o transferencia de bien a usuario) - Bienes / Servicios	S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales	Verificar físicamente, codificar y registrar los bienes con los que cuenta la entidad a una determinada fecha, con el fin de comprobar la existencia de los mismos y mantener actualizado su registro, contrastando el resultado con el registro contable.	- Cronograma de actividades del proceso de inventario - Acta de inicio de Inventario de bienes patrimoniales - Formato de inventario de bienes suscrito por usuario - Acta de Término de inventario de bienes patrimoniales - Conciliación de Inventario Físico - Faltantes/Sobrantes en almacén - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Informe Final de Inventario	- SBN\MEF - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S03.01 Gestión Contable - S02.01 Gestión de Contrataciones - S04.01.04 Baja de bienes patrimoniales

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S04.01
	Gestión de Control Patrimonial	Fecha de aprobación: 28.01.2020

Objetivo del proceso	Ejecutar las actividades para la administración, adquisición y disposición de bienes patrimoniales, dentro del marco de las normatividad vigente en apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales.
Propietario del proceso	Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	- Nivel de eficacia en la atención de servicios en relación a Bienes Patrimoniales (Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos)

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales	- Normatividad para altas, bajas y disposición final de los bienes muebles - Informe Final de Inventario	S04.01.04 Baja y Disposición final de bienes muebles	Realizar la correcta cancelación del registro patrimonial y extracción contable de los bienes muebles de la Municipalidad.	- Informe técnico de Baja de bienes muebles (fin de vida útil, siniestros, etc.) - Proyecto de resolución de aprobación de baja y/o disposición final de bienes muebles (fin de vida útil, siniestros, etc.) - Carta y/o oficio de enajenación de bien mueble - Bien Mueble	- S03.01 Gestión Contable - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - Persona Jurídica
- Entes rectores - S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI/Gerencia de Administración y Finanzas	- Marco normativo vigente - Bienes / Servicios - Normatividad ante un eventual caso de siniestro	S04.01.05 Pago de pólizas de seguro	Asegurar la protección contra los riesgos de los bienes inmuebles y muebles de la Municipalidad para salvaguardar el patrimonio de la entidad.	- Contrato de servicio - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Orden de Servicio - Correo electrónico para activar la póliza - Carta de reporte de siniestros (seguros bienes inmuebles y muebles)	- S02.01 Gestión de Contrataciones - Empresa de Seguro

Controles	Informes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de inventarios
Instalaciones	Ambiente de oficina - Personal Administrativo Almacén y Archivo
Sistemas informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo Plataforma SIGA Plataforma para la Gestión Patrimonial
Equipos	PC, Impresoras, multifuncionales, muebles para archivos, vehículos, herramientas y equipos de mantenimiento

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S04.02
	Gestión de Servicios Generales	Fecha de aprobación: 28.01.2020

Objetivo del proceso	Dirigir los servicios de vigilancia, limpieza de locales y servicios básicos de locales de la Municipalidad de San Isidro, así como brindar servicios de mantenimiento bienes muebles e inmuebles, mobiliario, equipos, maquinarias, flota vehicular y abastecimiento de combustible necesarios para el óptimo desempeño de las labores operativas .
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 Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - Entidades Publicas de servicios básicos	- Marco normativo vigente - Recibos mensuales	S04.02.01 Pago de servicios básicos	Brindar los diferentes servicios básicos en óptimas condiciones para el cumplimiento de metas de la Municipalidad.	- Cuadro de control de consumo mensual y anual de servicios básicos - Requerimiento para pago de servicios básicos - ET, TDR, Conformidad de Servicio	- S03.01 Gestión Contable - S02.01 Gestión de Contrataciones
- Entes rectores - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Marco normativo vigente - Solicitud de abastecimiento de combustible	S04.02.02 Control de suministro de combustible	Abastecer de combustible de manera oportuna a la flota vehicular de la Entidad, así como controlar y supervisar dicho abastecimiento.	- Requerimiento de bienes y/o servicios - Contrato de servicio - Guía de despacho (Dotación de combustible) - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Informe del control, seguimiento y saldos del consumo de combustible	- MSI\Órganos y unidades orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones - S03.01 Gestión Contable
- Entes rectores - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Marco normativo vigente - Normatividad de la Flota Vehicular de la Municipalidad - Bienes / Servicios (mantenimiento) - Documento de solicitud de atención de reparación de flota vehicular, bienes patrimoniales y mantenimiento de locales	S04.02.03 Mantenimiento y reparación de infraestructura, flota vehicular y bienes patrimoniales	Mantener en condiciones de operatividad las infraestructura, flota vehicular y bienes patrimoniales de la Municipalidad.	- ET, TDR, Conformidad de Servicio - Diagnóstico de la condición de la infraestructura - Plan de Mantenimiento Preventivo de locales y flota vehicular de la entidad - Plan de control de flota vehicular y registro de su operatividad - Supervisión de atenciones de mantenimiento de flota vehicular en talleres internos y externos - Servicio de Mantenimiento vehicular	- S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y unidades orgánicas
- Entes rectores - S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas	- Marco normativo vigente - Bienes / Servicios - Normatividad para la Seguridad Interna y Mantenimiento de las Sedes de la MSI	S04.02.04 Control y Supervisión de la limpieza y seguridad de Locales.	Brindar salubridad y Dotar de seguridad a los locales municipales a fin de salvaguardar los bienes de la entidad.	- Requerimiento para el servicio de seguridad y vigilancia de locales - ET, TDR, Conformidad de Servicio	- S02.01 Gestión de Contrataciones
Controles	Informes/indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de servicios generales. 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 de Gestión de Combustible Plataforma de Control de cámaras de seguridad
Equipos	PC, Impresoras, multifuncionales, muebles para archivos, vehículos, herramientas y equipos de mantenimiento

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S05.01
	Planificación de los Servicios TIC	Fecha de aprobación: 26.02.2020

Objetivo del proceso	Determinar estrategias, políticas y estándares de los servicios basados en TIC que permitan cumplir con los objetivos de la Municipalidad de San Isidro; así como establecer los mecanismos necesarios para su ejecución y control.
Propietario del proceso	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	porcentaje en que los objetivos de la estrategia de GTIC están alineados a la estrategia de la Municipalidad de San Isidro

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Entes rectores - MSI\Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	- Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional - Presupuesto Institucional - Necesidades de soluciones tecnológicas de la corporación municipal - Marco normativo vigente - Diagnóstico de TIC	S05.01.01 Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC	Establecer estrategias y políticas de los servicios que brinda la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas informáticos, seguridad informática y soporte de la plataforma tecnológica y control de los servicios TIC, alineándose con los objetivos de la entidad y disposiciones emitidas por los entes rectores.	- Indicadores - Informes/Reportes - Catalogo de Servicios - Políticas de TIC	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S05.01.02 Planificación de Actividades y Servicios - S05.01.03 Determinación de procesos para la planificación de los servicios TIC
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S05.01.01 Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC - Entes rectores	- Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional Presupuesto Institucional Anual - Indicadores - Políticas de TIC - Marco normativo vigente	S05.01.02 Planificación de Actividades y Servicios	Definir y establecer actividades y servicios para la atención de las TIC	- Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Plan de Mantenimiento y soportes de aplicativos - Plan de Gobierno Digital - Cartera de Proyectos - Convenio de Cooperación	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- S05.01.02 Planificación de Actividades y Servicios - S05.01.01 Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC - E02.02.01 Gestión Normativa Institucional	- Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Plan de Gobierno Digital - Planes de Actividades y servicios de las TIC - Política de TIC - Asistencia Técnica - Norma de estándares de documentos normativos - Normatividad aprobada	S05.01.03 Determinación de procesos para la planificación de los servicios TIC	Definir, diseñar y establecer la operatividad de los procesos TIC, y gestionar normatividad de los mismos.	- Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de documentos normativos - Proyectos de documentos normativos para opinión	- E02.01 Gestión Normativa Institucional - E02.04 Gestión de la Mejora Continua - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
Controles	Evaluación del desempeño de las acciones de Planificación de los servicios TIC				

Recursos	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambientes de oficina, salas de equipos, data center, comunicaciones.
Sistemas informáticos	Plataformas informáticas del Sistema administrativo, sistemas operativos de servidores y PC, servidores de Backup, Antivirus, antispam, etc.
Equipos	Servidores, cámaras de seguridad, circuito cerrado de TV, computadoras/laptops, teléfonos IP, Radios de Comunicación, impresora, muebles para oficina.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S05.02
	Gestión de los Proyectos TIC	Fecha de aprobación: 26.02.2020

Objetivo del proceso	Gestionar la ejecución de actividades y tareas para el desarrollo y mantenimiento de soluciones TIC de manera efectiva, eficiente y oportuna, asegurando su alineamiento a los objetivos institucionales.				
Propietario del proceso	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación				
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro				
Indicador	Nivel de Atención de requerimientos de proyectos de soluciones TIC				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- Entes Rectores - S05.02.01 Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC - S05.01.02 Definición de mediciones e indicadores de servicios TIC	- Marco normativo Vigente - Política de TIC - Indicadores - Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones. - Plan de Gobierno Digital - Cartera de Proyectos - Convenios de Cooperación - Indicadores (Ficha, metas)	S05.02.01 Gestión de Proyectos TIC	Planificar y controlar la ejecución de iniciativas de proyectos TIC e innovación tecnológica que impulsan la mejora e incorporación de nuevas tecnologías en la Municipalidad.	- Solicitud de Opinión sobre viabilidad de Proyecto - Proyecto - Documentación de producto o servicio desarrollado - Producto o servicio desarrollado	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\ Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Actores de la Localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica)
Controles	Indicadores de solución de necesidades TIC				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e instalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio).
Sistemas informáticos	Word, Excel, Bizagi, Visio
Equipos	Equipos de computo, impresora, scanner

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S05.03
	Gestión de los Servicios TIC	Fecha de aprobación: 26.02.2020

Objetivo del proceso	Asegurar que los servicios de TIC brindados a los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro sean efectivos y eficientes, gestionando los requerimientos, incidencias y actividades de rutina.
Propietario del proceso	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Nivel de efectividad en la atención de servicios de soporte técnico

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios - S05.03.06 Inventario de Recursos Informáticos	- Marco normativo vigente - Solicitud de atención (Ticket) - Normatividad para la atención de servicios de soporte técnico - Planes de Actividades y servicios de las TIC - Informe final del proceso de Inventario de Recursos Informáticos (aplicaciones informáticas, licencias de software, etc.)	S05.03.01 Gestión de Soporte Técnico	Atender y Resolver las solicitudes de servicio de soporte técnico de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad, así como asegurar el correcto funcionamiento de los recursos tecnológicos.	- Asistencia Técnica - Reporte de atención - Informe de Atención de servicios de soporte técnico	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
- Entes rectores - S05.02 Gestión de los Proyectos TIC - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Documentación del producto desarrollado - Producto desarrollado. - Normatividad para análisis de nuevos sistemas - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.02 Gestión de la implementación de sistemas informáticos	Desarrollar, mantener y/o adquirir sistemas informáticos, así como brindar capacitación que corresponda sobre los mismos a los usuarios de la Municipalidad.	- Software disponible - Contenido de la Capacitación - Informe de productos tecnologicos implementados	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia de Gestión de Personas - MSI\Gerencia Municipal
- Entes rectores - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Normatividad para la atención de servicios de soporte técnico - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.03 Gestión de las Plataformas Tecnológicas	Proveer de herramientas tecnológicas y redes de comunicación adecuados para la prestación de servicios TIC.	- Servicio de base de datos - Servicio de redes de comunicación - Servicio de servidores	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
- Entes rectores - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Normatividad de Seguridad de la Información - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.04 Gestión de Seguridad informática	Administrar los sistemas informáticos de la Municipalidad, ejecutando las acciones necesarias para el resguardo de la información de la entidad.	- Backup de la Base de datos e información contenidas en los servidores de la MSI - Auditoría de datos informáticos	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S05.03
	Gestión de los Servicios TIC	Fecha de aprobación: 26.02.2020

Objetivo del proceso	Asegurar que los servicios de TIC brindados a los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro sean efectivos y eficientes, gestionando los requerimientos, incidencias y actividades de rutina.				
Propietario del proceso	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación				
Areas Involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro				
Indicador	Nivel de efectividad en la atención de servicios de soporte técnico				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- Entes rectores - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Documento de solicitud de publicación y/o modificación de información en el portal web institucional - Normatividad para la administración del Portal de la Municipalidad de San Isidro - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.05 Soporte Tecnológico de los Portales Informáticos	Brindar el soporte tecnológico a los portales informáticos, así como a los diversos canales tecnológicos de la Municipalidad.	- Informe de Actividades de mantenimiento de los canales tecnológicos	- MSI\Gerencia Municipal - S08 Gestión de la Comunicación Municipal
- Entes rectores - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre el uso de equipos y softwares informáticos - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.06 Inventario de Recursos Informáticos	Elaborar y mantener actualizado el inventario de recursos informáticos de la Municipalidad.	- Formato de Inventario de recursos informáticos (aplicaciones informáticas, licencias de software, etc.) - Informe final del proceso de Inventario de Recursos Informáticos (aplicaciones informáticas, licencias de software, etc.)	- MSI\Gerencia Municipal - S05.03.01 Gestion de soporte técnico - S04 Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales
Controles	Revisión mensual del desempeño de las servicios TIC (a excepción del Inventario de recursos informáticos que es anual)				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e instalación)
Sistemas informáticos	Word, Excel, Bizagi, Visio, SITDAC
Equipos	Equipos de computo, impresora, scanner

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S06.01
	Asesoría Legal	Fecha de aprobación: 05.02.2020

Objetivo del proceso	Asesorar y emitir opinión legal cuando así lo soliciten los órganos y/o unidades orgánicas de la Municipalidad.				
Propietario del proceso	Gerente de Asesoría Jurídica				
Areas Involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro				
Indicador	Cantidad de documentos de asesoría y opinión legal emitidos / Solicitudes recibidas				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
* Entidades de la Administración Pública. * MSI\Alta Dirección. * MSI\Órganos y/o unidades orgánicas.	* Normativa vigente aplicable. * Solicitud de asesoría legal.	S06.01.01 Asesoramiento legal.	* Absolver consultas referidas al sentido y alcance de la normativa vigente aplicable.	* Informe de asesoramiento legal que absuelve consulta.	* MSI\Alta Dirección. * MSI\Órganos y/o unidades orgánicas.
* Entidades de la Administración Pública. * MSI\Alta Dirección.	* Normativa vigente aplicable. * Solicitud de opinión legal.	S06.01.02 Opinión legal.	* Emitir opinión legal respecto a asuntos controvertidos jurídicamente en procedimientos seguidos ante la Alta Dirección.	* Informe de opinión legal que esclarece el asunto controvertido jurídicamente.	* MSI\Alta Dirección.
Controles	Evaluación del índice de atención de solicitudes de asesoría y opinión.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en asesoría legal.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Software de Ofimática, Sistema Peruano de Información Jurídica - SPIJ
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S06.02
	Gestión Jurídica	Fecha de aprobación: 05.02.2020

Objetivo del proceso	Realizar la revisión legal- jurídica y visación de proyectos normativos y de proyectos de resoluciones de la Alta Dirección, que sean requeridos, a fin de dar continuidad a los procesos.
Propietario del proceso	Gerente de Asesoría Jurídica
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Cantidad de documentos de análisis legal sobre proyectos de resoluciones de Alta Dirección y proyectos normativos

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
* Entidades de la Administración Pública. * MSI\Alta Dirección.	* Normatividad vigente. * Solicitud de revisión de proyectos de Resoluciones de Alta Dirección.	S06.02.01 Análisis legal de proyectos de Resoluciones de Alta Dirección.	* Realizar el análisis de los aspectos jurídicos de proyectos de Resoluciones de la Alta Dirección.	* Informe de análisis jurídico sobre proyecto de Resolución. * Proyecto de Resolución visado.	* MSI\Alta Dirección
* Entidades de la Administración Pública. * MSI\Alta Dirección. * MSI\Órganos y unidades orgánicas.	* Normatividad vigente. * Solicitud de revisión de proyectos normativos.	S06.02.02 Análisis legal de proyectos normativos	* Realizar el análisis de los aspectos jurídicos de proyectos normativos de la Municipalidad.	* Informe de análisis jurídico sobre proyecto normativo. * Proyecto normativo visado.	* MSI\Alta Dirección
Controles	Evaluación del nivel de atención de las solicitudes de revisión legal-jurídica de proyectos de resoluciones de Alta Dirección y de proyectos normativos.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en asesoría legal.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Software de Ofimática, Sistema Peruano de Información Jurídica - SPIJ
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S07.01
	Gestión del Trámite Documentario	Fecha de aprobación: 24.01.2020

Objetivo del proceso	Recepcionar y distribuir documentos con el fin de mejorar la atención al público minimizando los factores de tiempo y ofreciendo al usuario toda la información necesaria para los trámites
Propietario del proceso	Secretario General
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	Cantidad de documentos recepcionados, derivados y notificados en los plazos establecidos

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM - MSI\Secretaría General - Actores de la localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica)	- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Documento (Carta, Oficio, otros)	S07.01.01 Recepción de documentos	Recepcionar la documentación externa de la Municipalidad (cartas, oficios, otros), y verificar que cumplan con los requisitos exigidos por la entidad, codificándolos para el correcto flujo de atención en la Municipalidad.	- Cargo de documento - Documento para atención	- Actores de la Localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica) - S07.01.02 Derivación de Documentos
- PCM - MSI\Secretaría General - S07.01.01 Recepción de documentos	- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Documento para atención	S07.01.02 Derivación de Documentos	Trasladar la documentación a las áreas que correspondan, de acuerdo a la naturaleza de la solicitud, así como llevar el control de la oportuna derivación, para controlar la atención de los mismos.	- Documentos derivados - Reporte de estado de atención de expedientes	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
- PCM - MSI\Secretaría General - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S07.01.04 Búsqueda de Documentos por parte de la Ciudadanía	- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Documento de la atención - Documento solicitado	S07.01.03 Notificación de Documentos	Notificar y poner en conocimiento del interesado el resultado de la atención de su solicitud, para los fines pertinentes.	- Notificaciones	- Actores de la Localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica)
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI/SG - S07.02.01 Archivamiento de Documentos - Actores de la Localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica)	- Normatividad vigente sobre procesos archivísticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Formato de Inventario de transferencia de documentos (por área) - Documento de Solicitud	S07.01.04 Búsqueda de Documentos por parte de la Ciudadanía	Ubicar y atender las solicitudes de documentación archivada de la Municipalidad por parte de los administrados, para la atender las necesidades de los mismos	- Documento solicitado - Cargo de documento solicitado	- Persona Natural y/o Persona Jurídica - S07.01.03 Notificación de Documentos
Controles	Reportes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en sistema de gestión documentaria
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Plataformas informáticas del Sistema Administrativo, SITDAC
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S07.02
	Gestión del Archivo	Fecha de aprobación: 24.01.2020

Objetivo del proceso	Planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional, así como, de la administración, custodia, conservación de la documentación y atención de las necesidades provenientes de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
Propietario del proceso	Secretario General
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	Cantidad de documentos archivados, trasladados y eliminados de la entidad

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaría General - MSI\Órganos o unidades orgánicas	- Normatividad vigente sobre procesos archivísticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Registro de responsable para solicitar documentos - Documentos para archivo	S07.02.01 Archivamiento de Documentos	Clasificar, organizar y conservar los registros documentales de la Municipalidad, con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos.	- Plan Anual de Archivo - Formato de Inventario de transferencia de documentos (por área)	- Archivo General de la Nación - MSI\Secretaría General - Órganos o unidades orgánicas - S07.02.02 Búsqueda de Documentos - S07.02.03 Inventario de Archivos
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaría General - S07.02.01 Archivamiento de Documentos - MSI\Órganos o unidades orgánicas	- Normatividad vigente sobre procesos archivísticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Formato de Inventario de transferencia de documentos (por área) - Solicitud de préstamo de documento	S07.02.02 Búsqueda de Documentos por parte de los Órganos y Unidades Orgánicas	Ubicar y atender las solicitudes de documentación archivada de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad.	- Documento solicitado - Cargo de Documentos solicitados	- MSI\Órganos o unidades orgánicas
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaría General - S07.02.01 Archivamiento de Documentos	- Normatividad vigente sobre procesos archivísticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Formato de Inventario de transferencia de Documentos (por área)	S07.02.03 Inventario de Archivos	Verificar y registrar la documentación del archivo general con los que cuenta la Municipalidad a una determinada fecha, con el fin de mantener actualizado el registro de archivos.	- Formato de Inventario General de Documentos (registro de archivos) - Informe de estado situacional del Archivo central de la MSI	- S07.02.04 Transferencia de Documentación Histórica - S07.02.05 Eliminación de Documentos Administrativos - MSI\Secretaría General
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaría General - S07.02.03 Inventario de Archivos	- Normatividad vigente sobre procesos archivísticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaría y Archivo - Formato de Inventario General de Documentos (registro de archivos)	S07.02.04 Transferencia de Documentación Histórica	Gestionar la transferencia de documentos al Archivo General de la Nación, para la conservación de documentación histórica de la Municipalidad	- Oficio de solicitud de transferencia de Documentos Históricos	- Archivo General de la Nación

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S07.02
	Gestión del Archivo	Fecha de aprobación: 24.01.2020

Objetivo del proceso	Planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional, así como, de la administración, custodia, conservación de la documentación y atención de las necesidades provenientes de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad				
Propietario del proceso	Secretario General				
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro				
Indicador	Cantidad de documentos archivados, trasladados y eliminados de la entidad				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaría General - S07.02.03 Inventario de Archivos	- Normatividad vigente sobre procesos archivísticos - Resolución jefatural aprobando la eliminación de documentación - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Formato de Inventario General de Documentos (registro de archivos)	S07.02.05 Eliminación de Documentos Administrativos	Gestionar la eliminación de documentos que cumplan un determinado tiempo de conservación, para la recuperación de espacio en el archivo central de la Municipalidad	- Informe de Conformación del comité evaluador de documentos - Documentos consultivos a los Órganos y Unidades Orgánicas - Expediente de eliminación de documentos - Inventario de documentos a eliminar - Acta de entrega de documentos a eliminar - Informe de reporte de documentos eliminados - Oficio al Archivo General de la Nación para la aprobación de eliminación de documentos	- MSI\Secretaría General - Archivo General de la Nación
Controles	Reportes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en archivística y sistema de gestión documentaria
Instalaciones	Ambiente de oficina, Zonas para almacenamiento de acervo documental
Sistemas informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo, SITDAC
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S08.01
	Gestión de Prensa	Fecha de aprobación: 24.12.2019

Objetivo del proceso	Desarrollar y difundir comunicaciones escritas y audiovisuales a un publico objetivo para lograr un impacto esperado por la Municipalidad de San Isidro a fin de cumplir con sus objetivos institucionales				
Propietario del proceso	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro				
Indicador	Número de actividades en gestión de prensa atendidas				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- MSI/Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02 Gestión Normativa Institucional	- Lineamientos para el manejo de acciones de prensa en la MSI - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia Técnica - Normatividad aprobada - Norma de estándares de documentos normativos	S08.01.01 Establecimiento estándares y normatividad para la Gestión de Prensa	Establecer estándares y la normatividad necesaria para la administración de las comunicaciones escritas y audiovisuales en la Municipalidad de San Isidro.	- Estándares para la cobertura de prensa sobre noticias o anuncios, eventos, etc. - Solicitud de Asist.Técnica - Proyectos de documentos normativos para opinión	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - S08.03.01 Organización y realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos - S08.04.01 Dirección y Manejo de Información en los canales digitales institucionales - E02.02 Gestión Normativa Institucional'
- S08.01.01 Establecimiento estándares y normatividad para la Gestión de Prensa - S08.03 Administración de Protocolos y Eventos - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Medios de Comunicación - Redes Sociales - S02.01 Gestión de contrataciones	- Estándares para la cobertura de prensa sobre noticias o anuncios, eventos, etc. - Informe de eventos de la municipalidad - Información de los órganos o unidades orgánicas - Información de canales tradicionales (TV, radio, periódicos, etc) - Información de interés de la MSI - Bien o servicio	S08.01.02 Cobertura de Prensa	Informar, responder y aclarar la posición Institucional frente a una intervención positiva y/o cuestionamiento negativo que pueda surgir, vinculada a la institución	- Notas de prensa - Cobertura periodística de actividades oficiales - Cobertura audiovisual - TDR, ET, Conformidad de Servicios	- MSI\Gerencia Municipalidad - S08.03.01 Organización y realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos - S08.04.01 Dirección y Manejo de Información en los canales digitales institucionales - Medios de Comunicación (radio, televisión, etc) - Redes Sociales (plataformas de comunicación) - S02.01 Gestión de contrataciones
Controles	Evaluar la actividad para la gestión de prensa en la Municipalidad de San Isidro				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticos empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Sistemas de Edición y Comunicación
Equipos	Dron, Cámaras, Trípodes, Memorias de Video, PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S08.02
	Gestión de Publicidad	Fecha de aprobación: 24.12.2019

Objetivo del proceso	Dirigir y realizar las acciones para la divulgación de anuncios, noticias o información de interés de la Municipalidad de San Isidro a los actores de la localidad pertinentes.
Propietario del proceso	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	Cantidad de Diseños elaborados y publicados

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02 Gestión Normativa Institucional	- Lineamientos para la estrategia de comunicación y publicidad - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Norma de estándares de documentos normativos - Asistencia Técnica	S08.02.01 Establecimiento estándares para la divulgación de información de la Municipalidad de San Isidro	Establecer estándares y normatividad para la gestión de la publicidad en medios de comunicación y redes sociales de la Municipalidad de San Isidro para el cumplimiento de metas de la entidad	- Estándares para la divulgación de Información, noticias o anuncios - Solicitud de Asist.Técnica - Proyectos de documentos normativos para opinión	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - S08.03.01 Realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos - S08.04.01 Dirección y Manejo de Información en los canales digitales institucionales - E02.02 Gestión Normativa Institucional
- Administración de Protocolos y Eventos - S08.02.01 Establecimiento de estándares para la divulgación de información de la MSI - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - S02.01 Gestión de contrataciones	- Informe de eventos de la Municipalidad - Estándares para la divulgación de información, noticias o anuncios - Material informativo - Bien o servicio	S08.02.02 Difusión de Información	Administrar las acciones para la divulgación de información, noticias o anuncios a actores de la localidad pertinentes y cumplir con las metas establecidas de la institución	- Diseños - Folletos, banderolas, afiches, etc. - Campañas Publicitarias - TDR, ET, Conformidad de Servicios	- S08.04.01 Dirección y Manejo de Información en los canales digitales institucionales - S08.01.02 Cobertura de Prensa - Actores de la localidad (Plataformas, posteras, etc) - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades - Medios de Comunicación Tradicionales (ATL) y No Tradicionales (BTL) - Redes Sociales (plataformas de comunicación) - S02.01 Gestión de contrataciones
Controles	Evaluar la actividad para la gestión de la publicidad en la Municipalidad de San Isidro				

Recursos	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Sistemas de Edición y Comunicación
Equipos	Dron, Cámaras, Trípodes, Memorias de Video, PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S08.03
	Administración de Protocolos y Eventos	Fecha de aprobación: 24.12.2019

Objetivo del proceso	Organizar, coordinar y ejecutar acciones necesarias para cumplir con los compromisos oficiales y sociales de la Municipalidad de San Isidro				
Propietario del proceso	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				
Áreas involucradas	Alta dirección, Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				
Indicador	Nivel de cobertura de eventos, actos oficiales y ceremonias				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Medio de Comunicación - Actores de la localidad (empresarios, visitantes, etc) - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Relación de Eventos/actos oficiales/ceremonias de interés de la MSI - Cartas, Invitaciones a eventos - Bien o servicio	S08.03.01 Organización y realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos	Organizar, coordinar y ejecutar acciones necesarias para cumplir con los compromisos oficiales y sociales de la Municipalidad de San Isidro.	- Informe de eventos programados de la municipalidad - Documentos de comunicación - Invitaciones - Tarjetas - Informe final de eventos realizados, de la municipalidad - TDR, ET, Conformidad de servicio	- S08.01 Gestión de Prensa - S08.02 Gestión de Publicidad - S08.04 Administración de Redes - Actores de la localidad (empresarios, visitantes, autoridades, diplomáticos, etc) - MSI/Gerencia Municipal - S02.01 Gestión de Contrataciones
Controles	Evaluación de actividades para la administración de protocolos y eventos de interés para la Municipalidad de San Isidro.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Sistemas de Edición y Comunicación
Equipos	Dron, Cámaras, Trípodes, Memorias de Video, PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S08.04
	Administración de Redes	Fecha de aprobación: 24.12.19

Objetivo del proceso	Conducir y realizar acciones para el manejo de plataformas de comunicación digital para la difusión de información a fin de lograr las metas de la municipalidad.				
Propietario del proceso	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				
Áreas Involucradas	Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad de San Isidro				
Indicador	Incremento en las visitas a la plataforma de comunicación digital				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - Redes Sociales - S08.02.02 Difusión de Información -S08.01.02 Cobertura de Prensa - S08.03.01 Organización y realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos - MSI\Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional -S02.01 Gestión de Contrataciones	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Información de interés para la MSI -Diseños - Campañas Publicitarias - Cobertura periodística de actividades oficiales - Informe final de eventos de la municipalidad - Lineamientos, estándares de Línea Gráfica MSI - Bien / Servicio	S08.04.01 Dirección y Manejo de Información en los canales digitales institucionales	Administrar la página web, medios digitales de comunicación y redes sociales para informar a la ciudadanía, entes rectores y actores de la localidad sobre las actividades de la Municipalidad de San Isidro	- Información en: pieza gráfica, pieza audiovisual (vía canal digital) - Notas - Noticias - Videos - Estado de monitoreo de redes sociales - Informe a la Alta Dirección - TDR, ET, Conformidad de servicio	- Ciudadanía\Actores de la localidad -Medios de Comunicación (radio, televisión, etc) - Redes Sociales (plataformas de comunicación) - MSI\ Órganos, Unidades Orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones
Controles	Evaluación de Actividades de manejo de plataformas de comunicación digital				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos, aplicaciones informáticas empleadas y en manejo de redes sociales.
Instalaciones	Ambiente de oficina, almacenamiento de imágenes impresas y digitales
Sistemas informáticos	Aplicaciones informáticas para la edición y comunicaciones en redes sociales
Equipos	Dron, Cámaras, Trípodes, Memorias de Video, PC, Impresora, muebles para archivos

11. FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Un indicador de gestión es una medida asociada a una caracterización del resultado, del bien o servicio, del proceso y del uso de los recursos, que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha caracterización y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.

En tal sentido para la determinación de las Metas de los procesos nivel 1 se implementaron fichas de indicadores de desempeño que aseguren la eficacia, eficiencia, calidad y economía en los citados procesos, los mismos que se detallan a continuación:

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E01.01

"Impacto de la ejecución de los objetivos establecidos para el distrito."

	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.
	Impacto de la ejecución de los objetivos establecidos para el distrito.
	Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos de planeamiento de desarrollo concertado en el distrito.
	$= \frac{\text{(N° de metas alcanzadas en el PDLC) x 100}}{\text{(N° de metas formuladas en el PDLC)}}$
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo
	Por definir.
	90%
	Informe de la Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto
	Subgerente de Planeamiento y Presupuesto

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E01.02 a

"Nivel de Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional."

	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; y verificar continuamente su avance.
	Nivel de Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.
	Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos de la corporación.
	$= \frac{\text{(N° de metas alcanzadas en el PEI)} \times 100}{\text{(N° de metas formuladas en el PEI)}}$
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo
	Por definir.
	90%
	Informe de la Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto
	Subgerente de Planeamiento y Presupuesto

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E01.02 b

"Nivel de Cumplimiento del Plan Operativo Institucional."

	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; y verificar continuamente su avance.
	Nivel de Cumplimiento del Plan Operativo Institucional.
	Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos operativos de la corporación.
	$= \frac{\text{(N° de metas alcanzadas en el POI) x 100}}{\text{(N° de metas formuladas en el POI)}}$
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo
	Por definir.
	90%
	Informe de la Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto
	Subgerente de Planeamiento y Presupuesto

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E01.02 c

"Nivel de Ejecución del Presupuesto Institucional."

	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; y verificar continuamente su avance.
	Nivel de Ejecución del Presupuesto Institucional
	Mide el nivel de cumplimiento de la ejecución presupuestal del período en ejecución.
	= Porcentaje de ejecución presupuestal del periodo
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo
	Por definir.
	85%
	Informe de la Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto
	Subgerente de Planeamiento y Presupuesto

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E01.02 d

"Nivel de Ejecución del Presupuesto Participativo."

	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; y verificar continuamente su avance.
	Nivel de Ejecución del Presupuesto Participativo
	Mide el nivel de cumplimiento en la ejecución del presupuesto asignado para proyectos de presupuesto participativo.
	= (Presupuesto ejecutado destinado a proyectos de presupuesto participativo) x 100 / Presupuesto destinado a proyectos de presupuesto participativo
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo
	Por definir.
	80%
	Informe de la Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto
	Subgerente de Planeamiento y Presupuesto

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E01.03

"Nivel de cumplimiento de controles del sistema de gestión de cumplimiento adoptado por la corporación."

	E01.03 Gestión del Cumplimiento
	Organizar las acciones necesarias para establecer y controlar las alertas, prevenir a la entidad de los riesgos de incumplimiento que afecten el cumplimiento de la estrategia de la Municipalidad de San Isidro.
	Nivel de cumplimiento de controles del sistema de gestión de cumplimiento adoptado por la corporación.
	Mide el nivel de cumplimiento de los controles que gestionan los compromisos y requisitos que la corporación debe cumplir.
	$= \frac{\text{(N° de controles implementados)}}{\text{(Total de controles definidos)}} \times 100$
	Porcentaje (%).
	Bimensual
	Al 15 del mes siguiente del periodo de medición.
	No se cuenta con mediciones previas.
	90%
	Matriz de gestión de riesgos de cumplimiento. Informe de cumplimiento.
	Gerente de ética e integridad

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E01.04

"Nivel de eficacia en la gestión de convenios."

	E01.04 Gestión del Convenios
	Establecer lineamientos, para instrumentalizar la suscripción de convenios en la Municipalidad de San Isidro; así como, administrar el cumplimiento de los beneficios y acuerdos.
	Nivel de eficacia en la gestión de convenios
	Medir el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en los convenios entre la Municipalidad y las entidades públicas y privadas con las que se firman convenios.
	$= \frac{\text{(Total de convenios ejecutados)}}{\text{(Total de convenios firmados)}} \times 100$
	Porcentaje (%).
	Anual
	Mes enero del período siguiente de medición.
	Por definir.
	85%
	Matriz de convenios. Informe de ejecución de convenios.
	Subgerente de Desarrollo Corporativo.

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E02.01

"Nivel de normatividad de los procesos de la Cadena de Valor de la Municipalidad de San Isidro."

	E02.01 Gestión Normativa Institucional
	Gestionar la formulación y administración de los documentos e instrumentos normativos para la gestión institucional y la normatividad que regulan los servicios municipales, alineada a la regulación sectorial y territorial.
	Nivel de normatividad de los procesos de la Cadena de Valor de la Municipalidad de San Isidro.
	Mide el nivel de documentación de los estándares que aplican a los proceso de la cadena de valor de la Municipalidad.
	= (N° de documentos aprobados por los procesos de la cadena de valor) x 100 / (N° de documentos requeridos por los procesos de la cadena de valor)
	Porcentaje (%).
	Semestral
	A los 15 días de cumplido el semestre
	No se cuenta con línea base.
	80%
	Informe de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo
	Subgerente de Desarrollo Corporativo

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E02.02

"Nivel de Cumplimiento de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión."

	E02.02 Administración de Sistemas de Gestión
	Conducir las actividades para el diseño, implementación, mantenimiento y la mejora de los sistemas de gestión de la Municipalidad de San Isidro.
	Nivel de Cumplimiento de indicadores del Sistema Integrado de Gestión.
	Mide el nivel de cumplimiento de los indicadores establecidos en los sistemas de gestión implementados voluntariamente por la Municipalidad.
	$= \frac{\text{(N° de indicadores cumplidos)} \times 100}{\text{(N° de indicadores establecidos)}}$
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo
	Por definir.
	90%
	Informe de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo
	Subgerente de Desarrollo Corporativo

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO · SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E02.03 a

"Nivel de Cumplimiento de las Metas de los Proyectos de Mejora."

	E02.03 Gestión de la Mejora Continua
	Conducir el desarrollo de proyectos que generen mejoras en la operatividad de la municipalidad y establezcan buenas prácticas y estándares de reconocimiento en la gestión organizacional.
	Nivel de Cumplimiento de las Metas de los Proyectos de Mejora
	Mide el nivel de cumplimiento de las metas establecidas para medir proyectos de mejora.
	= (N° de metas alcanzadas en los proyectos de mejora) x 100 / (N° de metas formuladas en los proyectos de mejora)
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo
	Por definir.
	90%
	Informe de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo
	Subgerente de Desarrollo Corporativo

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO E02.03 b

"Nivel de Eficacia de Proyectos de Mejora"

	E02.03 Gestión de la Mejora Continua
	Conducir el desarrollo de proyectos que generen mejoras en la operatividad de la municipalidad y establezcan buenas prácticas y estándares de reconocimiento en la gestión organizacional.
	Nivel de Eficacia de Proyectos de Mejora
	Mide el nivel de eficacia de los proyectos de mejora.
	= (N° de proyectos de mejora que generaron impacto en los procesos) x 100 / (N° de proyectos de mejora implementados)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A partir del semestre 2020. Al cierre del periodo 2020
	Por definir.
	80%
	Informe de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo
	Subgerente de Desarrollo Corporativo

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M01.01 a

"Nivel de impacto en el desarrollo económico del distrito"

	M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad
	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.
	- Nivel de impacto en el desarrollo económico del distrito - Nivel de impacto en el desarrollo social del distrito - Nivel de impacto en el desarrollo urbano del distrito
	Mide el nivel de influencia de la participación ciudadana en la estrategia de desarrollo concertado del distrito
	= (Número de personas participantes en el proceso de PDLC periodo actual - Número de personas participantes en el proceso de PDLC periodo anterior) x 100 Número de personas participantes en el proceso de PDLC periodo actual
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo
	Por definir.
	20%
	Informe de la Gerencia de Participación Vecinal
	Gerente de Participación Vecinal

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M01.01 b

"Nivel de impacto en el desarrollo social del distrito"

[redacted]	M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad
	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.
	- Nivel de impacto en el desarrollo económico del distrito - Nivel de impacto en el desarrollo social del distrito - Nivel de impacto en el desarrollo urbano del distrito
	Mide el nivel de afluencia de ciudadanos en espacios de interacción.
	= (Número de personas participantes en Alcalde en tu sector periodo actual- Número de personas participantes en Alcalde en tu sector periodo anterior) x 100 Número de personas participantes en Alcalde en tu sector periodo actual
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo
	Por definir.
	5%
	Informe de la Gerencia de Participación Vecinal
	Gerente de Participación Vecinal

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.01 a

"Nivel de Generación de Residuos sólidos del distrito"

	M02.01 Gestión Integral de Residuos Sólidos
	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de limpieza pública, recolección, transporte, transferencia y disposición de residuos sólidos, a fin de cumplir con las funciones establecidas para la Municipalidad.
	Nivel de Generación de Residuos sólidos del distrito
	Determinar la tasa promedio de generación de residuos sólidos del Distrito de San Isidro, que permita establecer estrategias de manejo de residuos sólidos y/o promoción y conciencia en el medio ambiente.
	= (Total de residuos sólidos generados en el mes) / (Promedio total de residuos sólidos generados en un mes) x 100
	Número
	Mensual
	Al 5.to día útil del siguiente mes
	Promedio establecido por MINAN
	64 Toneladas
	Registros de la Subgerencia de Gestión Ambiental
	Subgerencia de Gestión Ambiental

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.01 b

"Incremento en el nivel de generación de RS reaprovechables."

[redacted]	M02.02 Gestión Integral de Residuos Sólidos
	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de limpieza pública, recolección, transporte, transferencia y disposición de residuos sólidos, a fin de cumplir con las funciones establecidas para la Municipalidad.
	Incremento en el nivel de generación de RS reaprovechables.
	Medir el nivel de efectividad de acciones hacia el manejo de residuos sólidos reaprovechables en el distrito de San Isidro.
	= (Total de residuos sólidos reaprovechables generados en el mes) / (Promedio total de residuos sólidos reaprovechables generados en un mes) x 100
	Número
	Mensual
	Al 5to.día útil del siguiente mes
	Por definir
	54 Toneladas
	Registros de la Subgerencia de Gestión Ambiental
	Subgerencia de Gestión Ambiental

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.02 a

"Percepción de Inseguridad Ciudadana"

	M02.02 Gestión de la Seguridad Distrital
	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a estrategias y acciones de seguridad, mediante la coordinación interinstitucional a fin de prevenir y controlar el delito en el distrito y riesgos de desastres.
	Percepción de Inseguridad Ciudadana
	Determinar el nivel de percepción de la ciudadanía en el ámbito del distrito de San Isidro en relación a la seguridad en la localidad.
	= (Total de encuestas con calificación Muy bueno, Bueno) x 100 / (Total de encuestas)
	%
	Semestral
	A los 5 días de terminado el periodo
	Por definir
	85%
	Registros de la Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres.
	Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres.

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.02 b

"Nivel de presencia efectiva de serenos en el ámbito del distrito"

	M02.02 Gestión de la Seguridad Distrital
	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a estrategias y acciones de seguridad, mediante la coordinación interinstitucional a fin de prevenir y controlar el delito en el distrito y riesgos de desastres.
	Nivel de presencia efectiva de serenos en el ámbito del distrito
	Determinar el nivel efectivo de serenos en el cuidado de la seguridad ciudadana en el ámbito territorial del distrito de San Isidro.
	'= (Total de Serenos que asisten en el turno) / (Total de Serenos programados en el turno) x 100
	Porcentaje (%)
	Bimensual
	A los 5 días de cerrado el periodo de inicio
	Por definir
	80%
	Registros del CCO (Centro de Control de Operaciones)
	Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres.

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.03 a

"Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de edificaciones y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro."

	M02.03 Gestión de Licencias, Autorizaciones y otros relacionados a actividades
	Atender los requerimientos de permisos y/o licencias para conducir alguna actividad económica o de servicios en el distrito de San Isidro.
	Licencias de Edificación y afines Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de edificaciones y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro.
	Medir el Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de edificaciones y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro.
	= (Total de licencias de edificaciones y autorizaciones entregadas en el plazo establecido)x 100 (Total de licencias de edificaciones y autorizaciones solicitadas)
	Porcentaje (%)
	Mensual
	Durante la revisión del POI
	Por definir
	90%
	Registros de la Subgerencia de Desarrollo Económico
	Subgerencia de Desarrollo Económico

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.03 b

"Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de funcionamiento y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro"

[redacted]	M02.03 Gestión de Licencias, Autorizaciones y otros relacionados a actividades
	Atender los requerimientos de permisos y/o licencias para conducir alguna actividad económica o de servicios en el distrito de San Isidro.
	Licencias de Funcionamiento y afines Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de funcionamiento y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro.
	Medir el Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de funcionamiento y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro.
	= (Total de licencias de licencias de funcionamiento y autorizaciones entregadas en el plazo establecido) x 100 (Total de licencias de licencias de funcionamiento y autorizaciones solicitadas)
	Porcentaje (%)
	Mensual
	Durante la revisión del POI
	Por definir
	90%
	Registros de la Subgerencia de Obras Privadas
	Subgerencia de Obras Privadas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.03 c

"Nivel de cumplimiento en la entrega de autorizaciones de uso y ocupación de la vía pública, en la Municipalidad de San Isidro."

	Gestión de Licencias, Autorizaciones y otros relacionados a actividades
	Atender los requerimientos de permisos y/o licencias para conducir alguna actividad económica o de servicios en el distrito de San Isidro.
	Autorizaciones en vías públicas y afines Nivel de cumplimiento en la entrega de autorizaciones de uso y ocupación de la vía pública, en la Municipalidad de San Isidro.
	Medir el Nivel de cumplimiento en la entrega de autorizaciones de uso y ocupación de la vía pública, en la Municipalidad de San Isidro.
	= (Total de autorizaciones de uso y ocupación de la vía pública evaluadas) x 100 (Total de autorizaciones de uso y ocupación de la vía pública solicitadas)
	%
	Mensual
	Durante la revisión del POI
	Por definir
	90%
	Registros de la Subgerencia de Obras Públicas
	Subgerencia de Obras Públicas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.03 d

"Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias y autorizaciones relacionadas a la salud, en la Municipalidad de San Isidro"

	Gestión de Licencias, Autorizaciones y otros relacionados a actividades
	Atender los requerimientos de permisos y/o licencias para conducir alguna actividad económica o de servicios en el distrito de San Isidro.
	Licencias y Autorizaciones relacionadas a la salud Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias y autorizaciones relacionadas a la salud, en la Municipalidad de San Isidro.
	Medir el Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias y autorizaciones relacionadas a la salud, en la Municipalidad de San Isidro.
	= (Total de licencias y autorizaciones relacionadas a la salud evaluadas) x 100 (Total de licencias y autorizaciones relacionadas a la salud solicitadas)
	%
	Mensual
	Durante la revisión del POI
	Por definir
	90%
	Registros de la Subgerencia de Salud, Bienestar y Deporte
	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deporte

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.04

"Nivel de Tráfico en el distrito de San Isidro"

[redacted]	M02.04 Gestión del Tránsito y Movilidad
	Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el tránsito, transporte y movilidad urbana acorde al plan de desarrollo del distrito y los órganos competentes.
	Nivel de Tráfico en el distrito de San Isidro
	Medir el nivel de flujo vehicular y de personas en el distrito de San Isidro en relación a la infraestructura vial, que permita desarrollar proyectos de mejora de desarrollo distrital.
	= (tiempo periodo actual - tiempo periodo anterior) x 100 (Tiempo periodo anterior) Donde: Tiempo= Tráfico en tiempo de viaje por tramo
	Porcentaje (%)
	Semestral
	Durante la revisión del POI
	Por definir
	Por definir
	Registros de la Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana
	Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.05 a

"Nivel del cumplimiento de las actualización catastral"

[redacted]	M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital
	Coordinar y conducir las acciones de levantamiento, conservación y actualización catastral del distrito.
	Nivel del cumplimiento de las actualización catastral
	Determinar el grado de cumplimiento del Plan de Desarrollo Catastral del Distrito de San Isidro, en relación a lo planificado.
	'= (Número de unidades catastrales actualizadas) x 100 / (Número de unidades catastrales estimadas)
	Porcentaje (%)
	Anual
	Durante la revisión del POI
	Por definir
	80%
	Registros de la Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro
	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro.

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.05 b

"Nivel de satisfacción de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad atendidos relacionados a Catastro"

	M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital
	Coordinar y conducir las acciones de levantamiento, conservación y actualización catastral del distrito.
	Nivel de satisfacción de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad atendidos relacionados a Catastro.
	Determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía en el ámbito territorial de la Municipalidad de San Isidro en relación a los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad atendidos y relacionados a Catastro.
	= (Total de encuestas con calificación Muy bueno, Bueno) x 100 (Total de encuestas)
	%
	Semestral
	A los 5 días de terminado el periodo
	Por definir
	85%
	Registros de la Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro
	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro.

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.06 a

"Índice de Proyectos Viables en relación a la Programación Multianual de Inversiones"

[redacted]	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.
	Índice de Proyectos Viables en relación a la Programación Multianual de Inversiones
	Medir el nivel de factibilidad de los proyectos de inversión definidos en la Programación Multianual de Inversiones
	= (Número de proyectos de inversión viables) x100 (Número de proyectos de inversión identificados)
	Porcentaje (%)
	Anual
	Al cierre de periodo
	Por definir.
	80%
	Registro de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial
	Gerente de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.06 b

"Índice de IOARR Aprobados en relación a la Programación Multianual de Inversiones"

	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.
	Índice de IOARR Aprobados en relación a la Programación Multianual de Inversiones
	Medir el nivel de factibilidad de los proyectos IOARR definidos en la Programación Multianual de Inversiones
	= (Número de proyectos IOARR viables) x100 / (Número de proyectos IOARR identificados)
	Porcentaje (%)
	Anual
	Al cierre de periodo
	Por definir.
	80%
	Registro de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial
	Gerente de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.07 a

"Nivel del cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Mobiliario e Infraestructura Urbana"

	M02.07 Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura Urbana
	Organizar, dirigir y controlar las acciones de mantenimiento del mobiliario urbano e infraestructura pública, que se realizan en el distrito de San Isidro.
	Nivel del cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Mobiliario e Infraestructura Urbana
	Medir el nivel de ejecución de las actividades programadas en el Plan de Mantenimiento de Mobiliario e Infraestructura Urbana
	= (Número de actividades ejecutadas) x100 (Número de actividades programadas)
	Porcentaje (%)
	Anual
	A los 15 días de terminado el periodo
	Por definir.
	85%
	Registro de la Subgerencia de Mantenimiento Urbano
	Subgerente de Mantenimiento Urbano

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.07 b

"Nivel de satisfacción de los vecinos en relación al estado de conservación del Mobiliario e Infraestructura Urbana"

	M02.07 Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura Urbana
	Organizar, dirigir y controlar las acciones de mantenimiento del mobiliario urbano e infraestructura pública, que se realizan en el distrito de San Isidro.
	Nivel de satisfacción de los vecinos en relación al estado de conservación del Mobiliario e Infraestructura Urbana
	Determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía en el ámbito territorial de la Municipalidad de San Isidro en relación al estado de conservación del Mobiliario e Infraestructura Urbana
	= (Total de encuestas con calificación Muy bueno, Bueno) x 100 / (Total de encuestas)
	%
	Semestral
	A los 5 días de terminado el periodo
	Por definir
	85%
	Registro de la Subgerencia de Mantenimiento Urbano
	Subgerente de Mantenimiento Urbano

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.08 a

"Superficie de área verde total en el distrito"

	M02.08 Gestión de Áreas Verdes
	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de mantenimiento de áreas verdes en el distrito de San Isidro
	Superficie de área verde total en el distrito
	Medir el nivel total de áreas verdes del distrito
	= (Área total del distrito) x100 (Área verde con mantenimiento concluido)
	Porcentaje (%)
	Semestral
	Por definir.
	Por definir.
	1,899,242.99 m2
	Registro de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial
	Gerente de Desarrollo Ambiental Sostenible

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.08 b

"Superficie de área verde por habitante"

	M02.08 Gestión de Áreas Verdes
	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de mantenimiento de áreas verdes en el distrito de San Isidro
	Superficie de área verde por habitante
	Medir el promedio de áreas verdes por habitante
	= (Área verde total del distrito) x100 (Total de habitantes)
	Porcentaje (%)
	Anual
	Cada inicio de año
	Por definir.
	9 metros de área verde por habitante
	Registro de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial
	Gerente de Desarrollo Ambiental Sostenible

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.09

"Cumplimiento de lo programado en el PLANEFA"

	M02.09 Administración del sistema local de gestión ambiental
	Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes locales en materia ambiental, con el fin de promover la educación y cultura ambiental a través de las distintas actividades de difusión y sensibilización orientadas a mejorar el ambiente y la calidad de vida en el distrito.
	Cumplimiento de lo programado en el PLANEFA
	Medir el Nivel Cumplimiento de lo programado en el PLANEFA
	= (Número de actividades ejecutadas) x100 (Número de actividades programadas)
	Porcentaje (%)
	Anual
	A los 15 días de terminado el periodo
	Por definir.
	85%
	Registro de la Gerencia de Sostenibilidad
	Gerente de Sostenibilidad

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.10 a

"Nivel de registro de contribuyentes y predios actualizados"

	M02.10 Gestión del Registro, Determinación y Fiscalización Tributaria
	Mantener actualizado el registro de ciudadanos dentro del territorio de la municipalidad, determinar en los tiempos establecidos sus obligaciones y tiempos tributarios y no tributarios e inspeccionar en campo los incumplimientos a las regulaciones establecidas para la convivencia en el distrito de San Isidro.
	Nivel de registro de contribuyentes y predios actualizados
	Medir la cantidad de registros de contribuyentes y predios actualizados
	= (registro de contribuyentes y predios actualizados) x 100 (registro de contribuyentes y predios anterior)
	%
	Semestral
	A los 5 días de terminado el periodo
	Por definir
	85%
	Registro de la Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria y de la Gerencia de Rentas
	Subgerente de Determinación y Fiscalización Tributaria y de Gerente de Rentas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.10 b

"Índice de Deuda tributaria"

	M02.10 Gestión del Registro, Determinación y Fiscalización Tributaria
	Mantener actualizado el registro de ciudadanos dentro del territorio de la municipalidad, determinar en los tiempos establecidos sus obligaciones y tiempos tributarios y no tributarios e inspeccionar en campo los incumplimientos a las regulaciones establecidas para la convivencia en el distrito de San Isidro.
	Índice de Deuda tributaria
	Medir el nivel de deudores tributarios y no tributarios
	= (deudores tributarios y no tributarios actualizados) x 100 (deudores tributarios y no tributarios anterior)
	%
	Semestral
	A los 5 días de terminado el periodo
	Por definir
	85%
	Registro de la Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria y de la Gerencia de Rentas
	Subgerente de Determinación y Fiscalización Tributaria y de Gerente de Rentas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.11 a

"Nivel de cumplimiento de los planes, programas y proyectos de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo"

	M02.11 Gestión de la Educación, Cultura y Turismo
	Planificar, organizar y ejecutar actividades que generen espacios de interacción con los actores de la localidad, para la promoción de la educación, cultura y turismo, a fin de impulsar el bienestar y desarrollo de la comunidad, en el marco de las competencias municipales.
	Nivel de cumplimiento de los planes, programas y proyectos de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo
	Medir el nivel de cumplimiento de los planes, programas y proyectos de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo
	= (Número de actividades ejecutadas) x100 / (Número de actividades programadas)
	Porcentaje (%)
	Anual
	A los 15 días de terminado el periodo
	Por definir.
	85%
	Registro de Educación, Cultura y Turismo.
	Gerente de Educación, Cultura y Turismo.

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M02.11 b

"Nivel de satisfacción de los servicios relacionados a educación, cultura y turismo"

	M02.11 Gestión de la Educación, Cultura y Turismo
	Planificar, organizar y ejecutar actividades que generen espacios de interacción con los actores de la localidad, para la promoción de la educación, cultura y turismo, a fin de impulsar el bienestar y desarrollo de la comunidad, en el marco de las competencias municipales.
	Nivel de satisfacción de los servicios relacionados a educación, cultura y turismo
	Determinar el grado de satisfacción de los servicios relacionados a educación, cultura y turismo
	= (Total de encuestas con calificación Muy bueno, Bueno) x 100 / (Total de encuestas)
	%
	Semestral
	A los 5 días de terminado el periodo
	Por definir
	85%
	Registro de Educación, Cultura y Turismo.
	Gerente de Educación, Cultura y Turismo.

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M03.01

"Plan Anual de Fiscalización Municipal elaborado y aprobado oportunamente"

	M03.01 Formulación del Plan Anual de Fiscalización Municipal
	Establecer las estrategias y actividades para el monitoreo del cumplimiento de la normatividad externa de la municipalidad.
	Plan Anual de Fiscalización Municipal elaborado y aprobado oportunamente
	Medir la oportunidad en la aprobación del Plan de Fiscalización Municipal
	Número: Plan Anual de Fiscalización Municipal elaborado y aprobado oportunamente
	Unidad
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	1.00
	Documento aprobado
	Subgerencia de Operaciones de Fiscalización

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M03.02

"Nivel de cumplimiento de las actividades planificadas de supervisión de cumplimiento"

[redacted]	M03.02 Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de Cumplimiento
	Ejecutar actividades para inspeccionar en campo los incumplimientos, tomar nota y evidencia para el análisis y resolución.
	Nivel de cumplimiento de las actividades planificadas de supervisión de cumplimiento
	Medir el nivel de cumplimiento de las actividades de supervisión al cumplimiento de las normas municipales por parte de personas naturales o jurídicas.
	= (Total de actividades ejecutadas) x 100 (Total de actividades programadas)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización
	Subgerencia de Operaciones de Fiscalización

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M03.03

"Nivel de cumplimiento de las actividades del procedimiento administrativo sancionador"

	M03.03 Fiscalización y ejecución de Procedimiento Administrativo Sancionador
	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.
	Nivel de cumplimiento de las actividades del procedimiento administrativo sancionador
	Medir el nivel de cumplimiento de las actividades del procedimiento administrativo sancionador.
	= (Total de actividades ejecutadas) x 100 (Total de actividades programadas)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	85%
	Registro de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización
	Subgerencia de Operaciones de Fiscalización

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M04.01

"Oportunidad de entrega de estrategias y afines."

	M04.01 Desarrollo de Estrategias de Atención a Ciudadanos
	Establecer políticas, estrategias y procedimientos para la atención a los actores de la localidad, con estándares de calidad reconocidos.
	Oportunidad de entrega de estrategias y afines.
	Medir la oportunidad en la presentación de estrategias a la Alta Dirección.
	= (Total de normativas propuestas dentro de plazos previstos) x 100 / (Total de normativas determinadas)
	Porcentaje
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Documentos aprobado
	Gerencia de Participación Vecinal.

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M04.02

"Oportunidad en la atención a los ciudadanos"

	M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano
	Atender las solicitudes de información y/o trámites, relacionadas a los servicios brindados por la Municipalidad.
	Oportunidad en la atención a los ciudadanos
	Medir el nivel de atención oportuna de las solicitudes de los ciudadanos en las diferentes plataformas de atención.
	= (Total de atenciones dentro de los plazos) x 100 / (Total de solicitudes de atención)
	Porcentaje (%).
	Trimestral
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	80%
	Registro de sistema de colas.
	Secretario General

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M04.03

"Nivel de satisfacción de las atenciones recibidas"

[redacted]	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.
	Nivel de satisfacción de las atenciones recibidas
	Medir el nivel de satisfacción del ciudadano con las atenciones recibidas en las plataformas de atención
	= (Total de personas que califican el atención con Muy bueno y bueno) x 100 / (Total de personas atendidas)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	80%
	Registro de la Participación Vecinal
	Gerente de Participación Vecinal.

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S01.01

"Nivel de efectividad en la generación de documentos de gestión de la Planificación de políticas de Recursos Humanos"

	S01.01 Planificación de Políticas de Recursos Humanos
	Establecer las políticas, directivas y lineamientos en temas relacionados a recursos humanos, con una visión integral, que conduzcan las actividades de gestión de las personas durante su permanencia en la entidad, con la finalidad de cumplir con los objetivos de la Municipalidad de San Isidro.
	Nivel de efectividad en la generación de documentos de gestión de la Planificación de políticas de Recursos Humanos
	Mide el cumplimiento de la formulación de los instrumentos de gestión (Estrategias, políticas y los procedimientos) de Recursos Humanos, en función a lo establecido en la normatividad vigente.
	$= \frac{\text{(N° de Instrumentos de GRH aprobados)} \times 100}{\text{(N° de Instrumentos de GRH previstos)}}$ Donde: **N° de Instrumentos de GRH aprobados:** Número de instrumentos de Gestión de Recursos Humanos aprobados, en función a la normatividad establecida. **N° de Instrumentos de GRH previsto:** Número de instrumentos de Gestión de Recursos Humanos previstos, en función a lo establecido en la normatividad establecida.
	Porcentaje (%).
	Semestral
	A los 10 días de culminado el periodo.
	Por definir.
	100%
	Registros internos de la Gerencia de Gestión de Personas
	Gerente de Gestión de Personas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S01.02

"Nivel de efectividad en la generación de documentos de gestión para la organización del trabajo y su distribución."

	S01.02 Organización del Trabajo y su Distribución
	Definir las características, requisitos y condiciones para ejercicio de las funciones de los puestos en la Municipalidad de San Isidro, y que deben cumplir las personas para desempeñar un puesto en la entidad.
	Nivel de efectividad en la generación de documentos de gestión para la organización del trabajo y su distribución.
	Mide el cumplimiento de la generación de los perfiles de puestos en función a lo establecido en la normatividad vigente y las necesidades de la Municipalidad de San Isidro.
	= (N° de Perfiles de Puestos aprobados) x 100 / (N° de puestos previstos)
	Porcentaje (%).
	Semestral
	A los 10 días de culminado el periodo.
	Por definir.
	90%
	Registros internos de la Gerencia de Gestión de Personas
	Gerente de Gestión de Personas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S01.03

"Nivel de efectividad de la incorporación de personal"

	S01.03 Gestión del Empleo
	Organizar, ejecutar y controlar las actividades para la incorporación de personal idóneo a la entidad y su administración durante su permanencia en la Municipalidad de San Isidro hasta su desvinculación.
	Nivel de efectividad de la incorporación de personal Mide la relación de plazas cubiertas sobre el total de requerimientos solicitados. Su objetivo es asegurar que las áreas usuarias cuenten con el personal idóneo.
	Medir el nivel de atención y conformidad de las solicitudes de contratación de personal.
	= (N° de Plazas cubiertas) x 100 (N° de requerimientos)
	Porcentaje (%).
	Semestral
	A los 10 días de culminado el periodo.
	Por definir.
	90%
	Registros internos de la Gerencia de Gestión de Personas
	Gerente de Gestión de Personas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S01.04

"Porcentaje de servidores civiles que cumplen o superan las metas y compromisos."

	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.
	Porcentaje de servidores civiles que cumplen o superan las metas y compromisos.
	Medir la proporción de servidores que cumplen con las metas y mejoras desprendidas de la evaluación de su rendimiento.
	= (Total de evaluados que completaron sus metas y compromisos) x100 / (Total de evaluados en el ciclo de GDR)
	Porcentaje (%).
	Semestral
	A los 15 días de culminado el semestre.
	Por definir.
	80%
	Registros de la Gerencia de Gestión de Personas
	Gerente de Gestión de Personas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S01.05

"porcentaje de planillas entregadas a tiempo para pago oportuno."

	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.
	Porcentaje de planillas entregadas a tiempo para pago oportuno.
	Medir el nivel de cumplimiento del pago de las planillas.
	= (Total de planillas entregadas dentro de los plazos) x100 / (Total de planillas requeridas)
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo.
	Por definir.
	100%
	Registros de la Gerencia de Gestión de Personas
	Gerente de Gestión de Personas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S01.06

"Nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas."

	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 de los servidores y estimulando su desarrollo profesional.
	Nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas.
	Medir el nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas.
	= (Total de contenidos ejecutados) x100 (Total de contenidos programados)
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo.
	Por definir.
	90%
	Registros de la Gerencia de Gestión de Personas
	Gerente de Gestión de Personas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S01.07

"Nivel de participación del personal en actividades de relaciones humanas y sociales"

	S01.07 Gestión de las Resoluciones Humanas y Sociales
	Determinar y establecer las relaciones entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal.
	Nivel de participación del personal en actividades de relaciones humanas y sociales
	Mide la afluencia de trabajadores a las actividades realizadas por la Gerencia de Gestión de personas para promover un entorno favorable.
	= (Total de participantes) x 100 (Total de participantes estimados)
	Porcentaje (%).
	Anual
	Al cierre del periodo.
	Por definir.
	85%
	Registros de la Gerencia de Gestión de Personas
	Gerente de Gestión de Personas

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S02.01

"Nivel de Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones"

	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).
	Nivel de Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones
	Medir el nivel de cumplimiento en la ejecución del Plan Anual de Contrataciones.
	-
	Porcentaje (%).
	Anual
	De acuerdo a la normativa interna
	Por definir.
	95%
	Registros de la Subgerencia de Logística
	Subgerente de Logística

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S02.02

"Tiempo de atención de requerimientos de salida de almacén"

	S02.02 Gestión de Almacén
	Administrar el ingreso, registro y asignación de las existencias, así como realizar el inventario anual de las mismas.
	Tiempo de atención de requerimientos de salida de almacén
	Medir la oportunidad en la atención de requerimientos que las áreas usuarios realizan a Almacén.
	= (Total de requerimientos atendidos dentro de los plazos) / (Total de requerimientos recibidos) *100
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales
	Subgerente de Patrimonio y Servicios Generales

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S03.01

"Cantidad de registros y controles contables"

	S03.01 Gestión Contable
	Generar y presentar los estados financieros de la gestión municipal.
	Cantidad de registros y controles contables
	Medir el nivel de implementación de registros y controles contables establecidos en la Municipalidad, normativos y voluntarios.
	= (Total de registros y controles implementados) *100 (Total de registros y controles definidos o programados)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Subgerencia de Contabilidad
	Subgerente de Contabilidad

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S03.02

"Control y Rendimiento de ingresos y egresos"

	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.
	Control y Rendimiento de ingresos y egresos
	Medir la gestión del sistema de tesorería a nivel de control de ingresos y gastos dentro del periodo.
	= (Informes de ingresos y gastos presentados oportunamente) *100 (Informes de ingresos y gastos requeridos)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	100%
	Informe de la Subgerencia de Tesorería
	Subgerente de Tesorería

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S03.03

"Nivel de determinación y control de deudas tributarias"

	S03.03 Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales
	Gestionar las actividades destinadas a verificar y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes.
	Nivel de determinación y control de deudas tributarias
	Medir la eficacia en la determinación de la deuda tributaria así como su control permanente.
	= (Incremento validado en la determinación de la deuda tributaria) x 100 (Incremento estimado de deuda tributaria) Donde: **Incremento validado:** Determinación de deuda aprobado por contribuyente.
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	80%
	Informe de la Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria
	Subgerente de Determinación y Fiscalización Tributaria

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S04.01

"Nivel de eficacia en la atención de servicios en relación a Bienes Patrimoniales (Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos)"

	S04.01 Gestión de Control Patrimonial
	Ejecutar las actividades para la administración, adquisición y disposición de bienes patrimoniales, dentro del marco de las normatividad vigente en apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales.
	Nivel de eficacia en la atención de servicios en relación a Bienes Patrimoniales (Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos)
	Medir el nivel de atención de servicios requeridos respecto a la administración de los bienes patrimoniales.
	= (Total de servicios atendidos) x100 / (Total de servicios requeridos)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registros de la Subgerencia de Patrimonio y Servicios generales
	Subgerente de Patrimonio y Servicios generales

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S04.02

"Nivel de atención de servicios: 'Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos"

	S04.02 Gestión de Servicios Generales
	Dirigir los servicios de vigilancia, limpieza de locales y servicios básicos de locales de la Municipalidad de San Isidro, así como brindar servicios de mantenimiento bienes muebles e inmuebles, mobiliario, equipos, maquinarias, flota vehicular y abastecimiento de combustible necesarios para el óptimo desempeño de las labores operativas.
	Nivel de atención de servicios: 'Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos
	Medir la oportunidad en la atención de requerimientos que las áreas usuarios realizan al proceso de Servicios generales.
	= (Total de servicios atendidos) *100 / (Total de servicios requeridos)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales
	Subgerente de Patrimonio y Servicios Generales

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S05.01

"Porcentaje en que los objetivos de la estrategia de GTIC están alineados a la estrategia de la Municipalidad de San Isidro"

	S05.01 Planificación de los Servicios TIC
	Determinar estrategias, políticas y estándares de los servicios basados en TIC que permitan cumplir con los objetivos de la Municipalidad de San Isidro; así como establecer los mecanismos necesarios para su ejecución y control.
	Porcentaje en que los objetivos de la estrategia de GTIC están alineados a la estrategia de la Municipalidad de San Isidro
	Medir el nivel de alineamiento de las estrategias TIC a la estrategia de la Municipalidad.
	= (Total de estrategias TIC alineadas) *100 (Total de estrategias TIC propuestas)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Informe de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
	Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S05.02

"Nivel de Atención de requerimientos de proyectos de soluciones TIC"

	S05.02 Gestión de los Proyectos TIC
	Gestionar la ejecución de actividades y tareas para el desarrollo y mantenimiento de soluciones TIC de manera efectiva, eficiente y oportuna, asegurando su alineamiento a los objetivos institucionales.
	Nivel de Atención de requerimientos de proyectos de soluciones TIC
	Medir la atención de los requerimientos de proyectos de soluciones TIC de los demás procesos
	= (Total de proyectos de soluciones TIC atendidos) / (Total de proyectos de soluciones TIC solicitados) x 100
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	80%
	Registro de la Subgerencia de Innovación Tecnológica
	Subgerente de Innovación Tecnológica

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S05.03

"Nivel de efectividad en la atención de servicios de soporte técnico"

	S05.03 Gestión de los Servicios TIC
	Asegurar que los servicios de TIC brindados a los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro sean efectivos y eficientes, gestionando los requerimientos, incidencias y actividades de rutina.
	Nivel de efectividad en la atención de servicios de soporte técnico
	Medir la atención y conformidad de los requerimientos de servicios TIC brindados a los demás procesos
	= (Total de atenciones atendidas conformes) / (Total de atenciones solicitadas) x 100
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	85%
	Reporte del sistema de atenciones de GTIC
	Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S06.01

"Nivel de atención de solicitudes de opinión legal: Cantidad de documentos de opinión legal emitidos / Solicitudes recibidas"

	S06.01 Asesoría Legal
	Asesorar y emitir opinión legal cuando así lo soliciten los órganos y/o unidades orgánicas, para la resolución de controversias.
	Nivel de atención de solicitudes de opinión legal: Cantidad de documentos de opinión legal emitidos / Solicitudes recibidas
	Medir el nivel de atención de opinión legal requerido por los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad.
	= (Número de documentos de opinión legal emitidos) x100 / (Número de solicitudes recibidas)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Gerencia de Asesoría Jurídica
	Gerente de Asesoría Jurídica

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S06.02

"Cantidad de documentos de opinión legal para validación de proyectos normativos"

[redacted]	S06.02 Gestión Jurídica
	Realizar la revisión y opinión 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.
	Cantidad de documentos de opinión legal para validación de proyectos normativos
	Medir el nivel de atención de opinión legal requerido para la aprobación de normas internas de la Municipalidad.
	= (Número de doc. de opinión legal emitidos para aprobación de doc. internos) x100 / (Número de solicitudes recibidas)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Gerencia de Asesoría Jurídica
	Gerente de Asesoría Jurídica

7FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S07.01

"Cantidad de documentos recepcionados, derivados y notificados en los plazos establecidos"

	S07.01 Gestión del Trámite Documentario
	Recepcionar y distribuir documentos con el fin de mejorar la atención al público minimizando los factores de tiempo y ofreciendo al usuario toda la información necesaria para los trámites.
	Cantidad de documentos recepcionados, derivados y notificados en los plazos establecidos
	Medir el eficacia en la gestión documentaria de la Municipalidad
	= Promedio de número de documentos derivados y notificados dentro de los plazos Se compone de: (Total de documentos derivados dentro del plazo) x 100 (total de documentos derivados) (Total de documentos notificados dentro del plazo) x 100 (total de documentos notificados)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Reporte del aplicativo informático de trámite documentario
	Secretario General

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S07.02

"Cantidad de documentos archivados, trasladados y eliminados de la entidad"

	S07.02 Gestión del Archivo
	Planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional, así como, de la administración, custodia, conservación de la documentación y atención de las necesidades provenientes de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
	Cantidad de documentos archivados, trasladados y eliminados de la entidad
	Medir el nivel de eficacia en la gestión del archivo en la Municipalidad.
	= Promedio de número de documentos archivador, trasladados y eliminados dentro de los plazos Se compone de: (Total de documentos archivados dentro del plazo) x 100 (total de documentos archivados) (Total de documentos trasladados dentro del plazo) x 100 (total de documentos trasladados) (Total de documentos eliminados dentro del plazo) x 100 (total de documentos eliminados)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Gestión Documentaria y Archivo
	Secretario General

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S08.01

"Número de actividades en gestión de prensa atendidas"

	S08.01 Gestión de Prensa
	Desarrollar y difundir comunicaciones escritas y audiovisuales a un público objetivo para lograr un impacto esperado por la Municipalidad de San isidro a fin de cumplir con sus objetivos institucionales.
	Número de actividades en gestión de prensa atendidas
	Medir la cobertura de solicitudes o necesidades de prensa en la Municipalidad
	= (Número de notas de prensa ejecutadas) x100 / (Número de notas de prensa determinadas)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
	Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S08.02

"Cantidad de Diseños elaborados y publicados"

	S08.02 Gestión de Publicidad
	Dirigir y realizar las acciones para la divulgación de anuncios, noticias o información de interés de la Municipalidad de San Isidro a los actores de la localidad pertinentes.
	Cantidad de Diseños elaborados y publicados
	Medir el nivel de atención de solicitudes de diseño gráfico.
	= (Número de solicitudes de diseño atendidas) x100 / (Número de solicitudes de diseño recibidas)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
	Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S08.03

"Nivel de cobertura de eventos, actos oficiales y ceremonias"

	S08.03 Administración de Protocolos y Eventos
	Organizar, coordinar y ejecutar acciones necesarias para cumplir con los compromisos oficiales y sociales de la Municipalidad de San Isidro
	Nivel de cobertura de eventos, actos oficiales y ceremonias
	Medir la ejecución de eventos para el cumplimiento de compromisos de la Municipalidad.
	= (Número de eventos realizados) x100 (Número de eventos programados) Donde: Evento: evento, acto oficial, ceremonia, otros.
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo
	Por definir.
	90%
	Registro de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
	Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO S08.04

"Incremento en las visitas a la plataforma de comunicación digital"

	S08.04 Administración de Redes
	Conducir y realizar acciones para el manejo de plataformas de comunicación digital para la difusión de información a fin de lograr las metas de la municipalidad.
	Incremento en las visitas a la plataforma de comunicación digital
	Medir la afluencia de público a la plataforma de comunicación digital.
	= (Número de visitas periodo actual - Número de visitas periodo anterior) x100 / (Número de visitas periodo actual)
	Porcentaje (%).
	Anual
	A los 15 días de cerrado el periodo a partir del segundo semestre 2020.
	Por definir.
	Por definir.
	Registro de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
	Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E01.01
	Gestión Estratégica para el Desarrollo Local	Fecha de aprobación: 27.02.2020

Objetivo del proceso	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
Propietario del proceso	Gerente Municipal
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	Impacto de la ejecución de los objetivos estratégicos establecidos para el distrito

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM\CEPLAN - Entes rectores y territoriales - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- PEDN al 2021 - Planes y políticas sectoriales y territoriales - Plan Estratégico - Proyectos Institucionales - Presupuesto Institucional	E01.01.01 Establecimiento del marco normativo para el establecimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	Establecer disposiciones para la formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC de la Municipalidad de San Isidro	- Lineamientos, estándares e instrumentos para el establecimiento del PDLC en la MSI - Políticas específicas para el desarrollo local	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Actores de la localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica) - E01.01.02 Formulación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
- E01.01.01 Establecimiento del marco normativo para el establecimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - Actores de la localidad	- Lineamientos, estándares e instrumentos para el establecimiento del PDLC en la MSI - Políticas específicas para el desarrollo local - Información de la realidad local y necesidades de la población	E01.01.02 Formulación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	Elaborar los documentos de sustento y el proyecto de Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC, de acuerdo al marco normativo vigente.	- Documentos de trabajo para el establecimiento del PDLC - Proyecto de PDLC del distrito de San Isidro	- MSI\GPPDC - E01.01.03 Revisión, evaluación y aprobación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC
- E01.01.02 Formulación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	- Documentos de trabajo para el establecimiento del PDLC	E01.01.03 Revisión, evaluación y aprobación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	Realizar la revisión y evaluación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC y sus documentos sustentatorios, para la aprobación de la alta dirección.	- Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - Documento de envío del PDLC de la MSI	- MSI\Alta dirección - MSI\GPPDC - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E01.01.04 Seguimiento de la ejecución del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - CEPLAN

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.01.03 Revisión, evaluación y aprobación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - E01.01.01 Establecimiento del marco normativo para el establecimiento del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	- Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC - Lineamientos, estándares e instrumentos para el establecimiento del PDLC en la MSI	E01.01.04 Seguimiento de la ejecución del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	Realizar el seguimiento del avance y evaluación de la ejecución del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	- Informes de seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC	- MSI\Alta dirección
Controles	Evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos establecidos				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de establecimiento de visión, objetivos, acciones y ruta estratégica.
Instalaciones	Ambiente de oficina, sala de reuniones y sala multiusos.
Sistemas informáticos	SITDAC, Sistemas administrativos de gestión
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E01.02
	Gestión Estratégica Institucional	Fecha de aprobación: 10.01.2020

Objetivo del proceso	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; y verificar continuamente su avance.
Propietario del proceso	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo
Areas involucradas	Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	**Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional** - Nivel de Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional - Nivel de Cumplimiento del Plan Operativo Institucional **Presupuesto Institucional** - Nivel de Ejecución del Presupuesto Institucional **Presupuesto Participativo** - Nivel de Ejecución del Presupuesto Participativo **Inversiones** - Avance de Ejecución Presupuestal

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - CEPLAN	- Informacion de los órganos y unidades orgánicas - Solicitud de modificación del POI, PEI de los órganos y unidades orgánica - Informes de evaluación de PEI y POI - Marco normativo para la generación del PEI y POI	E01.02.01 Elaboración, Modificación, Aprobacion, Seguimiento y Evaluación del Plan Estrategico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI) anual y multianual	Elaborar y aprobar el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional y Multianual articulando al Presupuesto Institucional e inversiones, de forma tal que los recursos que se asignen para el cumplimiento de objetivos, acciones, actividades, proyecto y tareas, se efectúen con eficiencia y eficacia en el marco de la gestión por resultados; así como, modificar, realizar el seguimiento y evaluación de su ejecución.	- Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional anual (consistente con el PIA) y multianual - Plan Estratégico Institucional - Modificado - Plan Operativo Institucional anual - Modificado - Informes de seguimiento PEI/POI - Informe de evaluación de resultados del Plan Estratégico Institucional - Informe de Implementación del Plan Operativo Institucional	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - CEPLAN

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.02.01 Elaboración, Modificación, Aprobacion, Seguimiento y Evaluación del PEI y el POI anual y multianual - E01.02.03 Preparación, Concertación y Formalización del Presupuesto participativo - E01.02.04 Programación Multianual, Formulación y Evaluación de proyectos de inversión - E01.04 Gestión de Convenios - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MEF	- PEI, POI - Presupuesto participativo: proyectos priorizados - Cartera de Inversiones de la Programación Multianual de Inversiones (PMI) - Convenios que irrogan gastos - Cuadro de necesidades - Gastos fijos - Obligaciones contractuales - Sentencias judiciales (cosa juzgada) - Solicitud de Modificación del Presupuesto - Recursos a transferir	E01.02.02 Formulación, Aprobación, Ejecución, Modificación, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y PIM	Elaborar, aprobar el PIA y realizar el seguimiento y evaluación de la ejecución del presupuesto para el cumplimiento de objetivos, acciones, actividades, proyectos y tareas de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.	- Presupuesto Institucional de Apertura - Acuerdo de consejo: PIA - Certificado de Credito Presupuestario - Nota de Modificacion presupuestaria - Presupuesto Institucional Modificado (PIM) - Resolución de Alcaldía paras las modificaciones presupuestales - Informe de Evaluacion y Seguimiento de la ejecucion del PIA y PIM	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - MEF
- E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02.02 Formulación, Aprobación, Ejecución, Modificación, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y PIM - Agentes Participantes - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MEF	- PDLC Plan de Desarrollo Local Concertado - PIA, PIM - Información complementaria y para la priorización de proyectos - Recursos a transferir	E01.02.03 Preparación, Concertación y Formalización del Presupuesto participativo	Priorización de los proyectos de inversión que se ejecutarán como resultado del Proceso de Presupuesto Participativo y, capacitación de los agentes participantes para la priorización de proyectos de inversión que contribuyan al desarrollo del distrito de San Isidro.	- Publicación de inicio del proceso de presupuesto participativo - Actividad de capacitación a los agentes participantes - Rendición de Cuentas - Diagnóstico e identificación y priorización de resultados - Priorización de Proyectos, suscripción del acta de acuerdos y compromisos y Elección del Comité de Vigilancia - Acta de Acuerdos y Compromisos del proceso - Presupuesto participativo: proyectos priorizados - Informe Final del Proceso de Presupuesto Participativo - Acuerdo de Consejo que aprueba el Informe Final	- Agentes Participantes - CGR - MEF\DNPP - Actores de la Localidad - Consejo de Coordinación Local Distrital CCLD - Concejo Municipal

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MEF (Ente rector) - Sistemas Administrativos del Estado - E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - OSCE	- Guías para formular proyectos - Ley del Presupuesto Público - Ley de Endeudamiento del Sector Público - Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversión - Indicadores de brechas de infraestructura. - Cartera de Inversiones de la Programación Multianual de Inversiones (PMI). - Plan de Desarrollo Local Concertado - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Ley de Contrataciones del Estado	E01.02.04 Programación Multianual, Formulación y Evaluación, Ejecución y Funcionamiento de Inversiónes	Lograr la vinculación entre el planeamiento estratégico y el proceso presupuestario, mediante la formulación y ejecución de una cartera de inversiones orientada al cierre de brechas prioritarias, ajustada a los objetivos y metas de desarrollo nacional y territorial.	- Cartera de Inversiones de la Programación Multianual de Inversiones (PMI). - Ficha Técnica Simplificada. - Ficha Técnica Estándar - Ficha Técnica para proyectos de baja y mediana complejidad - Estudios de preinversión a nivel de Perfil. - Registro de la declaración de viabilidad en el Banco de Inversiones - Documentos equivalentes (ET, Exp.Técnico, TDR, etc.) - Bien, Servicio, Obra - Información de la puesta en marcha del servicio mejorado	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MEF - Población de San Isidro - E01.02 Gest.Estratégica Institucional
Controles	Revisión de avances de Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, Presupuesto Institucional, Presupuesto Participativo e Inversiones respectivamente.				

Recursos:	
Recursos humanos:	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informaticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones:	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (para la proyección de presentaciones, video y audio).
Sistemas Informáticos:	Word, Excel, PPT, Sistemas internos
Equipos:	Equipos de computo, impresora, scaner, proyector, laptop, pizarra, sistema de audio.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E01.03
	Gestión del Cumplimiento	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del proceso	Establecer, organizar, dirigir y controlar las políticas y acciones necesarias que conduzcan a la entidad a mantener un sistema de gestión del cumplimiento normativo legal y reglamentario, a través de la administración de los riesgos de cumplimiento, dentro del marco de las competencias de la Municipalidad de San Isidro, la Política Nacional de Integridad Pública y la normatividad vigente.
Propietario del proceso	Gerente de Ética e Integridad (Oficial de Cumplimiento)
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	Nivel de cumplimiento del Plan Operativo para la Gestión del Cumplimiento.

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Reguladores - PCM\Secretaria de Integridad Pública - Actores de la localidad (Vecinos, administrados, etc.) - MSI\Organos y Unidades Orgánicas	- Normatividad vigente (de los servicios brindados por la municipalidad) - Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción - Estrategias y estándares de integridad pública - Necesidades y expectativas - Información de contexto (FODA) - Información de contexto (factores internos y externos)	E01.03.01 Establecimiento de estrategias, herramientas y instrumentos de Gestión del Cumplimiento	Establecer los instrumentos y herramientas de gestión para el cumplimiento normativo y reglamentario en la Municipalidad de San Isidro.	- Matriz de Contexto y Partes Interesadas - Matriz de Riesgos Internos y Externos - Alcance del Sistema de Gestión del Cumplimiento - Política de Cumplimiento - Normatividad de la MSI para la gestión del cumplimiento - Asignación de Responsabilidades a todos los niveles - Plan Operativo para la Gestión del Cumplimiento - Objetivos y Actividades estratégicas	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos y Unidades orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- E01.03.01 Establecimiento de estrategias, herramientas y instrumentos de Gestión del Cumplimiento - E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Organos y Unidades Orgánicas	- Alcance del Sistema de Gestión del Cumplimiento - Política de Cumplimiento - Normatividad de la MSI para la gestión del cumplimiento - Directiva de Gestión de Riesgos - Información de las obligaciones y riesgos de cumplimiento - Información de la efectividad de las acciones frente a riesgos de cumplimiento	E01.03.02 Administración de Riesgos de Cumplimiento	Identificar las obligaciones y riesgos de cumplimiento, a fin de establecer planes y acciones de control que garanticen el cumplimiento normativo y reglamentario en las operaciones de la Municipalidad de San Isidro.	- Matriz de Riesgos de Cumplimiento - Plan de acción y controles - Reportes de estado de acciones frente a riesgos de cumplimiento	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos y Unidades orgánicas

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Contraloría General de la República - E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Organos y Unidades Orgánicas - Ciudadanos	- Normatividad vigente del Sistema Nacional de Control - Directiva de Gestión de Riesgos - Información de los riesgos en las operaciones - Información de la implementación de recomendaciones - Denuncias	E01.03.03 Administración del Sistema de Control Interno	Promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la Municipalidad de San Isisdro, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el logro de sus resultados.	- Plan Anual de Control - Planificación de Auditorías de Cumplimiento - Informe de Servicios de Control / Relacionados - Informe de cumplimiento de recomendaciones	- MSI\Gerencia Municipal - Contraloría General de la República - MSI\Organos y Unidades Orgánicas
- E01.03.01 Establecimiento de estrategias, herramientas y instrumentos de Gestión del Cumplimiento - E01.03.02 Administración de Riesgos de Cumplimiento - E01.03.03 Administración del Sistema de Control Interno - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos y Unidades Orgánicas	- Plan Operativo para la Gestión del Cumplimiento - Objetivos y Actividades estratégicas de Gestión del Cumplimiento. - Plan de acción y controles - Reportes de estado de acciones frente a riesgos de cumplimiento. - Informe de Servicios de Control / Relacionados - Informe de cumplimiento de recomendaciones - Lineamientos de Direccionamiento Estratégico y cambios que impacten las operaciones de gestión del cumplimiento. - Informe de efectividad de mejoras implementadas	E01.03.04 Evaluación del Rendimiento y mejora de la Gestión de Cumplimiento	Realizar la evaluación periódica del desempeño de las actividades de gestión del cumplimiento, a fin de determinar brechas en relación a lo planificado y aplicar mejoras a los procesos.	- Informe de estado y brechas en la gestión de cumplimiento - Plan de acción de cambios y/o mejora a implementar - Resultados de la implementación de mejora en las operaciones de gestión de cumplimiento.	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos y Unidades orgánicas
Controles	Revisión mensual de plan operativo para la gestión del cumplimiento				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación) y equipados, que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio).
Sistemas Informáticos	Word, Excel, PPT
Equipos	Equipos de computo, impresora, scaner

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E.01.04
	Gestión de Convenios	Fecha de aprobación: 30.12.2019

Objetivo del proceso	Establecer lineamientos, para instrumentalizar la suscripción de convenios en la Municipalidad de San Isidro; así como, administrar el cumplimiento de los beneficios y acuerdos.
Propietario del proceso	Gerencia Municipal
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	Nivel de eficacia en la gestión de convenios

Proveedores	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas	Usuarios
- MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Actores de la localidad: Entidades públicas y privadas	- Lineamientos para el desarrollo de convenios - Plan Operativo Institucional - Proyectos Institucionales - Presupuesto Institucional - Necesidades y proyectos de acuerdos de cooperación - Información de expresiones de interés de acuerdos de cooperación	E01.04.01 Establecimiento del marco normativo según la naturaleza de los convenios	Establecer disposiciones para la formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación de convenios de cooperación de la Municipalidad de San Isidro con entidades o personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales y/o extranjeras.	- Lineamientos, estándares e Instrumentos para la administración de convenios en la MSI	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Actores de la localidad: Entidades públicas y privadas - E01.04.02 Formulación de los convenios y los documentos que lo sustenten
- E01.04.01 Establecimiento del marco normativo según la naturaleza de los convenios - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Lineamientos, estándares e instrumentos para la administración de convenios en la MSI - Lineamientos para el desarrollo de convenios - Información remitida por los áreas sobre convenios solicitados por Entidades públicas y privadas	E01.04.02 Formulación de los convenios y los documentos que lo sustenten	Elaborar los documentos que sustenten el proyecto de convenio, de acuerdo al marco normativo vigente.	- Documentos de trabajo para la suscripción de convenios - Proyectos de convenios y documentos complementarios	- MSI\GPPDC - E01.04.03 Revisión, evaluación y aprobación de los convenios
- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E01.04.02 Formulación de los convenios y los documentos que lo sustenten - MSI\Subgerencia de Desarrollo Corporativo	- Proyectos de convenios y documentos complementarios - Documentos de trabajo para la suscripción de convenios - Convenios aprobados - Acuerdo de Concejo de aprobación de convenio	E01.04.03 Revisión, evaluación y aprobación de los convenios	Realizar la revisión y evaluación de los convenios y sus documentos sustentatorios, para la aprobación de la alta direccion.	- Proyectos de Convenios - Convenios aprobados - Acuerdo de concejo de aprobación de convenio	- MSI\Subgerencia de Desarrollo Corporativo - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E01.04.04 Seguimiento del avance y evaluación de la ejecución de los convenios de la MSI

- E01.04.03 Revisión, evaluación y aprobación de los convenios - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Convenios aprobados - Acuerdo de Consejo de aprobación de convenio - Información para el seguimiento de cumplimiento de acuerdos del convenio	E01.04.04 Seguimiento del avance y evaluación de la ejecución de los convenios de la MSI	Realizar el seguimiento del avance y evaluación de la ejecución de los convenios para el control de los mismos.	- Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de convenios suscritos	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
Controles	Evaluación periódica del cumplimiento de los convenios suscritos				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación) y equipados, que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio).
Sistemas informáticos	Word, Excel, PPT
Equipos	Equipos de computo, impresora, scaner

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
Gerencia Municipal

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E02.01
	Gestión Normativa Institucional	Fecha de aprobación: 12.12.2019

Objetivo del proceso	Gestionar la formulación y administración de los documentos e instrumentos normativos para la gestión institucional y la normatividad que regulan los servicios municipales, alineada a la regulación sectorial y territorial.
Propietario del proceso	Subgerente de Desarrollo Corporativo.
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	Nivel de normatividad de los procesos de la Cadena de Valor de la Municipalidad de San Isidro. Nivel de satisfacción de los usuario internos

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM\Secretaría de Gestión Pública - PCM - MSI - MSI\Organos, Unidades Orgánicas	- NT para la Implementación de la Gestion por Procesos en las Ent.de la Adm Pública - Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública - ROF - Información de las operaciones, productos, procesos	E02.01.01 Implementación y mantenimiento de la Gestion por Procesos en la MSI	Ejercer la dirección, administración y control de la Gestión por Procesos en la MSI, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos en el marco de los objetivos institucionales	- Norma para la Implementación de la Gestión por Procesos en la MSI - Mapeo de Procesos Nivel 0 - Inventario de Procesos - Fichas de Procesos - Ficha de indicadores de Procesos - Norma para la Gestión por Procesos en la MSI - Reporte de Desempeño de la Gestión por Procesos	- MSI\Organos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
- PCM - Entidades Públicas o Privadas	- Ley Organica de Municipalidades - Buenas prácticas de gestión de documentos normativos	E02.01.02 Establecimiento y mantenimiento de estándares para la generación de documentos normativos	Establecer y mantener las disposiciones para la formulación, aprobación y actualización de los documentos normativos.	- Tipología y jerarquía de documentos normativos -Formato y estructura de los documentos normativos - Flujo de revisiones y autorizaciones de Doc. Normativos - Norma de estándares de documentos normativo	- MSI\Organos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
- MSI\Organos, Unidades Orgánicas - Entes Rectores	- Requerimiento de Asistencia Técnica - Proyectos de normativas de procesos internos de MSI - Normatividad aplicable a cada función o proceso interno de la MSI	E02.01.03 Conducción para la Elaboración y Aprobación de normativas de los procesos de la MSI	Dirigir, brindar asistencia técnica y controlar la generación de documentos normativos de procesos internos de la MSI, estableciendo disposiciones para la formulación, aprobación y actualización de los mismos.	- Asistencia Técnica - Directivas - ROF - MAPRO - Procedimiento - Protocolos	- MSI\Organos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
- Ente Rector - Municipalidad de Lima Metropolitana - MSI\Organos, Unidades Orgánicas	- Normatividad vigente - Normatividad vigente - Información de las operaciones, productos, procesos	E02.01.04 Elaboración y Aprobación de Texto Unico de Procedimientos Administrativos (TUPA) y del Tarifario de Servicios No Exclusivos (TSNE)	Desarrollar y mantener actualizado los requisitos y tarifas de procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y servicios no exclusivos por la MSI al ciudadano	- TUPA - TSNE	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - Ciudadano
- SDC MSI\Organos, Unidades Orgánicas	- Inventario de documentos normativos - Proyecto de normativa actualizada	E02.01.05 Mantener y controlar los documentos normativos de los procesos de la MSI	Administrar la vigencia de los documentos normativos de los procesos de la MSI, desarrollando mecanismos para el mantenimiento y control de los mismos	- Requerimientos de actualización/baja de normativas - Reporte de Estado de normatividad de los procesos de la cadena de valor de la MSI	- MSI\Organos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
Controles	- Evaluación del estado de normatividad de los procesos de la cadena de valor de la MSI				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informaticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio)
Sistemas Informáticos	Word, Excel, Bizagi
Equipos	Equipos de computo, impresora, scaner

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
SUBGERENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E02.02
	Administración de Sistemas de Gestión	Fecha de aprobación: 23.01.2020

Objetivo del proceso	Conducir las actividades para el diseño, implementación, mantenimiento y la mejora de los sistemas de gestión de la Municipalidad de San Isidro.
Propietario del proceso	Subgerente de Desarrollo Corporativo
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro, dentro del alcance del Sistema Integrado de gestión.
Indicador	Nivel de Cumplimiento de indicadores del Sistema Integrado de Gestión.

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Gerencia Municipal - E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - INACAL, Órganos Internacionales - E02.02.03 Evaluación del Desempeño y Mejora de los Sistemas de Gestión	- Lineamientos/Metas generales - Requerimientos de la alta dirección para los Sistemas de Gestión - Plan de Desarrollo Local Concertado - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Normas técnicas nacionales e internacionales - Informe de Revisión por la Dirección	E02.02.01 Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Organizar y establecer las acciones necesarias para el diseño, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión en la municipalidad de San Isidro.	- Documentos de Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) * Políticas * Objetivos * Programa de Auditorías * Documentos obligatorios a los Sistemas de Gestión * Otros - Metas de los Sistemas de Gestión para el POI - Presupuesto para el mantenimiento del SIG	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas del alcance del SIG - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- E02.02.01 Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas del alcance del SIG - Empresa Certificadora, Auditor (Proveedor)	- Documentos de Planificación del Sistema Integrado de Gestión - Métricas e Indicadores del desempeño del SIG - Información documentada del SIG - Necesidades de capacitación y/o reforzamiento - Plan de Auditoría (de certificación/recertificación) - Informe de Auditoría - Certificado	E02.02.02 Implementación y Mantenimiento de los Sistemas de Gestión	Hacer seguimiento a los órganos y unidades orgánicas dentro del alcance de los sistemas de gestión para el cumplimiento de las acciones, registros y reportes a generar por el mantenimiento y mejora de los sistemas.	- Informe de seguimiento al mantenimiento del SIG - Información documentada actualizada - Asistencia técnica, para el mantenimiento del SIG - ET, conformidad de servicio	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02.03 Evaluación del Desempeño de los Sistemas de Gestión - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas dentro del alcance del SIG - S02.01 Gestión de Contrataciones

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas dentro del alcance del SIG - E02.02.02 Implementación y Mantenimiento de los Sistemas de Gestión - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Acciones Correctivas - Proyecto de Mejora - Informe de seguimiento al mantenimiento del SIG - Informe de Auditoría - PEI, POI, Presupuesto Institucional	E02.02.03 Evaluación del Desempeño y Mejora de los Sistemas de Gestión	Mejorar el funcionamiento general del sistemas integrado de gestión, determinando brechas de incumplimiento y aplicando mejoras que aseguren se cumplan las proyecciones y objetivos de la Municipalidad de San Isidro.	- Plan de Auditoria - Informe de Auditoría - Informe de Revisión por la Dirección	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas dentro del alcance del SIG - MSI\Gerencia Municipal - E02.02.01 Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)
Controles	Seguimiento del cumplimiento de los objetivos del Sistema integrado de Gestión.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos de los sistemas de gestión. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio).
Sistemas Informáticos	Word, Excel, aplicaciones informáticas propias de la función.
Equipos	Equipos de cómputo, impresora, scaner.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: E02.03
	Gestión de la Mejora Continua	Fecha de aprobación: 09.01.2020

Objetivo del proceso	Conducir el desarrollo de proyectos que generen mejoras en la operatividad de la municipalidad y establezcan buenas prácticas y estándares de reconocimiento en la gestión organizacional.
Propietario del proceso	Subgerente de Desarrollo Corporativo.
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
Indicador	- Nivel de Cumplimiento de las Metas de los Proyectos de Mejora - Nivel de Eficacia de Proyectos de Mejora

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - MSI\Órganos y unidades orgánicas - E02.02 Administración de Sistemas de Gestión - E02.01 Gestión Normativa Institucional - E02.03.06 Administrar la información estadística y la Memoria de la entidad	- PEI, POI - Requerimientos de mejora de procesos de la municipalidad - Requerimientos de mejora de operaciones y/o presentación a certamen - Resultados de la Revisión por la Dirección - Asistencia Técnica - Proyecto de directiva, instrumentos de gestón, etc - Información estadística de lor órganos y unidades orgánicas	E02.03.01 Planificación de la Mejora Continua	Establecer estrategias, metas, estándares y la normatividad para el desarrollo de proyectos de mejora y la presentación de proyectos destacados al reconocimiento por órganizaciones nacionales e internacionales.	- Estrategias y metas para el desarrollo de proyectos - Normatividad y estándares para el desarrollo de proyectos de mejora (Metodología) - Normatividad y estándares para el procesamiento y generación de información estadística - Solicitud Asistencia Técnica - Proyecto de directiva, instrumentos de gestón, etc	- MSI\Órganos y unidades orgánicas - E02.01 Gestión Normativa Institucional

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Órganos y unidades orgánicas - E01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02 Administración de Sistemas de Gestión - Otras organizaciones (públicas o privadas, nacionales o internacionales)	- Solicitud de Asistencia Técnica - Plan de Desarrollo Local Concertado - PEI - Contexto: Fortalezas, Debilidades - Partes interesadas: requerimientos - Matriz de Riesgos-Alto - Políticas y objetivos de los sistemas de gestión - Buenas prácticas de gestión	E02.03.02 Determinación de Oportunidades de Mejoras y Constitución de Proyectos de Mejora	Evaluar la operatividad de los órganos o unidades orgánicas e identificar oportunidades de mejora que conlleven a la constitución de proyectos de mejora.	- Informe de Asistencia Técnica (Diagnóstico, opinion técnica, etc)	- MSI\Órganos y unidades orgánicas
- E02.03.01 Determinación de Oportunidades de Mejoras y Constitución de Proyectos de Mejora - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Informe de Asistencia Técnica (Diagnóstico, opinion técnica, etc) - Datos e información de las operaciones del órganoo unidad orgánica	E02.03.03 Formulación y Planificación del proyecto de mejora	Conducir la definición del alcance, los recursos necesarios y acciones a seguir para obtener los resutados de mejora esperados, conforme a los estándares establecidos	- Informe de Asistencia Técnica (Plan, Metas, Cronograma de Actividades, etc.)	- MSI\Órganos y unidades orgánicas
- E02.03.02 Formulación y planificación del proyecto de mejora - S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Informe de Asistencia Técnica (Plan, Cronograma de Actividades, etc.) - Bien, Servicio - Datos resultantes de la aplicación de acciones de mejora	E02.03.04 Implementación y seguimiento al proyecto de mejora	Monitorear la ejecución del Plan de acción para la implementación del proyecto de mejora.	- TDR. ET, Conformidad de Servicio - Informe de Avance de la implementación de Proyecto de Mejora	- S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Órganos y unidades orgánicas
- E02.03.04 Implementación y seguimiento al proyecto de mejora - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Informe de Avance de la Implementación de Proyecto de Mejora - Datos resultantes de la aplicación de acciones de mejora	E02.03.05 Evaluación de resultados del Proyecto de Mejora	Determinar los logros de la implementación de los proyectos de mejora y las brechas a las metas planificadas.	- Informe de resultados de implementación de proyecto de mejora - Proyectos destacados y priorizados	- MSI\Órganos y unidades orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - E02.03.06 Postuación a reconocimientos nacionales e internacionales
- E02.03.05 Evaluación de resultados del Proyecto de Mejora - MSI\Gerencia Municipal	- Proyectos destacados y priorizados - Lineamientos de priorización	E02.03.06 Postulación a reconocimientos nacionales e internacionales	Conducir la presentación de proyectos de mejora destacados de la municipalidad, a certámenes de reconimiento nacional y/o internacional.	- Formatos para presentar postulación del proyecto. - Carpeta de proyecto destacados y priorizado	- Entidad organizadora de certamen de reconimiento

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Órganos y unidades orgánicas - E02.03.01 Planificación de la Mejora Continua	- Datos de las operaciones - información descriptiva de las operaciones - Normatividad y estándares para el procesamiento y generación de información estadística y descriptiva de la MSI.	E02.03.06 Administrar la información estadística y la Memoria de la entidad	Procesar y generar información estadística y descriptiva de las operaciones de la municipalidad para su uso por organos internos y/o entidades externas.	- Información estadística - Memoria Anual	- MSI\Órganos y unidades orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - Entidades públicas o privadas
Controles	Seguimiento al desarrollo de proyectos y generación de información estadística				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones Informáticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobillario e intalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados.
Sistemas informáticos	Word, Excel, Visio, Sistemas internos.
Equipos	Equipos de cómputo, impresora, scaner, proyector, laptop, pizarra, sistema de audio.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M01.01
	Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del proceso	Organizar, ejecutar y hacer seguimiento a los espacios de coordinación con los actores de la localidad, para el desarrollo de actividades, iniciativas y mecanismos de desarrollo económico, local y urbano.
Responsable del proceso	Gerencia de Participación Vecinal
Área involucrada	Órganos y unidades orgánicas de línea, Gerencia de Administración y Finanzas, Subgerencia de Desarrollo Corporativo.
Indicadores	- Nivel de impacto en el desarrollo económico del distrito - Nivel de impacto en el desarrollo social del distrito - Nivel de impacto en el desarrollo urbano del distrito

Procesos Soporte	Entrada	Proceso Nivel 2	Objetivo	Salida (Documentos / Registros)	Destinatarios (Clientes / Procesos)
- 01.01 Gestión Estratégica para el Desarrollo Local - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - M04.01.03 Planificación de Actividades y Programas - Actores de la localidad - E02.01 Gestión normativa Institucional	- PDLC del distrito de San Isidro - Politicas específicas para el desarrollo local - Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional - Plan de Actividades para la Promoción de la Integración y Participación vecinal - Necesidades / Expectativas de desarrollo económico, social - Asistencia Técnica - Norma de Estándares de documentos normativos - Normatividad aprobada	M01.01.01 Planificación y organización de espacios de interacción y fomento (Juntas Vecinales, Programas de Voluntariado, Alcalde en tu sector, Casa y encuentro Vecinal, etc.)	Establecer espacios de discusión, interacción y fomento de actividades como mecanismos conducentes al desarrollo del distrito de San Isidro (Economico, Social, Urbano).	- Programación de espacios de interaccion y de fomento. - Metas por actividad - Cronograma de ejecución - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de Reglamentos / protocolos	- MSI\Gerencia Municipal - Actores de la Localidad - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión normativa Institucional
- M01.01.01 Planificación y organización de espacios de interacción y fomento - S02.01 Gestión de Contrataciones - Actores de la localidad	- Reglamento/protocolo de instalación y funcionamiento - Cronograma de ejecución - Bienes y Servicios - Necesidades / Expectativas de desarrollo económico, social	M01.01.02 Instalación y funcionamiento de espacios de interacción y fomento	Desarrollar las acciones necesarias para obtener los resultados esperados por el funcionamiento de los espacios de interacción y fomento.	- Información referente a temas de interés para el desarrollo local * Económico * Social * Urbano - Documento / Acta de acuerdos - ET, TDR, Conformidad del servicio del proveedor	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - Actores de la Localidad - S02.01 Gestión de Contrataciones
- M01.01.02 Instalación y funcionamiento de espacios de interacción y fomento - E02.03 Gestión de la Mejora Continua	- Información referente a temas de interés para el desarrollo local (Económico, Social, Urbano) - Documento / Acta de acuerdos - Metodologías / Formatos de acciones de mejora	M01.01.03 Evaluación del desempeño de los espacios de interacción y fomento	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades, a fin de determinar brechas de cumplimiento en los espacios de interacción y fomento; y aplicar mejoras al proceso	- Informe de evaluación de actividades y acciones de mejora	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - E02.03 Gestión de la Mejora Continua
Controles	Evaluación del desempeño de los espacios de interacción y fomento.				

Recursos	
Recursos Humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas / Aplicativos	Software de Ofimática, Sistema de Atención Vecinal.
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, proyector multimedia, recursos de videoconferencias.

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
GERENCIA DE PARTICIPACIÓN VECINAL

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.01
	Gestión Integral de Residuos Sólidos	Fecha de aprobación: 19.12.2019

Objetivo del proceso	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de limpieza pública, recolección, transporte, transferencia y disposicion de residuos sólidos, a fin de cumplir con las funciones establecidas para la Municipalidad.
Propietario del proceso	Gerencia de Sostenibilidad
Areas involucradas	Gerencia de Sostenibilidad, Subgerencia de Gestión Ambiental, Gerencia de Administración y Finanzas
Indicador	- Nivel de Generación de Residuos sólidos del distrito. - Incremento en el nivel de generación de RS reaprovechables. - Volumen de residuos sólidos segregados.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MINAM - MML - M02.09 Administración del Sistema Local de Gestión Ambiental - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad 'MSI\Gerencia Municipal	- D.L N° 1278 Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos y su reglamento (DS N° 014-2017-MINAM) - Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos - Política Nacional del Ambiente -R.M N° 100-2019-MINAM "Guía para Elaborar el Plan Distrital de Manejo de Residuos Sólidos". - Ordenanza 1778-MML Gestión Metropolitana de Residuos Sólidos Municipales y modificatorias - Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (PIGARS) - PEI. POI, Presupuesto Institucional - Información de los vecinos relacionada al manejo de RS	M02.01.01 Planificación de las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos (RS)	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las actividades para el manejo de residuos sólidos en el distrito de San Isidro.	- Proyecto de documentos del marco normativo para la gestión de RS (Política, lineamientos, procesos, etc.) en la MSI - Solicitud de Asistencia Técnica - Plan Distrital de Manejo de Residuos Sólidos. - Plan Anual de Segregación en la fuente y Recolección selectiva de RS - Caracterización de residuos sólidos - Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos. - Plan de Valorización de RS	- E02.01 Gestión normativa Municipal - MSI\Gerencia Municipal - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.01.02 Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- M02.01.01 Planificación de las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos (RS) - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones - Proveedor - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc)	- Plan Distrital de Manejo de Residuos Sólidos - Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos. - PEI. POI, Presupuesto Institucional - Bien y/o servicio - Informe Mensual del Servicio (Limpieza, recolección, etc) - Residuos sólidos	M02.01.02 Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos	Organizar, dirigir y controlar las acciones de residuos sólidos adecuadamente	- TDR, ET, conformidad de servicio - Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos domiciliarios y comercio. - Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos de la construcción y demolición (obras menores domiciliarias). - Recolección, transporte y disposición final de residuos de mantenimiento de áreas verdes (maleza y asimilables). - Formato de configuración de penalidad - Reportes de fiscalización y control de servicios del manejo de RS	- S02.01 Gestión de Contrataciones - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - Proveedor - M02.01.03 Seguimiento y evaluación a las acciones en gestión de RS
- M02.01.01 Planificación de las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos (RS) - M02.01.02 Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos	- Plan Distrital de Manejo de Residuos Sólidos - Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos. - Reportes de fiscalización y control de servicios del manejo de RS	M02.01.03 Seguimiento y evaluación a las Operaciones para el Manejo de Residuos Sólidos	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades para el manejo de RS, a fin de determinar brechas en el cumplimiento de los planes y objetivos; y así, aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de Gestión de RS - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de de cumplimiento de actividades	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual de las actividades para la prestación de servicios de gestión de residuos sólidos				

Recursos	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Instalaciones	Ambiente de oficina, ambientes para toda la gestión de residuos sólidos				
Sistemas informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo al servicio de gestión de residuos sólidos				
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, implementos y equipos necesarios para la fiscalización y control de operadores de residuos sólidos autorizados				

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.02
	Gestión de la Seguridad Distrital	Fecha de aprobación: 16.12.2019

Objetivo del proceso	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a estrategias y acciones de seguridad, mediante la coordinación interinstitucional a fin de prevenir y controlar el delito en el distrito y riesgos de desastres.
Propietario del proceso	Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres.
Áreas involucradas	Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgos de Desastres, Subgerencia de Serenazgo
Indicador	1. Percepción de Inseguridad Ciudadana 2. Nivel de presencia efectiva de serenos en el ámbito del distrito

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- PCM - Ministerio del Interior - MML - Policía Nacional - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - E02.03 Gest.de la Mejora Continua - E01.02 Gest.Estratégica Institucional - E02.01 Gestión Normativa Institucional	- Ley 27933, Ley del Sist. Nacional de Seguridad Ciudadana y modificatorias - Ley 29010, Ley faculta a GORE y G.Local a disponer de recursos para Seg. Ciudadana y modificatorias. - Ley 29664 Ley del Sist. Nac. de Gestión del Riesgo de Desastres y reglamento. - D.S. 111-2012-PCM Politica Nac. de Gestión del Riesgo de Desastres. - D.S. 034-2014-PCM PLANAGERD 2014-2021. - D.S. 011-2014-IN, Reglam. de la Ley 27933, modif. por el D.S 10-2019-IN. - R.M. N° 064-2016-IN/DGSC que aprueba la Direct. N° 04-2016/IN "Lineam. para el diseño y eval.Politicas de Seg.Ciudad" - Plan Nacional de Seguridad Ciudadana. - Plan Provincial de Segurid. Ciudadana vigente - Convenios con la PNP - Información de interés para el desarrollo local - Información de evaluación e información estadística relacionada a Seguridad	M02.02.01 Planeamiento de la Seguridad Local (Comité Distrital de Seguridad Ciudadana - Plataforma de Defensa Civil)	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de seguridad en el distrito de San Isidro, mediante la coordinación interinstitucional y la participación ciudadana a fin de prevenir y controlar el delito y riesgos de desastres.	- Plan Local de Seguridad Ciudadana: * Diagnóstico de Seg.Ciudadana * Mapa de Riesgo * Programación de Actividades - Mapa Distrital de Incidencias Delictivas - Politicas en Seguridad Ciudadana (Local) - Plan de Prevención y reducción del riesgo de desastres * Mapa de Vulnerabilidad * Mapa de Fragilidad social * Mapa de fragilidada económica * Mapa de zonas criticas - Plan de Preparación - Plan de Operaciones de Emergencias - Plan de Educación Comunitaria - Plan de rehabilitación - Planes de contingencia - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de Reglamentos / protocolos - Proyectos de Reglamentos / protocolos para opinión	- M02.02.02 Gestión de Operaciones de la Seg. Ciudadana - M02.02.03 Gestión de Operaciones de Riesgos de Desastres - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ministerio del Interior - M02.02.01 Planeamiento de la Seguridad Local - S02.01 Gestión de Contrataciones	- R.M. N° 772-2019-IN que aprueba el Manual del Sereno Municipal - Plan Local de Seguridad Ciudadana - Políticas de Seguridad Ciudadana - Mapa Distrital de Incidencias Delictivas - Bienes y Servicios	M02.02.02 Gestión de Operaciones de la Seguridad Ciudadana	Organizar, dirigir y controlar las acciones de seguridad ciudadana a fin de prevenir y controlar el delito en el distrito	- Programas de Prevención frente a la Inseguridad ciudadana - Servicio de Patrullaje/Intervención - Servicio de atención de urgencias/emergencias - Servicio de monitoreo CCTV - Población organizada frente a la inseguridad ciudadana - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Reportes/información de desempeño de las operaciones de seguridad ciudadana	- MSI\GM y demás Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - S02.01 Gestión de Contrataciones - M02.02.04 Seguimiento y evaluación a las acciones en Seguridad Local
- M02.02.01 Planeamiento de la Seguridad Local - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan de Prevención y reducción del riesgo de desastres - Plan de Preparación - Plan de Operaciones de Emergencias - Plan de Educación Comunitaria - Plan de rehabilitación - Planes de contingencia - Bienes y Servicios	M02.02.03 Gestión de Operaciones de Riesgos de Desastres	Organizar, dirigir y controlar las acciones de gestión de riesgo de desastres a fin de prevenir y controlar el riesgo de desastres en el distrito	- Grupo de Trabajo para la Gestión de Riesgo de Desastres (GTGRD) - Centro de Operaciones de Emergencia Distrital (COED) - Inspecciones de seguridad - Simulacros de sismo - Brigadistas comunitarios - Campañas de sensibilización - Capacitaciones en seguridad, primeros auxilios, entre otros. - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Reportes/información de desempeño de las operaciones de prevención y control de riesgo de desastres	- MSI\GM y demás Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - S02.01 Gestión de Contrataciones - M02.02.04 Seguimiento y evaluación a las acciones en Seguridad Local

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- M02.02.01 Planeamiento de la Seguridad Local - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.02.02 Gestión de Operaciones de la Seguridad Ciudadana - M02.02.03 Gestión de Operaciones de Riesgos de Desastres - E02.03 Gestión de Mejora Continua	- Plan Local de Seguridad Ciudadana - Plan de Prevención y reducción del riesgo de desastres - Plan Operativo Institucional - Plan Estratégico Institucional - Reportes/información de desempeño de las operaciones de seguridad ciudadana - Reportes/información de desempeño de las operaciones de prevención y control de riesgo de desastres - Metodologías / Formatos de acciones de mejora	M02.02.04 Seguimiento y evaluación a las acciones en Seguridad Local	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades de seguridad en el distrito, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño en Seguridad Distrital - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de actividades	- MSI/Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora Continua
Controles	Evaluación de las actividades para la prestacion de los servicios de seguridad distrital.				

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 de seguridad distrital
Equipos	Implementos de Serenazgo, Bicicletas, Motos Lineales, Camionetas, Cámaras de videovigilancia, radios de comunicación

Municipalidad de San Isidro - Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.03
	Gestión de Licencias, Autorizaciones y otros relacionados a actividades económicas	Fecha de aprobación: 13.01.2020

Objetivo del proceso	Atender los requerimientos de permisos y/o licencias para conducir alguna actividad económica o de servicios en el distrito de San Isidro.
Propietario del proceso	Subgerencia de Desarrollo Económico, Subgerencia de Obras Privadas, Subgerencia de Obras Públicas y Subgerencia de Salud, Bienestar y Deporte
Areas involucradas	Organos y unidades orgánicas de linea
Indicador	<u>Licencias de Edificación y afines</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de edificaciones y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro. <u>Licencias de Funcionamiento y afines</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias de funcionamiento y autorizaciones afines en el plazo establecido, en la Municipalidad de San Isidro. <u>Autorizaciones en vías públicas y afines</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de autorizaciones de uso y ocupación de la vía pública, en la Municipalidad de San Isidro. <u>Licencias y Autorizaciones relacionadas a la salud</u> * Nivel de cumplimiento en la entrega de licencias y autorizaciones relacionadas a la salud, en la Municipalidad de San Isidro.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO V°B° Subgerencia de Desarrollo Económico - Gerencia de Autorizaciones y Control Urbano

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO V°B° GOUSN SUBGERENCIA DE OBRAS PÚBLICAS

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO V°B° Subgerencia de Obras Privadas - Gerencia de Autorizaciones y Control Urbano

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO V°B°

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ente Rector (PCM, CENEPRED, MML, Indecopi, etc.) - Actores de la localidad - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad	- Decreto Supremo N° 002-2018-PCM Reglamento de ITSE - Deccreto Supremo N° 046-2017-PCM (20.04.2017) TUO de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento - Ord. Nº 1094-MML, que Regula la ubicación de anuncios y avisos en la Provincia de Lima. - Ord. 1787-MML, que Regula el comercio ambulatorio en los espacios públicos en Lima Metropolitana	M02.03.01 Otorgamiento de: - Licencias de Funcionamiento - Autorización municipal de publicidad exterior - Autorización municipal de comercio en la vía pública - Servicios no exclusivos relacionados a actividad económica - Certificado de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones	Orientación y trámite para la obtención de Licencias de Funcionamiento, Autorización municipal de publicidad exterior, Autorización municipal de comercio en la vía pública y servicios no exclusivos para alguna actividad económica.	- Ordenanzas y reglamentos	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- PEI, POI, Presupuesto Institucional			- Directivas y procedimientos	- E02.01 Gestión normativa Institucional
- M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital	- Requerimientos			- Resolución de Licencias de Funcionamiento - Autorizaciones - Certificados de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones - Actas y Registros	- M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital
- E02.03 Gestión de Mejora continua	- Ordenanzas y reglamentos - Directivas y procedimientos - E02.01 Gestión normativa Institucional			- Reporte situacional/Información de desempeño relacionado a Licencias de funcionamiento, autorizaciones y similares	

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
VºBº
Subgerencia de Desarrollo Económico
Gerencia de Autorizaciones y Control

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ente Rector (PCM, MTC, MVCS, MML, Indecopi, etc.) - Actores de la localidad - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión normativa Institucional	- TUO de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de edificaciones y su Reglamento (DS N° 029-2019-VIVIENDA) - DS N° 002-2017-VIVIENDA, Reglamento de Verificación Administrativa y Técnica - Requerimientos de vecinos y/o administrados - Documento o información catastral solicitada - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia Técnica - Ordenanzas y reglamentos - Directivas y procedimientos	M02.03.02 Otorgamiento de: - Licencias de Edificación y habilitaciones urbanas - Conformidades de Obra y Declaratoria de Fabrica - Autorizaciones para la instalación de infraestructura necesaria para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en propiedad privada - Subdivisión de Lote Urbano - Servicios no exclusivos relacionado a verificación técnica. - Parámetros Urbanísticos	Organizar, dirigir y controlar las actividades de orientación y evaluar trámites para la obtención de Licencias de Edificación, Habilitaciones urbanas y similares, en el distrito de San Isidro.	- Proyecto de Ordenanzas y reglamentos - Resolución de Licencias - Autorizaciones - Actas y Registros - Documentos administrativos - Asistencia Técnica - Proyecto de Directivas y procedimientos - Reporte situacional/Estadísticas / Informe de desempeño de Licencia de Edificación, Habilitaciones urbanas y similares	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
Subgerencia de Obras Privadas

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ente Rector (MTC, MML, Indecopi, etc.)' - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua	- Ley N° 29022, Ley para la expansión de infraestructura en Telecomunicaciones y su reglamento (D.S. N° 003-2015-MTC) - Ley N° 30228,Ley que modifica la Ley 29022, Ley para la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones - Ord. N° 203-MML y modificatorias, Reglamento para la Ejecución de Obras en las Areas de Dominio Público - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Ordenanzas y reglamentos - Directivas y procedimientos - E02.01 Gestión normativa institucional	M02.03.03 Otorgamiento de Autorizaciones para el uso y ocupación de la via pública	Trámitación de autorizaciones relacionados al uso y ocupación de la via pública	- Ordenanzas y reglamentos - Resolución de Licencias - Autorizaciones - Actas y Registros - Directivas y procedimientos - Reporte situacional/ Información de desempeño relacionada a autorizaciones para el uso y ocupación de la vía pública	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - M02.05 Gestión del Catastro Urbano Distrital - E02.01 Gestión normativa Institucional

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
SUBGERENCIA DE OBRAS PÚBLICAS
V°B°
GDUSV

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel Z	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ente Rector (Ministerio de Salud, MMI, Indecopi, etc.) - Actores de la localidad - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E02.01 Gestión normativa Institucional	- Ley N° 27596, Ley que regula el régimen jurídico de canes - Decreto Supremo N° 006-2002-SA, Reglamento de la Ley que regula el régimen jurídico de Canes - Campañas específicas - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Requerimientos de vecinos y/o administrados - Asistencia Técnica - Ordenanzas y reglamentos - Directivas y procedimientos	M02.03.04 Otorgamiento de: - Licencias de tenencia y circulación de canes considerados o no considerados potencialmente peligrosos - Carné de sanidad - Registro de Canes - Servicios no exclusivos relacionados a Salud, Bienestar y Deportes	Organizar, dirigir y controlar las actividades para la orientación y trámite para la obtención de la Licencia de ciculación de canes considerados o no potencialemente peligrosos, Registro de Canes y Carné de Sanidad	- Ordenanzas y reglamentos - Licencias de tenencia y circulación de canes considerados o no considerados potencialmente peligrosos - Carné, resoluciones - Actas y Registros - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyecto de Directivas y procedimientos - Reporte situacional/ Información de desempeño relacionado a Salud, Bienestar y Deporte	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02: Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual del desempeño de la prestación de servicios municipales de licencias, autorizaciones y similares.				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.04
	Gestión del Tránsito y Movilidad	Fecha de aprobación: 14.01.2020

Objetivo del proceso	Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el tránsito, transporte y movilidad urbana acorde al plan de desarrollo del distrito y los órganos competentes.
Propietario del proceso	Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana
Areas involucradas	Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana
Indicador	- Nivel de Tráfico en el distrito de San Isidro - Cantidad de vehículos que transitan en el distrito. - Cantidad de personas que se transportan en vehículos menores u otros medios de movilización.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM - Ministerio de Transporte y Comunicaciones - ATU - MML - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión Normativa	- Ley N° 27181 Ley General de Tránsito y Transporte Terrestre - D.S. N° 058-2003-MTC, Reglamento Nacional de Vehículos y modificatorias. - Normatividad vigente sobre Transporte Urbano - Plan Metropolitano de Transporte Urbano. - Plan Metropolitano de Seguridad Vial - Información de interés para el desarrollo local - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia técnica - Directivas, procedimientos	M02.04.01 Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de tránsito, transporte y movilidad urbana en el distrito de San Isidro, mediante la coordinación interinstitucional y la participación ciudadana, con parámetros de sostenibilidad, seguridad vial y calidad de vida.	- Proyecto de documentos normativos para la gestión del tránsito y movilidad en la MSI (Politicas, lineamientos, procesos, etc.) - Solicitud de Asistencia Técnica - Plan de Movilidad Urbana Sostenible - Plan Local de Seguridad Vial - Politicas de Tránsito - Politicas de Movilidad Urbana - PEI, POI y Presupuesto Institucional que incluyen aspectos de tránsito, transporte y movilidad	- E02.01 Gestión Normativa Institucional - M02.04.02 Gestión de Operaciones de Tránsito y Transporte - M02.04.03 Gestión de Operaciones de Movilidad Urbana - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- M02.04.01 Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan Local de Seguridad Vial - Politicas de Tránsito - Politicas de Transporte - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bien y/o servicio	M02.04.02 Gestión de Operaciones de Tránsito y Transporte	Organizar, dirigir y controlar las acciones para la gestión de las operaciones de tránsito desarrolladas por la Municipalidad de San Isidro, así como, ordenar, supervisar y controlar el servidio de tranporte en coordinación con la MML y la ATU, a fin de mejorar el tránsito y transporte en el distrito.	- Reglamentos, estudios y/o programas referentes al tránsito y transporte. - Acciones para el control del tránsito y transporte - Emisión de licencias de vehículos menores - Señalización y red semafórica del distrito - Emisión de opiniones técnicas. - TDR, ET, Conformidad de servicio - Reportes/información de desempeño de las operaciones de tránsito y transporte	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - S02.01 Gestión de Contrataciones - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.04.04 Seguimiento y evalulación a las acciones de Tránsito, Transporte y Movilidad
- M02.04.01 Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan de Movilidad Urbana Sostenible - Politicas de Movilidad Urbana - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bien y/o servicio	M02.04.03 Gestión de Operaciones de Movilidad Urbana	Organizar, dirigir y controlar las acciones para la gestión de las operaciones de Movilidad Urbana desarrolladas por la Municipalidad de San Isidro, bajo los parámetros de sostenibilidad, seguridad vial y calidad de vida.	- Reglamentos, estudios y/o programas referentes a la movilidad urbana. - Ejecución de acciones referentes a la movilidad urbana - Día del Peatón - Cicloestaciones - Red de ciclovías - Parque para bicicletas - TDR, ET, Conformidad de servicio - Reportes / Información de desempeño de las operaciones de movilidad	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - S02.01 Gestión de Contrataciones - M02.04.04 Seguimiento y evalulación a las acciones de Tránsito, Transporte y Movilidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO - SUBGERENCIA DE TRÁNSITO Y MOVILIDAD URBANA - V°B°

- M02.04.01 Planificación de la Gestión del Tránsito y Movilidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.04.02 Gestión de Operaciones de Tránsito t Transporte - M02.04.03 Gestión de Operaciones de Movilidad Urbana	- Plan Local de Seguridad Vial - Plan de Movilidad Urbana Sostenible - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Reportes/información de desempeño de las operaciones de tránsito - Reportes/información de desempeño de las operaciones de movilidad	M02.04.04 Seguimiento y evaluación a las acciones de Tránsito, Transporte y Movilidad	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades de Tránsito, Transporte y Movilidad en el distrito, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño en Tránsito y Movilidad Urbana - Reporte de Seguimiento de Actividades de Tránsito, Transporte y Movilidad Urbana - Informe de Evaluación de Actividades de Tránsito, Transporte y Movilidad Urbana	MSI\Gerencia Municipal - E02.03 Gestión de Mejora Continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual del desempeño de la prestacion de servicios de tránsito y movilidad urbana				

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 de tránsito y movilidad urbana
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, implementos necesarios para el servicio de tránsito y movilidad urbana

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO - SUBGERENCIA DE TRÁNSITO Y MOVILIDAD URBANA
V°B°

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.05
	Gestión del Catastro Urbano Distrital	Fecha de aprobación: 09.12.2019

Objetivo del proceso	Coordinar y conducir las acciones de levantamiento, conservación y actualización catastral del distrito.
Propietario del proceso	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro - Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial
Areas involucradas	Organos y unidades orgánicas de línea
Indicador	- Nivel del cumplimiento de las actualización catastral - Nivel de satisfacción de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad atendidos relacionados a Catastro

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ente Rector (PCM, SCNP, SUNARP, MML, MVCS, etc.)'	- Normas del Sistema Nacional Integrado de Información Catastral Predias (SCNP) - D.L. N° 776, Ley de Tributación Municipal - Res. Nº 097-2013-SUNARP/SN, Reglamento de Inscripciones del Registro de Predios de la SUNARP	M02.05.01 Formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital	Formular y aprobar el Plan de Desarrollo Catastral Distrital en concertación con las áreas internas y externas correspondientes.	- Plan de Desarrollo Catastral Distrital - Resolución de aprobación del Plan de Desarrollo Catastral - Políticas relacionadas a catastro - Clasificación de la ciudad catastrada	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad
- M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad	- Requerimiento			- PEI, POI, Presupuesto Institucional	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión normativa Institucional
- Actores de la localidad	- Planos catastrales\ otro documento - Base de Datos del Sistema de información Catastral				
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- PEI, POI, Presupuesto Institucional			- Información estadística relacionada a catastro	- E02.03 Gestión de Mejora continua
- E02.03 Gestión de Mejora continua	- Plan de Desarrollo Catastral				

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Gerencia Municipal - Ente Rector (PCM, SCNP, SUNARP, MML, Indecopi, etc.)' - M02.05.01 Formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital	- Plan de Desarrollo Catastral Distrital aprobado - Resolución de aprobación del Plan de Desarrollo Catastral aprobado - Clasificación de la ciudad catastrada	M02.05.02 Implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital (Sinceramiento catastral)	Actualizar, conservar vigente y en forma permanente, la información catastral según lo establecido por la normativa vigente.	- Reporte del seguimiento de la implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital - Informe de actualización de la Base de datos catastral	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M02.03 Gestión de Licencias y Autorizaciones - Actores de la localidad
- S02.01 Gestión de Contrataciones	- Requerimiento de contratación			TDR/ET, conformidad de servicio	- S02.01 Gestión de Contrataciones
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- PEI, POI, Presupuesto Institucional			- Información estadística relacionada a catastro	- E02.03 Gestión de Mejora continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- E02.03 Gestión de Mejora continua	- Plan de Desarrollo Catastral Distrital - Informe de actualización de la Base de Datos Catastral			- Información de gestión de catastro para el Cuadro de Necesidades.	

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Gerencia Municipal - Ente Rector (PCM, SCNP, SUNARP, MML, Indecopi, etc.)' - M02.05.02 Implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital (Sinceramiento catastral) - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua	- Base de Datos Catastral de la municipalidad de San Isidro - Planos Normativos: * Plano de zonificación de usos de suelo * Plano de alturas de Edificación * Plano de valores arancelarios * Plano del Sistema vial normativo - Planos Catastrales: * Plano jurisdicción de San Isidro * Plano catastral de San Isidro * Plano general del distrito * Plano de sectores y subsectores de juntas vecinales - Requerimientos - Información catastral en campo - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Directivas y procedimientos - Informe de actualización de la Base catastral de las propiedades privadas. - Informe de la actualización de la Base catastral de los espacios públicos.	M02.05.03 Actualización y matenimiento de la Base de Datos Catastral de la municipalidad	Levantar de información de la realidad física de las propiedades privadas y vía pública de la jurisdicción del distrito de San Isidro.	- Informe de actualización de la Base catastral de las propiedades privadas. - Informe de la actualización de la Base catastral de los espacios públicos. - Acta o Informe de verificación catastral a solicitud de parte - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyecto de Directivas y procedimientos - Reporte situacional/Informe de desempeño.	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Ente Rector (PCM, SCNP, SUNARP, MML, Indecopi, etc.)' - M02.05.03 Actualización y mantenimiento de la Base de Datos Catastral de la municipalidad. - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua - MSI\Gerencia Municipal	- TUO de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de edificaciones y su Reglamento - Res. Nº 097-2013-SUNARP/SN - Ley 28294, Ley que crea el Sistema Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios - Código Procesal Civil - Base de Datos Catastral - Requerimientos - Información catastral en campo - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Estadística o información catastral solicitada - Directivas, procedimientos / Resolución de aprobación	M02.05.04 Atención a los procedimientos administrativo TUPA relacionados a Catastro	Procesar y suministrar la información de la realidad físico de las propiedades privadas y vía pública.	- Documento o Información catastral solicitada (Emisión de Plano Catastral para Acumulación, Subdivisión o Inmatriculación de un predio ante La Sunarp, Certificado de Nomenclatura de Vía Certificado de Numeración Municipal, Visación de planos y Memoria Descriptiva para prescripción adquisitiva, entre otros.) - Solicitud de Asistencia Técnica - Directivas, procedimientos - Reporte situacional / Información de desempeño relacionado a procedimientos administrativos atendidos.	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- M02.05.01 Formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital - M02.05.02 Implementación del Plan de Desarrollo Catastral Distrital (Sinceramiento catastral) - E02.03 Gestión de Mejora continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Plan de Desarrollo Catastral Distrital - Reporte del seguimiento de la implementación del Plan de Desarrollo Catastral - Reporte situacional/Información de desempeño relacionado a procedimientos administrativos atendidos - Información estadística relacionada a catastro - PEI, POI, Presupuesto Institucional	M02.05.05 Seguimiento y evaluación a las acciones relacionadas a Catastro	Determinar el seguimiento y las evaluaciones relacionados al desempeño de las actividades en materia de catastral	- Indicadores de desempeño en Catastro - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de actividades	- 'MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E02.03 Gestión de Mejora contínua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual del desempeño de la prestación de servicios municipales de Catastro Urbano distrital				

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 (Por ejemplo Geoportal, Sistema de Información Catastral-SIC y Red geodésica local)
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, computadoras workstation, equipos topográficos, estación total, plotters, distanciómetro láser y tablet.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.06
	Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana	Fecha de aprobación: 13.01.2020

Objetivo del proceso	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.
Propietario del proceso	Gerencia de Desarrollo Urbanos y Seguridad Vial
Áreas involucradas	Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial y dependencias, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto.
Indicador	- Número de proyectos de Inversión Viables. - Número de IOARR Aprobados. - Número de informes de consistencia elaborados en relación a los expedientes técnicos culminados. - Número de especificaciones técnicas y/o expediente técnicos aprobados. - Número de inversiones ejecutadas en relación a las inversiones programadas. - Indice de avance de ejecución financiera programada en relación a la ejecución financiera ejecutada. - Número de obras liquidadas. - Número de inversiones cerradas. - Número de autorizaciones gestionadas en relación a las autorizaciones solicitadas.

Proveedores (Fuentes)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Productos o servicios entregados a los clientes)	Usuarios (Clientes de documento o elemento de salida)
PCM - MEF - E01.02.04 Programación Multianual de Inversiones	- D.L. 1252, crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y modificatorias - D.S. 284-2018-EF, Reglamento del D.L. 1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. - Directiva 001-2019-EF/63.01 Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Cartera de Inversiones propuesta. - Solicitudes de las areas usuarias. - Actas del Presupuesto Participativo.	M02.06.01 Formulación y evaluación de la cartera de invesiones (proyectos de inversión pública y/O IOARR's) priorizadas en el Comité de Inversiones.	Formular la cartera de inversiones (proyectos de inversión pública y/o IOARR) priorizadas en el marco de la normatividad vigente en beneficio de la población del distrito.	a. Elaboración de Proyectos de Inversión: -Ficha Técnica Simplificada. - Ficha Técnica Estándar - Ficha Técnica para proyectos de baja y mediana complejidad - Estudios de preinversión a nivel de Perfil. - Declaración de vibilidad de los Proyectos de inversión (PI). b. Elaboración de IOARR referidas a: - Optimización. - Ampliación Marginal. - Rehabilitación. - Reposición. Aprobación de las IOARR's. c. Registro de idea de proyecto y/o IOARR en el aplicativo del Banco de Inversiones a través del Formato 05-A o 05-B. d. Registro del proyecto de inversión y/o IOARR en el aplicativo del Banco de Inversiones a través de los Formatos 07-A o 07-C. e. Elaboración de informes de consistencia de los proyectos de inversión. f. Revisión de las inversiones (proyectos de inversión y/o IOARR) elaboradas bajo modalidad de contrata.	- MSI\Gerencia Municipal. - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas para continuación del ciclo de invesión y/o seguimiento.

Procedimientos (Fuente)	Normas	Procesos (Nombre)	Objetivo	Salidas (Entregables o Productos)	Usuarios (Clientes de los Productos o Servicios)
- MEF M02.06.02 Elaboración de expediente técnico de proyectos de infraestructura y generación de especificaciones técnicas	- D.S. 284-2018-EF, Reglamento del D.L. 1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Directiva 001-2019-EF/63.01 Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	M02.06.02 Elaboración de expediente técnico y/o Especificaciones Técnicas.	Elaborar el expediente técnico y/o especificaciones técnicas y/ documentos equivalentes (estudios de suelos, topograficos, ambientales, entre otros) de las inversiones (proyectos d einversión y/o IOARR's).	Aprobación de Expediente Técnico y/o Especificaciones Técnicos mediante Resolución de Subgerencia. - Registro del Formato N° 08-A Registro en la fase de ejecución para proyectos de inversión en el Banco d einversiones. - Gestionar la Clasificación y certificación ambiental. - Gestionar certificaciones sectoriales que correspondan. -Saneamiento físico legal de la zona a intervenir.	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Gerencia de Desarrollo Distrital - M02.06.03 Ejecución del proyecto de infraestructura - M02.06.04 Seguimiento de proyectos de inversión e IOARR - MEF
- MEF - M02.06.03 Ejecución de la cartera de inversiones (poyecto de inversión y/o IOARR's).	- D.S. 284-2018-EF, Reglamento del D.L. 1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Directiva 001-2019-EF/63.01 Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	M02.06.03 Ejecución de las inversiones priorizadas (proyecto de inversión y/o IOARR's) .	Ejecutar la cartera de invesiones (proyectos de inversión y/o IOARR's) priorizadas en el PMI del año fiscal.	-Informe de revisión del expediente técnico. - Informe de adelantos (directos y de materiales). - Informe de valorizaciones. - Informes de supervisión. - Infome de ampliaciones de plazo. - Informes de adicionales. - Informes de reducción de obras. - Actas de recepción de obra. - Informes de liquidación. - Informes y resoluciones de autorización de uso de vias públicas. - Informe de conformidad de la autorización de uso de la viás públicas. -Registro en la fase de ejecución de proyectos de inversión e IOARR's a través de los Formatos 08-A y 08-C en el aplicotivo del BAnco d einversiones. - Registro del cierre de inversiones mediante el Formato 09 en el plicativo del Banco de Inversiones. - Registro del seguimiento a la ejecución de inversiones a través del Formato 12-B.	- MSI\Gerencia Municipal. - MSI\Gerencia de Desarrollo Urbano y Seguridad Vial. - MSI/ Organos de la entidad. - Empresas y/o vecinos que solicitan información o autorizaciones de uso de la via pública.
Controles	Revisión mensual del desempeño de la ejecución de proyectos e IOARR				

Recursos	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas en la gestión de proyectos de infraestructura urbana.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación) y equipados que permitan la concentración para el análisis de información. Salas de reuniones equipados (para la proyección de presentaciones, video y audio).
Sistemas informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo a la gestión de proyectos de infraestructura urbana.
Equipos	Equipos de computo, impresora, scaner, proyector, laptop, pizarra, sistema de audio.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.07
	Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura Urbana	Fecha de aprobación: 15.01.2020

Objetivo del proceso	Organizar, dirigir y controlar las acciones de mantenimiento del mobiliario urbano e infraestructura pública, que se realizan en el distrito de San Isidro.
Propietario del proceso	Subgerencia de Manteniemiento Urbano
Areas Involucradas	Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible, Subgerencia de Mantenimiento Urbano, Subgerencia de Gestión Ambiental, Gerencia de Participación Vecinal, Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro, Subgerencia de Obras Públicas, Subgerencia de Desarrollo Corporativo, Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto, Subgerencia de Logística.
Indicador	- Nivel del cummplimiento del Plan de Mantenimiento de Mobiliario e Infraestructura Urbana - Nivel de satisfacción de los vecinos en relación al estado de conservación del Mobiliario e Infraestructura Urbana

Proveedores (Externos)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Clientes (Documento o elemento de salida)
- M02.06 Gestión de Proyectos de Infraestructura Urbana - M02.09.01 Planificación en Gestión Ambiental - M02.08.01 Planificación de la Gestión de Áreas Verdes - M04.02 Atención de Solicitudes y Consultas de Servicio al Ciudadano - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción e Interacción con los Actores de la Localidad - Actores de la localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión Normativa Institucional	- Información de Mobiliario Urbano e Infraestructura Pública - Plan Integral de Gestión Ambiental - Planes y/o Programas para el mantenimiento y ampliación de áreas verdes. - Casos de atención relacionado a mantenimiento urbano - Requerimientos de mantenimiento de mobiliario e infraestructura urbana - PEI, POI. Presupuesto Institucional - Asistencia técnica - Directivas, procedimientos, protocolos	M02.07.01 Planificación del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de mantenimiento y el adecuado estado de preservación del mobiliario e infraestructura urbana en el distrito de San Isidro.	- Plan de Mantenimiento del Mobiliario Urbano e Infraestructura Pública - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyecto de documentos normativos (Directivas, procedimietos, protocolos, etc.)	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.08.02 Ejecución del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión Normativa Institucional

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
SUBGERENCIA DE ... INTERNA
V°B°

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Un tipo de documento o elemento desalida)
- M02.07.01 Planificación del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M04.02 Atención de Solicitudes y Consultas de Servicio al Ciudadano - S02.01 Gestión de Contrataciones - S02.02 Gestión de Almacén - S04.01 Control Patrimonial	- Plan de Mantenimiento del Mobiliario Urbano e Infraestructura Pública - Comunicación solicitando espacios a reparar, renovar o mantener - Casos de atención relacionado a mantenimiento urbano - Bien, Servicio - Materiales, herramientas, otros - Equipos, Maquinarias, afines	M02.07.02 Ejecución del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana	Organizar, dirigir y controlar todas las acciones inherentes al mantenimiento del mobiliario urbano, señalización, ciclovías y demás infraestructura pública en el ámbito de la vía pública del distrito de San Isidro	- Infraestructura y mobiliario reparado o renovado (en óptimas condiciones) - Informes/Reportes de estado del servicio de mantenimiento urbano - TDR, ET, Conformidad de Servicio - Requerimientos de Materiales, herramientas, otros - Requerimientos de Equipos, Maquinarias, afines	- Actores de la Localidad - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.08.03 Seguimiento y Evaluación a las Acciones de Mantenimiento Urbano - S02.01 Gestión de Contrataciones - S02.02 Gestión de Almacén - S04.01 Control Patrimonial
- M02.07.01 Planificación del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M02.07.02 Ejecución del Mantenimiento del Mobiliario e Infraestructura Urbana	- Plan de Mantenimiento del Mobiliario Urbano e Infraestructura Pública - PEI, POI. Presupuesto Institucional - Informes/Reportes de estado del servicio de mantenimiento urbano	M02.07.03 Seguimiento y Evaluación a las Acciones de Mantenimiento Urbano	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño en materia de mantenimiento y el adecuado estado de preservación del mobiliario y la Infraestructura Urbana en el distrito de San Isidro, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño en Mantenimiento del mobiliario y la Infraestructura Urbano - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de actividades	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de la Mejora Continua - MSI\Gerencia Municipal
Controles	- Generación de estadísticas de desempeño en la atencón de casos (preliminar). - Revisión trimestral del desempeño de la prestacion de servicios de Mantenimiento del mobiliario y la Infraestructura Urbana.				

Recursos	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y operaciones realizadas relativas al mantenimiento del mobiliario y la infraestructura.
Instalaciones	Ambiente de oficina, almacenes, archivo documentario, etc.
Sistemas informáticos	Aplicaciones (autocad, etc.), Sistemas Administrativos y Operativos (sistema de catastro, etc.) de acuerdo al servicio de mantenimiento y ampliación de áreas verdes
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, implementos, herramientas, maquinarias y equipos necesarios para el mantenimiento del mobiliario y la infraestructura.

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
SUBGERENCIA DE ...
V°B°

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.08
	Gestión de Áreas Verdes	Fecha de aprobación: 27.12.2019

Objetivo del proceso	Desarrollar actividades de planificación, administración y evaluación del servicio de mantenimiento de áreas verdes en el distrito de San Isidro
Propietario del proceso	Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible
Áreas involucradas	Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible, Subgerencia de Gestión Ambiental, Subgerencia de Desarrollo Corporativo, Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto, Subgerencia de Logística.
Indicador	- Superficie de área verde total en el distrito - Superficie de área verde por habitante

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- PCM - MML - MSI - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - E02.03 Gestión de Mejora Continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Ley N° 26664 "Dictan disposiciones referidas a la administración de las áreas verdes de uso público" - Ordenanza para la conservación y gestión de áreas verdes en la Provincia de Lima - Ordenanza que reglamenta la conservación y gestión de las áreas verdes de uso público en el distrito - Información de interés para el desarrollo local - Información de evaluación e información estadística relacionada a áreas verdes - PEI, POI, Presupuesto Institucional	M02.08.01 Planificación de la Gestión de Áreas Verdes	Establecer los planes, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de mantenimiento y recuperación de áreas verdes en el distrito de San Isidro.	- PEI del órgano que incluye aspectos de áreas verdes. - POI del órgano que incluye aspectos de áreas verdes. - Presupuesto Institucional que incluye aspectos de áreas verdes. - Plan Integral de Gestión Ambiental - Planes y/o Programas para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de Reglamentos / protocolos	- MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica institucional - Actores de la localidad - E02.01 Gestión Normativa Institucional

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible

CECILIA P. GAYZA PINEDO
Gerente

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- M02.08.01 Planificación de la Gestión de Áreas Verdes - M04.02 Atención de Solicitudes y Consultas de servicio al ciudadano - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan Integral de Gestión Ambiental - Planes y/o Programas para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes - Requerimientos de vecinos - Bienes / Servicios	M02.08.02 Ejecución de mantenimiento y recuperación de áreas verdes	Organizar, dirigir y controlar las actividades necesarias para el mantenimiento y recuperación de las áreas verdes en el distrito de San Isidro	- Servicio de mantenimiento y recuperación de áreas verdes - Campañas de arbolado urbano - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Información de atención de requerimientos de vecinos	- Actores de la localidad - S02.01 Gestión de Contrataciones - M04.02 Atención de Solicitudes y Consultas de servicio al ciudadano
- M02.08.01 Planificación de la Gestión de Áreas Verdes - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Plan Integral de Gestión Ambiental - Planes y/o Programas para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes. - PEI, POI	M02.08.03 Seguimiento y evaluación a las acciones en la gestión de áreas verdes	Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño de las actividades para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes en el distrito de San Isidro, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño en mantenimiento y recuperación de áreas verdes - Reporte de Seguimiento de Actividades - Informe de Evaluación de actividades	- E02.03 Gestión de la Mejora Continua - MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual del Desempeño de la prestacion de servicios de mantenimiento y recuperación de áreas verdes				

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 de mantenimiento y recuperación de áreas verdes
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, implementos y equipos necesarios para el mantenimiento y recuperación de áreas verdes

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible

CECILIA E. LOAYZA PINEDO
Gerente

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.09
	Administración del sistema local de gestión ambiental	Fecha de aprobación: 06.01.2020

Objetivo del proceso:	Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes locales en materia ambiental, con el fin de promover la educación y cultura ambiental a través de las distintas actividades de difusión y sensibilización orientadas a mejorar el ambiente y la calidad de vida en el distrito.
Responsable del proceso:	Subgerencia de Gestión Ambiental
Áreas involucradas:	Gerencia de Desarrollo Ambiental Sostenible, Subgerencia de Gestión Ambiental
Indicadores:	Cumplimiento de lo programado en el PLANEFA

Proveedores (Fuente)	Entrada	Proceso Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos, expedientes, etc.)	Usuarios (Talento de documentos, cliente de la gestión)
- MINAM, OEFA - MML - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad	- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente. - Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental y su reglamento aprobado con D.S. 088-2005-PCM - D.S. 012.2009-MINAM, Política Nacional del ambiente. - Ley 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental y modificatorias - Lineamientos para la Formulación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación del PLANEFA. RCD N° 004-2019-OEFA/CD Marco normativo provincial en materia de gestión ambiental - Plan Operativo Institucional - Plan Estratégico Institucional - Información de los vecinos relacionada a gestión ambiental	M02.09.01 Planificación en Gestión Ambiental	Establecer los planes, programas, procesos, estrategias y objetivos que conduzca las operaciones de gestión ambiental en el distrito de San Isidro.	- Marco normativo municipal para gestión ambiental (Políticas, lineamientos, procesos, etc.) - Plan Integral de Gestión Ambiental - Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental - PLANEFA.	- E02.01 Gestión normativa Municipal - MSI\Gerencia Municipal - Actores de la localidad - M02.09.02 Operaciones en Gestión Ambiental
- M02.09.01 Planificación en Gestión Ambiental - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan Integral de Gestión Ambiental - Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental - PLANEFA. - PEI. POI, Presupuesto Institucional - Bien y/o servicio	M02.09.02 Operaciones en Gestión Ambiental	Organizar, dirigir y controlar las acciones de gestión ambiental adecuadamente	- TDR, ET, conformidad de servicio - Actividades de control respecto a la emisión de Ruidos - Actividades de control respecto a la emisión de Gases Tóxicos y material particulado. - Actividades para el cuidado contra la Radiación Ultravioleta y Luminosidad. - Actividades de control respecto a residuos sólidos - Actividades para el control respecto a efluentes - Reportes de fiscalización y control de la gestión ambiental	- S02.01 Gestión de Contrataciones - Actores de la localidad (vecinos, administrados, población flotante, etc.) - M02.09.03 Seguimiento y evaluación a las acciones en gestión ambiental
M02.09.01 Planificación en Gestión Ambiental E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Plan Integral de Gestión Ambiental - Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental - PLANEFA. - Plan Operativo Institucional - Plan Estratégico Institucional	M02.09.03 Seguimiento y evaluación a las acciones en gestión ambiental	Determinar el seguimiento y las evaluaciones relacionadas al desempeño de las actividades en materia de gestión ambiental	Indicadores de desempeño en gestión ambiental Reporte de Seguimiento de Actividades Informe de Evaluación de actividades	MSI/GM MSI/Órganos y Unidades Orgánicas E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles:	Revisión mensual del desempeño de la gestión ambiental				

Recursos:	
Recursos Humanos:	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas.
Infraestructura:	Ambiente de oficina, ambientes para toda la gestión ambiental
Sistemas Informáticos:	Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo al servicio de gestión ambiental
Equipos:	PC, impresora, muebles para archivos, implementos y equipos necesarios para la gestión ambiental

SUBGERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL
Coordinadora Carlaa Ambiental
GS/MSI

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.10
	Gestión del Registro, Determinación y Fiscalización Tributaria	Fecha de aprobación: 16.01.2020

Objetivo del proceso	Mantener actualizado el registro de ciudadanos dentro del territorio de la municipalidad, determinar en los tiempos establecidos sus obligaciones y tiempos tributarios y no tributarios e inspeccionar en campo los incumplimientos a las regulaciones establecidas para la convivencia en el distrito de San Isidro.
Propietario del proceso	Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria - Gerencia de Rentas
Areas involucradas	Organos y unidades orgánicas de linea
Indicador	- Nivel de registro de contribuyentes y predios actualizados - Indice de Deuda tributaria

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - Actores de la localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\Gerencia de Rentas	- Marco normativo vigente - Requerimientos relacionadas a fiscalización tributaria - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Reporte de base de datos predial del MSI - SAT	M02.10.01 Planificación de los procesos de registro, determinación y fiscalización	Planificar las actividades relacionadas a los procesos de registro, determinación y fiscalización	- Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de documentos normativos - Proyecto normativo relacionado a la gestión tributaria (ordenanzas, resoluciones gerenciales, directivas, manuales, etc.)	- E02.01 Gestión Normativa Institucional - M02.10.02 Administración del registro y mantenimiento de la base de datos de Contribuyentes y Predios - M02.10.03 Determinación de Deuda Tributaria - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO - SUBGERENCIA DE DETERMINACIÓN Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA - V°B°

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO - GERENCIA DE RENTAS - V°B°

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - M02.10.01 Planificación de los procesos de registro, determinación y fiscalización - M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - Entidades públicas	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre registro de información de contribuyentes - Datos registrados en Sistema - Registro de datos de contribuyentes	M02.10.02 Administración del registro y mantenimiento de la base de datos y fiscalización de Contribuyentes y Predios	Administrar el registro y mantenimiento de la base de datos (contribuyentes, predios, etc.), así como fiscalizar la veracidad de la información brindada por los contribuyentes para fines tributarios.	- Declaración tributaria de Contribuyentes y Predios (Cuentas corrientes, información personal del contribuyente, predios, etc.) - Carta de requerimiento de apersonamiento por parte del ciudadano para declaración y/o regularización de información predial. - Acta de visita - Fichas de verificación, como resultado de la fiscalización efectuada. - Reporte situacional/Informe de desempeño/Indicadores	- MSI\Gerencia de Rentas - M02.10.03 Determinación de Deuda Tributaria - M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - Actores de la localidad - S03.03 Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua
- Entes rectores - M02.10.01 Planificación de los procesos de registro, determinación y fiscalización - M02.10.02 Administración del registro y mantenimiento de la base de datos de Contribuyentes y Predios - MSI\Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria	- Marco normativo vigente - Normatividad de la gestión de valores tributarios - Normatividad sobre control de cumplimiento de pago - Normatividad sobre determinación de Impuesto predial y arbitrios municipal - Normatividad sobre el programa Vecino Puntual San Isidrino - VPSI - Declaración tributaria de Contribuyentes y Predios (Cuentas corrientes, información personal del contribuyente, predios, etc.) - Determinación tributaria del periodo anterior	M02.10.03 Determinación de Deuda Tributaria	Realizar la emisión masiva anual y envío de declaraciones tributarias, liquidación del impuesto predial y arbitrios municipales, a través de cuponeras u otros medios, así como determinar el impuesto del contribuyente que presente su declaración posterior a la emisión de la cuponera.	- Determinación tributaria de impuesto predial y arbitrios municipales - Resolución de multa - Resolución de determinación de fiscalización - Cuponera - Padrón del Vecino Puntual San Isidrino (VPSI)	- M04 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - MSI\Gerencia de Rentas - S03.03.03 Control de Deudas Tributarias - S03.03.04 Administración de Cobranza Coactiva

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	- Marco normativo vigente - Solicitudes (expedientes, documentos simples, etc.)	M02.10.05 Atención a los procedimientos administrativo TUPA relacionados a Registro, Determinación y fiscalización	Procesar y suministrar la información sobre Registro, Determinación y fiscalización	- Documento o Información solicitada: * Solicitudes no contenciosas * Recurso de reclamación * Recurso de apelación * Constancia de inafectación * Certificación de declaración Tributaria de Impuesto Predial * Otros - Reporte situacional/ Información de desempeño relacionado a procedimientos administrativos atendidos	- MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - S03.03 Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua
Controles	Revisión mensual del Desempeño de la prestacion de servicios municipales de registro, determinación y fiscalización tributaria.				

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

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
SUBGERENCIA DE DETERMINACIÓN Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
GERENCIA DE RENTAS

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M02.11
	Gestión de la Educación, Cultura y Turismo	Fecha de aprobación: 21.01.2020

Objetivo del proceso	Planificar, organizar y ejecutar actividades que generen espacios de interacción con los actores de la localidad, para la promoción de la educación, cultura y turismo, a fin de impulsar el bienestar y desarrollo de la comunidad, en el marco de las competencias municipales.
Propietario del proceso	Gerente de Educación, Cultura y Turismo.
Areas involucradas	Organos y unidades orgánicas de Municipalidad.
Indicador	- Nivel de cumplimiento de los planes, programas y proyectos de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo - Nivel de satisfacción de los servicios relacionados a educación, cultura y turismo

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- E01.04 Gestión de Convenios - Entes Rectores (MINEDU, MML, etc.) - Actores de la localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión de Normativa Institucional	- Convenios relacionado a educación, cultura o turismo - Normas vigentes relacionadas a educación, cultura o turismo - Requerimientos relacionados a Educación, Cultura y Turismo. - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia Técnica - Directivas, procedimientos	M02.11.01 Planificación de actividades, programas y proyectos de promoción de la educación, cultura y turismo en el distrito de San Isidro.	Generar planes, programas y proyectos y el marco normativo para la ejecución de actividades para la promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo.	- Plan Municipal del Libro y la Lectura - Proyectos, Programas relacionados a educación, cultura y turismo - Campañas específicas - Solicitud de Asistencia Técnica - Proyecto de TSNE, Directivas y procedimientos - Informes mensuales estadístico relacionado a educación, cultura y turismo	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M02.11.02 Ejecución de las actividades de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo en el distrito de San Isidro - E02.01 Gestión normativa Institucional - E01.02: Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora Continua

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- M02.11.01 Planificación de actividades, programas y proyectos de promoción de la educación, cultura y turismo en el distrito de San Isidro. - M04.02 Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan Municipal del Libro y a Lectura - Proyectos, Programas relacionados a educación, cultura y turismo - Campañas específicas - Requerimientos relacionados a Cultura, Educación y Turismo - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bienes, Servicios	M02.11.02 Ejecución de actividades de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo en el distrito de San Isidro	Ejecutar las actividades programadas y priorizadas relacionadas a educación, cultura y turismo, a fin de cumplir las metas de bienestar y desarrollo de la comunidad.	- Publicaciones que promueva la lectura en el distrito - Informe de Campañas específicas: * Talleres (Danza, bordados, etc.) * Exposiciones artísticas * Artes escénicas * Recitales, etc. - Actividades en espacios públicos (Homenaje, entre otros) - Proyectos Teatrales - Otras actividades - TDR, ET, Conformidad de servicio - Informe mensual sobre las actividades desarrolladas	- Actores de la localidad - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión de Contrataciones - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.03 Gestión de Mejora continua - M02.11.03 Seguimiento y evaluación de las actividades educativas, fomento de cultura de valores y la promoción del turismo
- M02.11.01 Planificación de actividades, programas y proyectos de promoción de la educación, cultura y turismo en el distrito de San Isidro. - M02.11.02 Ejecución de actividades de promoción del desarrollo educativo, cultural y de turismo en el distrito de San Isidro - E02.03 Gestión de Mejora continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Plan Municipal del Libro y la Lectura - Proyectos, Programas relacionados a educación, cultura y turismo - Campañas específicas - Informe Mensual sobre las actividades desarrolladas - Información y/o estadística relacionada a la gestión de la Educación, Cultura y Turismo - PEI, POI, Presupuesto Institucional	M02.11.03 Seguimiento y evaluación de las actividades educativas, fomento de cultura de valores y la promoción del turismo	Realizar el seguimiento y evaluación de las actividades planificadas para el fomento de la educación, cultura y turismo, en el distrito de San Isidro, a fin de determinar brechas de cumplimiento y aplicar mejoras al proceso.	- Indicadores de desempeño de las actividades de educación, cultura y turismo - Informe mensual de evaluación de actividades	- MSI\Gerencia Municipal - E02.03 Gestión de Mejora continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Controles	Revisión mensual del desempeño de la prestación de servicios municipales relacionado a Educación, Cultura y Turismo.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Sistemas informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos de acuerdo al servicio municipal brindado				
Equipos	- PC, Impresora, muebles para archivos, entre otros (adecuación y actualización de los equipos de acuerdo a las necesidades de los servicios). - Redes con ancho de banda que soporte la cantidad de usuarios.				

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M03.01
	Formulación del Plan Anual de Fiscalización Municipal	Fecha de aprobación: 30.12.2019

Objetivo del proceso	Establecer las estrategias y actividades para el monitoreo del cumplimiento de la normatividad externa de la municialidad.
Propietario del proceso	Gerencia de Fiscalización Administrativa
Areas involucradas	Gerencia de Fiscalización Administrativa, Subgerencia de Operaciones de Fiscalización
Indicador	- Plan Anual de Fiscalización Municipal elaborado y aprobado oportunamente

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- PCM - MSI - M01.01 Gestión de Espacios de Interacción y Coordinación con los actores de la Localidad - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas	- Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27444 Ley del Proced. Adm. General - Régimen de Aplicación y Sanciones Administrativas (RASA) - Información de interés para el desarrollo local - Plan Operativo Institucional - Plan Estratégico Institucional - Información para programación de actividades de fiscalización	M03.01.01 Elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal	Establecer las estrategias y actividades para el monitoreo del cumplimiento de la normatividad externa de la municialidad	- Plan Anual de Fiscalización Municipal * Estado situacional (problemática en el distrito y análisis de resultados del plan del año anterior) * Programación de acciones (responsables, plazos y medios de verificación)	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad - M03.02.01 Programación de actividades de supervisión de cumplimiento - M03.02.02 Ejecución de las Operaciones de Supervisión de cumplimiento - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

Controles	Revisión de las actividades para la elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas, con formación y capacitación permanente en la política de antisoborno de la Municipalidad de San Isidro y el código de ética del servidor público.
Instalaciones	Ambiente de oficina, sala de reuniones
Sistemas informáticos	Sistema RASA, SIG, Predial, Licencias (de funcionamiento, obras, publicidad, sanidad), Sistema de Rentas, PIDE, Sistema Call Center, SIGA
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, camionetas

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M03.02
	Desarrollo de las Operaciones de Supervisión de Cumplimiento	Fecha de aprobación: 30.12.2019

Objetivo del proceso	Ejecuctar actividades para inspecionar en campo los incumplimientos, tomar nota y evidencia para el análisis y resolución.
Propietario del proceso	Gerencia de Fiscalización Administrativa
Áreas involucradas	Gerencia de Fiscalización Administrativa, Subgerencia de Operaciones de Fiscalización
Indicador	- Nivel de cumplimiento de las actividades planificadas de supervisión de cumplimiento

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI - M03.01.01 Elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Régimen de Aplicación y Sanciones Administrativas (RASA) - Plan Anual de Fiscalización Municipal - PEI, POI, Presupuesto Institucional	M03.02.01 Programación de actividades de supervisión de cumplimiento	Determinar las acciones específicas de inspección en campo a los incumplimientos, de los actores locales, a la normatividad de la Municipalidad de San Isidro	- Rol de operativos y acciones de fiscalización - Plan de campañas de difusión educativas y preventivas - Modificación o actualización del Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas y la Tabla de Infracciones y Sanciones Administrativas	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Actores de la localidad (vecino, administrado, población flotante, otros) - M03.02.02 Ejecución de actividades de supervisión de cumplimiento
- M03.02.01 Programación de actividades de supervisión de cumplimiento - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Rol de operativos y acciones de fiscalización - Plan de campañas de difusión educativas y preventivas - Modificación o actualización del Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas y la Tabla de Infracciones y Sanciones Administrativas - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bienes y Servicios	M03.02.02 Ejecución de actividades de supervisión de cumplimiento	Inspecionar en campo los incumplimientos, tomar nota y evidencia para el análisis y resolución.	- Informe de Campo, de inspección y evidencias de incumplimiento. - Rol de operativos ejecutados - Escrito/Acta de inspección - Informes técnicos - Normas Municipales de Fiscalización difundidas y sensibilizadas (Charlas, capacticaciones, campañas) - TDR, Conformidad de Servicio	- Actores de la localidad (vecino, administrado, población flotante, otros) - M03.03 Fiscalización y Ejecución de procedimiento administrativo S02.01 Gestión de Contrataciones
Controles	Revisión mensual del desempeño de las operaciones de supervisión de cumplimiento.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas, con formación y capacitación permanente en la política de antisoborno de la Municipalidad de San Isidro y el código de ética del servidor público.
Instalaciones	Ambiente de oficina, ambiente para capacitaciones, ambiente para redacción de informes, vestuarios
Sistemas informáticos	Sistema RASA, SIG, Predial, Licencias (de funcionamiento, obras, publicidad, sanidad), Sistema de Rentas, PIDE, Sistema Call Center, SIGA
Equipos	PC, impresora, muebles para archivos, equipos de comunicación con línea y datos para trabajo de campo, sonómetros, equipo de medición de calidad, camionetas, motocicletas, camiones

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA
V°B°

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M03.03
	Fiscalización y ejecución de Procedimiento Administrativo Sancionador	Fecha de aprobación: 30.12.2019

Objetivo del proceso	Evaluar los resultados de la supervisión, determinar la exitencia o inexistencia de incumplimiento a la normatividad de la municipalidad, y determinar la aplicación de la infracción.
Propietario del proceso	Gerencia de Fiscalización Administrativa
Áreas involucradas	Gerencia de Fiscalización Administrativa, Subgerencia de Operaciones de Fiscalización
Indicador	- Nivel de cumplimiento de las actividades del procedimiento administrativo sancionador - Cantidad de sanciones impuestas por Fiscalizador

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI - M03.01.01 Elaboración del Plan Anual de Fiscalización Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M03.02.02 Ejecución de actividades de supervisión de cumplimiento - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Régimen de Aplicación y Sanciones Administrativas (RASA) - Plan Anual de Fiscalización Municipal - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Informe de Campo, de inspección y evidencias de incumplimiento. - Escrito/Acta de inspección - Bienes y Servicios	M03.03.01 Ejecución del procedimiento administrativo sancionador	Evaluar los resultados de la supervisión, determinar la exitencia o inexistencia de incumplimiento a la normatividad de la municipalidad, y determinar la aplicación de la infracción	- Notificación preventiva (Fase Instructora) -Actas de ejecucipon de medidas - Informes Finales de Instrucción - Resolución de sanción (Fase resolutora) - Resolución de recursos de Reconsideración - Informes para resolver recursos de apelación - Resolución de recursos de apelación. - Resoluciones de declaración de abandono de los bienes retenidos o retirados - Valores trasladados - TDR, Conformidad de Servicio - Reporte de estado de ejecución de	- Actores de la localidad (vecino, administrado, población flotante, otros) - S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Gerencia Municipal - MSI/Rentas

Controles	Revisión mensual del desempeño de las actividades del procedimiento administrativo sancionador.

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas y operaciones realizadas, con formación y capacitación permanente en la política de antisoborno de la Municipalidad de San Isidro y el código de ética del servidor público.
Instalaciones	Ambiente de oficina, sala de reuniones
Sistemas informáticos	Sistema RASA, PIDE, Sistema de Trámite Docuementario, Sistema de Rentas, Sistema Predial, Sistema SIGA
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, motocicletas

	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Codigo: M03.04
	Atención de Apelaciones	Fecha de aprobación: 04.03.2020

Objetivo del proceso	Atender y resolver en última instancia las apelaciones de los administrados u otros actores locales sancionados
Propietario del proceso	Gerencia de Fiscalización Administrativa
Áreas involucradas	Gerencia de Fiscalización Administrativa, Subgerencia de Operaciones de Fiscalizacion
Indicador	Nivel de cumplimiento de resolución de apelaciones

Proveedores (Fuente)	Entradas	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- PCM - Actores de la localidad (vecino, administrado, poblacion flotante, otros) - M03.03.01 Ejecución del procedimiento administrativo sancionador	- Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General - Escrito de apelación o sanción - Resolución de sanción	M03.04.01 Atención y resolución de Apelaciones	Atender y resolver en ultima instancia las apelaciones de los administrados sancionados	Absolución de sancion Confirmación de sancion Reporte de Estado de resoluciones de sancion	Actores de la localidad (vecino, administrado, poblacion flotante, otros) MSI\Gerencia Municipal
Controles	Revision mensual del desenvolvimiento de las actividades de atencion de apelaciones.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informaticas empleadas y operaciones realizadas, con formacion y capacitacion permanente en la politica de anticoborno de la Municipalidad de San Pedro y el codigo de etica del servidor público
Instalaciones	Ambiente de oficina
Sistemas informáticos	Sistemas Administrativos y Operativos para la ejecucion del procedimiento administrativo sancionador
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos.

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M04.01
	Desarrollo de Estrategias de Atención a Ciudadanos	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del proceso	Establecer políticas, estrategias y procedimientos para la atención a los actores de la localidad, con estándares de calidad reconocidos.
Dueño del proceso	Gerencia de Participación Vecinal.
Involucrados	Órganos y unidades orgánicas de línea, Gerencia Municipal, Subgerencia de Desarrollo Corporativo.
Alcance	Oportunidad de entrega de estrategias y afines.

Proveedores (Inputs)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (productos o servicios)	Usuarios (Clientes del producto o servicio)
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - Actores de la Localidad - PCM - MML	- Plan Estratégico Institucional * Política Institucional * Mision - Problemática vecinal - Requisitos/Expectativas - Normatividad para la atención al ciudadano	M04.01.01 Establecimiento de la Política de Atención al Ciudadano	Establecer y mantener una política de atención al ciudadano compatibles con el contexto, las partes interesadas y la visión estratégica de la MSI.	- Política de Atención al Ciudadano en la MSI	MSI\Gerencia Municipal MSI\Organos, Unidades Orgánicas
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - M04.01.01 Establecer la Política de Atención al Ciudadano	- Plan Estratégico Institucional * Política Institucional * Misión * Objetivos Estratégicos - Política de Atención al Ciudadano en la MSI	M04.01.02 Definición de mediciones e indicadores de atención al ciudadano	Establecer indicadores y reportes de medición de la gestión relacionada con la atención a la ciudadanía, a fin de monitorear y evaluar el desempeño y nivel de atención percibido.	- Indicadores (Ficha, metas) - Formatos de Informes/Reportes de medición de indicadores	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas
- M04.01.02 Definición de indicadores de atención al ciudadano - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - Actores de la Localidad	- Indicadores (Ficha, metas) - Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional - Presupuesto Institucional - Problemática vecinal/administrados - Requisitos/Expectativas	M04.01.03 Planificación de Actividades y Programas	Definir y establecer actividades y programas para la promoción de la integración y participación vecinal.	- Planes de Actividades para la Promoción de la Integración y Participación Vecinal * Juntas vecinales * Otros - Programas de Integración y Participación vecinal * Elecciones vecinales * Encuentro vecino-alcade	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - Actores de la Localidad
- M04.01.01 Establecer la Política de Atención al Ciudadano - M04.01.03 Planificación de Actividades y Programas - E02.02.01 Gestión Normativa Institucional	- Política de Atención al Ciudadano en la MSI - Planes de Actividades para la Promoción de la Integración y Participación Vecinal - Programas de Integración y Participación vecinal - Asistencia Técnica - Norma de estándares de documentos normativos - Normatividad aprobada	M04.01.04 Determinación de procesos para la Atención al Ciudadano y mecanismos de promoción y participación vecinal	Definir, diseñar y establecer la operatividad de los procesos de atención al ciudadano, y gestionar normatividad de los mismos.	- Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de documentos normativos - Proyectos de normativas para opinion (Directivas, Procedimientos, etc)	E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Organos, Unidades Orgánicas
Controles	Evaluación de desempeño de las actividades para la atención a ciudadanos				

Recursos	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Infraestructura	Ambiente de oficina.
Recursos informáticos	Software de Ofimática, Sistema de Atención Vecinal.
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, proyector multimedia, , recursos de videoconferencias.

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
GERENCIA DE PARTICIPACIÓN VECINAL

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M04.02
	Atención de solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del Proceso	Atender las solicitudes de información y/o trámites, relacionadas a los servicios brindados por la Municipalidad.
Propietario de Proceso	Gerencia de Participación Vecinal.
Alcance	Organos y unidades orgánicas de Linea, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Municipal.
Indicador	- Oportunidad en la atención a los ciudadanos - Nivel de atenciones pendientes

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Clientes (Clientes o usuarios de los documentos o elementos de salida)
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - Actor de la Localidad: Ciudadano	- Documentos Normativos (Directivas, procedimientos, protocolos, etc.) - Datos e información documentada del tipo del requerimiento del ciudadano * Pedidos / Solicitud de Trámite * Quejas * Consultas * Felicitaciones * Solicitud de Información	M04.02.01 Recepción y registro de solicitudes y consultas	Captar los requerimientos de los ciudadanos, a través de los canales establecidos, y cargarlos en los registros de la MSI, con la información adecuada para su tratamiento y atención.	- Caso registrado en Sist. de Atención Vecinal o Sist.Tramite Documentario	- MSI\Organos, Unidades Orgánicas - M04.02.02 Análisis, atención y Derivación de casos
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - M04.02.01 Recepción y Registro de solicitudes y consultas - MSI\Organos, Unidades Orgánicas	- Documentos Normativos - Caso registrado, Solicitud de Trámite - Datos e Información relacionada al caso o solicitud	M04.02.02 Análisis, atención y derivación de casos	Realizar una indagación preliminar del caso, para hacer una derivación adecuada al área de atención y dar una respuesta inicial al ciudadano.	- Notificación de caso asignado / reasignado - Respuesta al ciudadano * Respuesta Inicial * Respuesta Definitiva * Documento requerido	- MSI\Organos, Unidades Orgánicas - Actor de la Localidad: Ciudadano - M04.02.03 Investigación e informe de atención de caso
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - M04.02.02 Análisis y Derivación de casos - Actor de la Localidad: Ciudadano -S02.01 Gestión de Contrataciones	- Documentos Normativos - Notificación de caso asignado / reasignado - Respuesta al ciudadano * Respuesta Inicial * Respuesta Definitiva - Información de detalle del petitorio - Bienes o servicios	M04.02.03 Investigación, generación de documentos e informe de atención de caso	Realizar las acciones necesarias para dar solución al petitorio del ciudadano, en los plazos establecidos.	- Caso devuelto. Detalle de devolución - Reprogramación de la atención del caso - Acciones realizadas (SAV) - TDR, ET, Conformidad de Servicio	- MSI\Organos y Unidades Orgánicas - M04.02.02 Análisis y Derivación de casos - Actor de la Localidad: Ciudadano - Gerencia de Participación Vecinal -S02.01 Gestión de Contrataciones
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - M04.02.03 Investigación e informe de atención de caso - Actor de la Localidad: Ciudadano	- Documentos Normativos - Acciones realizadas (SAV) - Información de la aceptación de la respuesta a su petitorio	M04.02.04 Respuesta y cierre de caso o entrega de documento requerido	Comunicar al ciudadano la respuesta final a su petitorio, a través de los canales establecidos, y obtener la aceptación de la misma.	- Respuesta / Documento al ciudadano	- Actor de la Localidad: Ciudadano
- M04.01.04 Establecimiento de la normatividad para la Atención al Ciudadano - SAV: Sistema de Atención al Vecino	- Documentos Normativos - Datos e Información relacionada al caso	M04.02.05 Seguimiento y monitoreo individual de casos	Mantener el control de la atención oportuna de los petitorios de ciudadanos y mantener informada a la Gerencia Municipal.	- Reportes estadísticos (semanales)	- Gerencia de Participación Vecinal - MSI\Gerencia Municipal - M04.03 Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano - E02.03 Gestión de la Mejora Continua
Controles	Evaluación del desempeño de las actividades para la atención a ciudadanos.				

Recursos	
Recursos Humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas Informáticos	Software de Ofimática, Sistema de Atención Vecinal.
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos, proyector multimedia, , recursos de videoconferencias.

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
GERENCIA DE PARTICIPACIÓN VECINAL
V°B°

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: M04.03
	Medición y evaluación de las operaciones de servicio al ciudadano	Fecha de aprobación: 03.01.2020

Objetivo del Proceso	Determinar las mediciones relacionados al desempeño de las actividades de servicio de atención del ciudadano y evaluación de la estrategia aplicada.
Dueño del Proceso	Gerente de Participación Vecinal.
Área Involucrada	Órganos y unidades orgánicas de línea, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Coporativo, Gerencia Municipal.
Indicador	- Nivel de satisfacción de las atenciones recibidas - Nivel de cumplimiento de los tiempos de atención - Efectividad en la atención de solicitudes y consultas

Procesos Nivel 2	Entrada	Procesos Nivel 3	Objetivo	Salida (Documentos, informes que se obtienen)	Usuarios (Órganos y unidades Municipales y externos)
- M04.01.02 Definición de Mediciones e Indicadores de Atención Ciudadano - M04.01.03 Planificación de Actividades y Programas - M04.02.05 Seguimiento y Monitoreo de Casos - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Indicadores (Ficha, meta) - Informes/Reportes para el monitoreo de indicadores - Planes de Actividades para la Promoción de la Integración y Participación Vecinal - Programas de Integración y participación vecinal - Reportes Estadísticos semanales - Actividades, metas mensuales	M04.03.01 Seguimiento Mensual de atenciones de solicitudes	Verificar de manera periódica el cumplimiento oportuno de las actividades de servicios de atención al ciudadano.	- Reporte Mensual de Estado de Atención de Casos - Reporte Mensual de Indicadores de desempeño	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Organos, Unidades Orgánicas - E02.03 Gestión de Mejora Continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
- M04.03.01 Seguimiento Mensual de atenciones de solicitudes - M04.02.05 Seguimiento y Monitoreo de Casos - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Reporte Mensual de Estado de Atención de Casos - Reporte Mensual de Indicadores de desempeño - Reportes Estadísticos semanales - Objetivos Estratégicas, Actividades Estratégicas	M04.03.02 Evaluación Trimestral del desempeño de atenciones de solicitudes	Realizar la evaluación del desempeño de las actividades de servicios de atención al ciudadano, a fin de determinar brechas de cumplimiento; y, aplicar mejoras al proceso.	- Informe de evaluación trimestral	- MSI\Gerencia Municipal - E02.03 Gestión de Mejora Continua - E01.02 Gestión Estratégica Institucional
Control	Evaluación del desempeño de las actividades para la atención a 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

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
GERENCIA DE PARTICIPACIÓN VECINAL
V°B°

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.01
	Planificación de Políticas de Recursos Humanos	Fecha de aprobación: 16.12.2019

Objetivo del proceso	Establecer las políticas, directivas y lineamientos en temas relacionados a recursos humanos, con una visión integral, que conduzcan las actividades de gestión de las personas durante su permanencia en la entidad, con la finalidad de cumplir con los objetivos de la Municipalidad de San Isidro.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Areas involucradas	Todos los Órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Nivel de efectividad en la generación de documentos de gestión de la Planificación de políticas de Recursos Humanos

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- SERVIR - E01.02 Gestión Estratégica Institucional	- Marco normativo vigente - Plan Estrategico Institucional (PEI) - Plan Operativo Institucional (POI) - Presupuesto Institucional Anual (PIA)	S01.01.01 Establecimiento de Estrategias y Políticas	Establecer la política para la gestión del personal en la Municipalidad de San Isidro, así como, las estrategias para el cumplimiento de los objetivos institucionales dentro del marco normativo dispuesto por el ente rector - SERVIR.	- Políticas de gestión de personas - Estrategias para la gestión de personas - Plan de Gestión de Personas (plan de trabajo)	- MSI\GM y demás Organos, Unidades Orgánicas - S01.01.02 Definición de mediciones e indicadores de Gestión de Personas - S01.01.03 Planificación del Personal - S01.01.04 Determinación de procesos para la Gestión de Personas
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S01.01.01 Establecimiento de Estrategias y Políticas	- Plan Estratégico Institucional (PEI) - Políticas de Gestión de Personas - Estrategias para la gestión de Personas	S01.01.02 Definición de mediciones e indicadores de Gestión de Personas	Establecer indicadores y reportes para la medición y monitoreo del desempeño de los procesos, a fin de evaluar el nivel el cumplimiento de los planes y políticas de gestión de personas.	- Indicadores (Ficha, metas) - Formatos de Informes/ Reportes de medición de indicadores	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\GM y demás Organos, Unidades Orgánicas
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02 Gestión Normativa Institucional - S01.01.01 Establecimiento de Estrategias y Políticas - S01.01.02 Definición de mediciones e indicadores de Gestión de Personas	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Manual de Clasificador de Cargos - ROF - Políticas de gestión de Personas - Estrategias para la gestión de Personas - Indicadores (Ficha, metas)	S01.01.03 Planificación de Recursos Humanos	Determinar las necesidades reales de personal que cubran los requerimientos durante el periodo programado para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Municipalidad.	- Presupuesto Analítico de Puestos (PAP) de Recursos Humanos - Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P	- MSI\GM y demás Organos, Unidades Orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- S01.01.01 Establecimiento de Estrategias, Políticas y Procedimientos - E02.02.01 Gestión Normativa Instuitucional - MSI\Organos, Unidades Orgánicas	- Política de Recursos Humanos - Estrategias para la gestión de Recursos Humanos - Asistencia Técnica - Norma de estándares de documentos normativos - Normatividad aprobada - Opinión a proyectos de normativas	S01.01.04 Determinación de procesos para la Gestión de Personas	Definir, diseñar y establecer la operatividad de los procesos de la gestión de personas y gestionar normatividad de los mismos.	- Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de documentos normativos - Reglamento Interno de Servidores Civiles (RIS) - Proyectos de normativas para opinion (Directivas, Procedimientos, etc)	E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Organos, Unidades Orgánicas
Controles	Evaluación del desempeño de las acciones de Planificación de la Gestión de Recursos Humanos				

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

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
Gerencia de Recursos Humanos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.02
	Organización del Trabajo y su Distribución	Fecha de aprobación: 16.12.2019

Objetivo del proceso	Definir las características, requisitos y condiciones para ejercicio de las funciones de los puestos en la Municipalidad de San Isidro, y que deben cumplir las personas para desempeñar un puesto en la entidad.				
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos				
Areas involucradas	Alta Dirección y todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad				
Indicador	Nivel de efectividad en la generación de documentos de gestión para la organización del trabajo y su distribución.				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- SERVIR - MSI\Organos y Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión Normativa Institucional - MSI\Gerencia Municipal	- Documentos normativos (Directivas, Procedimientos, etc) - Información de los puestos (funciones, requisito, otros.) - Reglamento de Organización y Funciones (ROF) - Manual de Clasificador de Cargos - Manual de Perfiles de Puestos (MPP) aprobado	S01.02.01 Diseño de los Puestos	Definir los puestos necesarios para cumplir con las funciones y objetivos de la Municipalidad y elaborar los perfiles de cada puesto a fin de integrarlos en el Manual de Perfiles de Puestos (MPP) de la entidad.	- Proyecto de Manual de Perfiles de Puestos (MPP)	- Alta Dirección - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - E02.01 Gestión Normativa Institucional
- SERVIR - S01.02.01 Diseño de los Puestos - S01.01.03 Planificación de Recursos Humanos	- Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil - Manual de Perfiles de Puestos (MPP) aprobado - Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P	S01.02.02 Administración de Puestos	Establecer la valorización de puestos y consolidar la información para la administración del Cuadro para Asignación de Personal (CAP).	- Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P, y anexos	- Alta Dirección - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
Controles	Evaluación del desempeño de las acciones para la organización del trabajo y su distribución.				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.03
	Gestión del Empleo	Fecha de aprobación: 16.12.2019

Objetivo del proceso	Organizar, ejecutar y controlar las actividades para la incorporación de personal idóneo a la entidad y su administración durante su permanencia en la Municipalidad de San Isidro hasta su desvinculación.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Areas involucradas	Todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Nivel de efectividad de la incorporación de personal Nivel de trámites administrativos pendientes del personal

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- SERVIR - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - S01.02.02 Administración de Puestos - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.01 Gestión normativa Institucional - Postulante - Funcionario	- Marco normativo vigente - Memorando de requerimiento de contratación (TDR) - Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P - Presupuesto Analítico de Puestos (PAP) de Recursos Humanos - Presupuesto Institucional - Normatividad vigente - Documentos sustentatorios del expediente de postulación y de ingreso a la MSI	S01.03.01 Gestión de la Incorporación	Administrar la acciones necesarias para la captación, ingreso y adecuación del nuevo servidor a la Municipalidad	- Bases de concursos de selección - Avisos de convocatoria - Relación de candidatos (por etapas) - Actas finales de comité de selección (o similar) - Anuncio de candidato apto - Resolución de designación - Contrato - Temario de inducción - Registro de actividades de inducción - Constancia de Entrega de Equipos - Formato de Perfil de Puesto	- Postulantes - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Servidor civil - Ministerio de Trabajo (plataforma de publicacion de empleos) - Servidor civil

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
S01.03.01 Gestión de la Incorporación - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Archivos de la Gerencia de Recursos Humanos - E01.03 Gestion del Cumplimiento	- Contrato - Registro de actividades de Inducción - Memorando de solicitud de desplazamiento de Servidor Civil - Memorando de solicitud de desvinculación de Servidor Civil - Papeletas Laborales - Informe del Organo instructor - Legajos de servidores civiles (digital o físico) - Reportes de Asistencia - Resolución de Proceso Disciplinario	S01.03.02 Administración de Personas	Ejecutar las actividades necesarias para controlar la información, actuación y movimientos de los servidores civiles, durante su permanencia en la MSI hasta su desvinculación.	- Legajos de servidores civiles (digital o físico). - Reportes de asistencia - Rol de vacaciones - Registro de licencias y permiso - Resolución de desplazamiento de Servidor Civil - Resolución de Licencias de Funcionario - Entregas y Recepción de cargo - Resolución de Cese - Notificación de llamada de atención - Resolución de sanción que corresponde	- Archivos de la Gerencia de Recursos Humanos - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Servidor Civil - Ex-Servidor civil
Controles	Evaluación del cumplimiento de las actividades de incorporación y administración de personas.				

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

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
Gerencia de Recursos Humanos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.04
	Gestión del Rendimiento	Fecha de aprobación: 17.12.2019

Objetivo del proceso	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.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Areas Involucradas	Alta Dirección; MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
Indicador	Porcentaje de servidores civiles que cumplen o superan las metas y compromisos

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S01.01.01 Establecimiento de Estrategias y Políticas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - SERVIR	- POI - Políticas de Recursos Humanos - Estrategias para la gestión de Recursos Humanos - Personal participantes (en la GdR) - Marco normativo vigente	S01.04.01 Planificación de la Gestión del Rendimiento	Planificar las acciones a ejecutar para gestionar el rendimiento de los servidores de la Municipalidad de San Isidro en concordancia con la normatividad vigente.	- Resolución de Conformación del Comité Institucional de Evaluación - Resolución de Aprobación del Cronograma de GdR - Lista de Participantes - Asistencia Técnica - Informe de cierre de la etapa de planificación	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S01.04.02 Establecimiento de Metas y Compromisos del Personal para el periodo de rendimiento - SERVIR
- S01.04.01 Planificación de la Gestión del Rendimiento - SERVIR - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Resolución de Aprobación del Cronograma de GdR - Lista de participantes - Instrumento para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación (vacío) - Formato para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación (llenado)	S01.04.02 Establecimiento de Metas y Compromisos del Personal para el periodo de rendimiento	Concretar los acuerdos sobre metas individuales o grupales y compromisos individuales que asumirán los servidores civiles para el periodo de rendimiento y que serán objeto de evaluación del desempeño.	- Formato para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación (vacío) - Asistencia Técnica - Formato para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación - final - Informe de cierre de etapa de establecimiento de metas y compromisos	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S01.04.03 Seguimiento de Cumplimiento de Metas y compromisos del personal - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR

- S01.04.02 Establecimiento de Metas y Compromisos del Personal para el periodo de rendimiento - SERVIR - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Formato para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación - final - Instrumento para la reunión de seguimiento - Formato de Reunión de Seguimiento (llenado)	S01.04.03 Seguimiento de Cumplimiento de Metas y compromisos del personal	Observar, orientar, retroalimentar y brindar apoyo por parte del evaluador, con el fin de que el evaluado alcance y cumpla con las metas y compromisos establecidos.	- Formato de Reunión de Seguimiento (vacío) - Asistencia Técnica - Formato de Reunión de Seguimiento - final - Evidencia de avance de metas y compromisos - Informe de cierre de seguimiento de cumplimiento de metas y compromisos.	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S01.04.04 Evaluación del Desempeño del personal - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
- S01.04.03 Seguimiento de Cumplimiento de Metas y compromisos del personal - SERVIR - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Formato de Reunión de Seguimiento - final - Instrumento para recojo de información para la mejora de procesos - Formato para recojo de información para la mejora de procesos (llenado)	S01.04.04 Evaluación del Desempeño del personal	Constatar y verificar, a partir de las evidencias registradas, los logros alcanzados y el cumplimiento de los compromisos y metas establecidos al principio del período.	- Formato para recojo de información para la mejora de procesos (vacío) - Asistencia Técnica - Formato para recojo de información para la mejora de procesos - final - Informe de cierre de la evaluación del desempeño	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidor participante - S01.04.05 Retroalimentación y mejorar del rendimiento de los servidores - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
- S01.04.04 Evaluación del Desempeño del personal - SERVIR - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Formato para recojo de información para la mejora de procesos - final - Instrumento: Plan de Mejora - Formato: Plan de Mejora (llenado)	S01.04.05 Retroalimentación y mejorar del rendimiento de los servidores	Asegurar el intercambio de expectativas y opiniones entre el evaluador y el evaluado en base a los resultados de desempeño a fin de formular un plan de acción que coadyuve a la mejora del desempeño del servidor civil.	- Formato: Plan de Mejora (vacío) - Asistencia Técnica - Formato: Plan de Mejora-final - Informe de etapa de retroalimentación - Informe de cierre de ciclo de GdR	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidor participante - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
Controles	Evaluación del cumplimiento de las actividades de la Gestión del Rendimiento				

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

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO "B" Gerencia de Recursos Humanos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.05
	Gestión de la Compensación	Fecha de aprobación: 17.12.2019

Objetivo del proceso	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.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Areas involucradas	Todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Porcentaje de planillas entregadas a tiempo para pago oportuno

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- S01.01.03 Planificación de Recursos Humanos - S01.03.01 Gestión de la Incorporación - S01.03.02 Administración de Personas	- Presupuesto Analítico de Puestos (PAP) de Recursos Humanos - Cuadro para Asignación de Personal Provisional CAP-P - Contratos. - Adendas - Registro de Asistencia (faltas y otros) - Rol de Vacaciones - Lista de servidores civiles con subsidio - Descuentos a servidores - Datos del servidos para la compensación	S01.05.01 Administración de Compensaciones	Gestionar el conjunto de ingresos y beneficios que la Municipalidad destina al servidor(a), como contraprestación a la contribución que éste realiza a los fines de la entidad, de acuerdo con el puesto que ocupa.	- Planilla habilitada - SIAF - Planilla firmada - Carta de Orden de pago para los bancos - Boletas de Pago	- S03.01 Gestión Contable - Servidor civil
- S01.03.02 Administración de Personas	- Documento (Resolución/ Memorandum) de cese - Carta de renuncia - Documento de no renovación - Resoluciones y cartas de desvinculación - Registro de Asistencia (faltas y otros) - Rol de vacaciones	S01.05.02 Liquidación de Beneficios Sociales	Emitir el documento que contiene el cálculo de los beneficios sociales a favor de los servidores civiles que han dejado de laborar en la Municipalidad de San Isidro	- Planilla de liquidación de beneficios sociales habilitada - SIAF - Planilla de liquidación de beneficios sociales firmada. - Carta de Orden de pago para los bancos - Formato de liquidación de beneficios sociales	- S03.01 Gestión Contable - Servidor civil
- Ex-Servidor civil (pensionista) - S01.03.02 Administración de Personas - ONP / AFP MSI\Gerencia Municipal	- Solicitud de pago de pensión - Legajos de ex-servidor civil - Autorización de pago de pensión - Resolución de otorgamiento de pensión	S01.05.03 Administración de Pensiones	Gestionar la pensión de ex servidores en los casos que corresponda administrarl a la entidad conforme a ley	- Expediente de ex-servidor civil - Resolución de otorgamiento de pensión - Planilla de pensionistas - Carta de Orden de pago para los bancos - Boletas de pensiones (en caso corresponda por ley a la entidad)	- ONP - Ex-Servidor civil (pensionista) - S03.01 Gestión Contable

Controles	Evaluación de la ejecución de actividades para la compensación del personal

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

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
Gerencia de Recursos Humanos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.06
	Gestión del Desarrollo y Capacitación	Fecha de aprobación: 17.12.2019

Objetivo del proceso	Establecer políticas de progresión en la carrera y desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos de los servidores y estimulando su desarrollo profesional.				
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos				
Areas involucradas	Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad				
Indicador	Nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas.				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- SERVIR - S01.04.05 Retroalimentación y mejorar del rendimiento de los servidores - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal	- Directiva "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas". - Informe de etapa de retroalimentación - Matriz de Requerimiento de Capacitación (llenado) - Resolución de Aprobación - PDP aprobado	S01.06.01 Planificación de la Capacitación	Planificar la formación laboral y profesional según las brechas identificadas en los servidores civiles, fortaleciendo sus competencias y capacidades para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios brindados por la Municipalidad de San Isidro	- Resolución de Aprobación de Comité de Planificación de la Capacitación - Matriz de Requerimiento de Capacitación (vacío) - Asistencia Técnica - Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (final) - Proyecto de Plan de Desarrollo de personas, Proyecto de Resolución	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - SERVIR - S01.06.02 Ejecución de la Capacitación - MSI\Gerencia Municipal
- S01.06.01 Planificación de la Capacitación - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Plan de Desarrollo de personas aprobado - Bien y/o servicio	S01.06.02 Ejecución de la Capacitación	Realizar las actividades de capacitación planificadas en el Plan de Desarrollo de Personas asegurando la participación de los servidores civiles de la Municipalidad de San Isidro.	- Actividad de Capacitación - Carta de Compromiso - Registro de capacitaciones - Matriz de Ejecución del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) - Formato de Evaluación de la actividad de capacitación - Formato de Evaluación de la efectividad de la capacitación - TDR, Conformidad del Servicio - Certificados - Informe de ejecución de PDP	- Órganos y Unidades Orgánicas - Servidores Civiles - S02.01 Gestión de Contrataciones - Servidores Civiles - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
Controles	Evaluación de la ejecución de las actividades de capacitación planificadas				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina, aulas / ambientes para capacitación
Sistemas Informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos y suministros

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S01.07
	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Fecha de aprobación:

Objetivo del proceso	Determinar y establecer las relaciones entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal.
Propietario del proceso	Gerente de Recursos Humanos
Areas involucradas	Todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
Indicador	Nivel de participacion del personal en actividades de relaciones humanas y sociales

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- MINTRA - Servidores o Ex-servidores civiles - Sindicatos inscrito en el Ministerio de Trabajo	- Decreto Supremo N° 003-2019-TR - Escrito (solicitud, reclamo, recurso impugantivo, relación de dirigentes, etc)	S01.07.01 Supervisar las Relaciones Laborales Individuales y Colectivas	Realizar actividades de prevención y resolución de conflictos, surgidos con el servidor civil directamente, con las organizaciones sindicales y con ambas a la vez.	- Documento de acuerdos - Resolución de respuesta - Convenios colectivos	- Servidores o Ex-servidores civiles - Sindicatos inscrito en el Ministerio de Trabajo - MSI\Gerencia Municipal - SERVIR
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bienes y/o servicios	S01.07.02 Cultura y Clima Organizacional	Mantener y mejorar la percepción de satisfacción de los servidores civiles sobre el ambiente de trabajo en la Municipalidad de San Isidro.	- Encuestas de Clima Organizacional - Medición de clima organizacional (Diagnóstico) - Informe de Acciones de Mejora del clima organizacional - Plan de Actividades de Mejora del clima organizacional - TDR, Conformidad del servicio	- Servidores Civiles - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones
- SERVIR - MINTRA - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco normativo vigente - Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2012-TR, y modificatorias - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Bienes y/o servicios - Informe de Resultados de Exámen Médico Ocupacional del personal	S01.07.03 Seguridad, Salud en el Trabajo (SST)	Orientar y promover la prevención de riesgos de los servidores civiles de la Municipalidad de San Isidro en el ejercicio de su labor que puedan afectar su salud o integridad	- Resolución Conformación del Comité de SST - Política de SST - Reglamento Interno en SST (RISST) - Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) - Mapas de Riesgo - Plan de seguridad y salud en el trabajo - Registro de accidentes e incidentes - Atención Médica - Resultado de Examen Médico Ocupacional de Servidor Civil - TDR, Conformidad del servicio	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidores Civiles - Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo - S02.01 Gestión de Contrataciones

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S01.07.02 Cultura y Clima Organizacional	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Medición de clima organizacional - Plan de Actividades de Mejora del clima organizacional	S01.07.04 Bienestar Social	Establecer las condiciones para generar un buen ambiente de trabajo que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores, Incluyendo la identificación y atención de las necesidades de los servidores(as) y el desarrollo de eventos de integración y bienestar social	- Plan de Bienestar Social - Eventos para integración y bienestar social - Tramites de pago de subsidios y otros ante ESSALUD - Trámites de afiliación / desafiliación del personal a EPS - Renovación contractual con EPS	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidores Civiles
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S01.07.02 Cultura y Clima Organizacional - S01.07.03 Seguridad, Salud en el Trabajo (SST)	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Medición de clima organizacional - Plan de Actividades de Mejora del clima organizacional - Plan de seguridad y salud en el trabajo - Plan de Bienestar Social	S01.07.05 Comunicación Interna	Transmitir y compartir mensajes dirigidos al servidor civil, con un contenido adecuado con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés, motivando e inculcando la cultura organizacional y compromiso con los obetivos de la MSI	- Plan de comunicación Interna - Actividad de Comunicación	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Servidores Civiles
Controles	Evaluación de las actividades para la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales				

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

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
Gerencia de Recursos Humanos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S02.01
	Gestión de Contrataciones	Fecha de aprobación: 18.12.2019

Objetivo del proceso	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).
Propietario del proceso	Gerente de Administración y Finanzas
Areas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	Nivel de Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones

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 - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia de Adm. y Finanzas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal	- PEI, POI, PIA - Cuadro de Necesidades - Cuadro de Necesidades ajustados y priorizados - Proyecto de PAC Inicial (opinion favorable) - PAC Inicial aprobado - Resolución de Aprobación de PAC Inicial	S02.01.01 Formulación y Aprobación del Plan Anual de Contrataciones	Formular y aprobar el Plan Anual de Contrataciones de la Entidad, dentro de los plazos establecidos en la Ley y el Reglamento, a fin de contar con un instrumento de gestión para planificar, ejecutar y evaluar las contrataciones que realice la Municipalidad de San Isidro en el ejercicio fiscal, el cual se articula con el POI y con el PEI de la Entidad.	- Asistencia Técnica - Cuadro de necesidades Consolidado - Proyecto de PAC Inicial - Proyecto de informe para aprobación de PAC Inicial - Resolución de Aprobación de PAC Inicial - PAC Inicial aprobado	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal - OSCE\SEACE -MSI\Gerencia de Tecnologías e Información
- S02.01.01 Formulación y Aprobación del Plan Anual de Contrataciones - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal	- Proyecto de PAC Inicial - Proyecto de informe para aprobación de PAC Inicial - Informe de modificación del PAC Inicial - Asignación Presupuestal - PAC modificado aprobado - Resolución de Modificación del PAC	S02.01.02 Modificación del Plan Anual de Contrataciones	Incluir o excluir procedimientos de selección del Plan Anual de Contrataciones aprobado, conforme a los lineamientos y directivas establecidas por el OSCE, a la Ley y el Reglamento.	- Asistencia Técnica - Solicitud de Asignación Presupuestal - Informe de modificación del PAC - Proyecto de Resolución de modificación de PAC Inicial - Resolución de Modificación de PAC - PAC modificado aprobado	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal - OSCE\SEACE -MSI\Gerencia de Tecnologías e Información

SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA
Eco. Jessica Yépez Martínez
V° B°

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- S02.01.02 Modificación del Plan Anual de Contrataciones - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Proveedor - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal - Postor Ganador de Buena Pro	- PAC modificado aprobado - Resolución de Modificación del PAC - Requerimiento de Contratación, ET, TDR - Valorización de bien/servicio - Informe de opinión favorable de área funcional especializada - Cotización - Asignación Presupuestal - Expediente de Contratación Aprobado - Bases Administrativas aprobadas - Resolución de designación de miembros del Comité de Selección - Resolución de Subsanacion de observaciones - Resolución de cancelación de procedimiento de selección. - Documentos para contrato - Bien o Servicio contratado	S02.01.03 Contratación de Bienes y Servicios bajo el ámbito de la ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento	Realizar las acciones para la contratación de los bienes y servicios previstos en el PAC, de acuerdo a los principios establecidos en La Ley, a fin de satisfacer las necesidades de la Municipalidad de San Isidro.	- Asistencia Técnica - Solicitud de Asignación Presupuestal - Informe de indagación de Mercado - Resumen ejecutivo - OSCE - Solicitud de Aprobación de Expediente de Contratación - Informe y Expediente de contratación - Bases Administrativas aprobadas - Postor Ganador de Buena Pro - OS, OC, Contrato - Expediente de Pago	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\GPPDC - MSI\Gerencia Municipal -MSI\Gerencia de Tecnologías e Información - SEACE - Postor Ganador de Buena Pro - S03.01 Gestión Contable
- S02.01.02 Modificación del Plan Anual de Contrataciones - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Proveedor - MSI\GPPDC - Proveedor Ganador	- PAC modificado aprobado - Resolución de Modificación del PAC - Requerimiento de Contratación, ET, TDR - Valorización de bien/servicio - Informe de opinión favorable de área funcional especializada - Cotización - Asignación Presupuestal - Documentos para OS, OC - Bien o Servicios contratado	S02.01.04 Contratación de iguales o menores a ocho (8) UIT excluidos del ámbito de aplicación de la ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento	Garantizar la atención oportuna de los requerimientos de bienes y servicios cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (8) UIT, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	- Asistencia Técnica - Solicitud de Asignación Presupuestal - OS, OC, Contrato - Expediente de Pago	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\GPPDC - Proveedor Ganador - S03.01 Gestión Contable
Controles	Evaluación del estado de atención de los requerimientos de contratación				

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

SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA
V° B°

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S02.02
	Gestión de Almacén	Fecha de aprobación: 23.12.2019

Objetivo del proceso	Administrar el ingreso, registro y asignación de las existencias, así como realizar el inventario anual de las mismas.
Propietario del proceso	Gerente de Administración y Finanzas
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	- Tiempo de atención de requerimientos de salida de almacén - Nivel de diferencia en la conciliación de inventarios

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- MEF - MSI/Gerencia de Administración y Finanzas '- Proveedor - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco normativo vigente - Directivas - Procedimientos '- Bien o Suministro, Factura o Guía de Remisión - OC/Contrato, ET	S02.02.01 Ingreso de Bienes a Almacén	Realizar y controlar el ingreso de los bienes al Almacén, a fin de garantizar su distribución ordenada a las diferentes sedes, órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.	- Guía de Remisión (sellada) - Nota de Entrada al Almacén (NEA) - Reportes de entrada de almacén	- Proveedor - S02.01 Gestión de Contrataciones - S02.02.02 Despacho de Bienes a Almacén - S02.02.03 Almacenamiento y custodia de Bienes en el Almacén - S03.01 Gestión Contable - S04.01 Control Patrimonial
- MSI/Órganos y Unidades Orgánicas - S02.02.01 Ingreso de Bienes a Almacén	'- Pedido-Comprobante de Salida PECOSA - Reportes de entrada de almacén	S02.02.02 Despacho de Bienes a Almacén	Realizar y controlar la salida de los bienes al Almacén, abasteciendo a las diferentes sedes, órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro, para el desarrollo de sus actividades.	- Bien o suministro - PECOSA (Nombre, DNI, cargo del receptor) - Reporte de Salida de Almacén	- MSI/Órganos y Unidades Orgánicas - 'S02.02.03 Almacenamiento y custodia de Bienes en el Almacén - S03.01 Gestión Contable
- MSI/Gerencia de Administración y Finanzas -'S02.02.01 Ingreso de Bienes a Almacén '- S02.02.02 Despacho de Bienes a Almacén	- Directivas - Procedimientos - Reportes de entrada de almacén '- Bien o suministro - PECOSA	S02.02.03 Almacenamiento y custodia de Bienes en el Almacén	Realizar las actividades necesarias a fin de que los bienes y/o suministros almacenados conserven las mismas características físicas y numéricas en que fueron recibidos	- Informe de bienes	- MSI/Subgerencia de Logística - 'S02.02.02 Despacho de Bienes a Almacén

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO V°B° SUBGERENCIA DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- INAP - OSCE/MEF - MSI/Gerencia de Administración y Finanzas - 'S02.02.01 Ingreso de Bienes a Almacén	- Marco normativo vigente - Directivas - Procedimientos - Reportes de entrada de almacén	S02.02.04 Inventario de existencias del almacen	Constatar la existencia o presencia real de bienes, apreciar su estado de conservación	- Pecosas de existencias - Inventarios parciales - Acta de Inventario	- MSI/Gerencia de Administración y Finanzas '- S03.01 Gestión Contable
Controles	Evaluación de las actividades para la administración de almacén				

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

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S03.01
	Gestión Contable	Fecha de aprobación: 27.02.2020

Objetivo del proceso	Realizar las acciones necesarias para la emisión de los estados financieros para la rendición de cuentas de la Municipalidad
Propietario del proceso	Subgerencia de Contabilidad y Costos
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Cantidad de registros y controles contables

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- Entes Rectores - MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre Registro y control de operaciones financieras y contables - Normatividad que regula la provisión y castigo de las cuentas de cobranza dudosa - Expediente de contrataciones (bienes y servicios)	S03.01.01 Cálculo y Registro de operaciones Contables	Elaborar el registro de obligaciones contraídas, devengados de pago de planillas, valorizaciones, viáticos y anticipos, así como efectuar el registro contable de la ejecución presupuestal de la Municipalidad.	- Cálculo de Depreciación - Documento del contabilizado de las transferencias del Tesoro Público - Provisión de las Cuentas de cobranza dudosa - Consolidado de los ingresos y egresos presupuestales - Contabilización de los egresos del periodo	- S03.01.03 Elaboración de Estados Financieros

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y COSTOS

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01.01 Registro Contable - S03.02.03 Gestión de Caja Chica - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre Verificación de Valores - Normatividad sobre el control financiero del ingreso y gasto por fuente de financiamiento - Contabilización de los ingresos y egresos del periodo - Flujo de Caja Mensual - Rendición de caja chica (facturas, gastos de movilidad, etc.) - Expediente de contrataciones (bienes y servicios)	S03.01.02 Control Previo y posterior de Operaciones Financieras	Revisar y fiscalizar la documentación que sustenta los gastos demandados por las diferentes áreas de la Municipalidad, realizando en forma permanente y obligatoria el control previo de las operaciones sujetas a registro contable y la ejecución presupuestal	- Reporte de Conciliaciones de Ejecución Presupuestal - Arqueo inopinado de fondos fijos (caja chica, especies valoradas, otros.) - Verificación semestral de los valores de la Municipalidad - Conciliaciones semestrales de Sentencias Judiciales - Documento de saneamiento de los inmuebles y contingencias valorizadas - Conciliación anual valorizada de la infraestructura y construcciones en curso de la Municipalidad - Conciliación anual valorizada de programas informáticos (software) y aplicativos de la Municipalidad - Reporte de Conciliaciones - Rendición de caja chica validada	- MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01.01 Cálculo y Registro de operaciones Contables - S03.02.02 Control y Registro de Egresos

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01.01 Cálculo y Registro de operaciones Contables - S03.01.02 Control Previo y posterior de Operaciones Financieras - S03.02.01 Control y Regsitro de Ingresos - S03.02.02 Control y Registro de Egresos - S03.02.03 Elaboración de Conciliaciones Bancarias - S03.02.05 Custodia y control de Cartas Fianza	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre Conciliación de Saldos de las Cuentas por Cobrar - Cálculo de Depreciación - Provisión de las Cuentas de cobranza dudosa - Contabilización de los ingresos y egresos del periodo - Reporte de Conciliaciones de ejecución presupuestal - Reporte mensual de Ingresos - Reporte mensual de egresos - Conciliaciones mensuales de todas las cuentas bancarias de la Municipalidad - Reporte mensual de cartas fianzas	S03.01.03 Elaboración de Estados Financieros	Elaborar y presentar los Estados Financieros a la Gerencia de Administración y Finanzas y a la Dirección General de Contabilidad Pública dentro de los plazos establecidos según la normatividad vigente.	- Oficio de la Gerencia Municipal (Directiva de aprobación de resultados del ejercicio) - Estados Financieros - Notas de Estados Financieros	- MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - Dirección General de Contabilidad Pública
- Entes Rectores - MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre seguimiento de la Ejecución de Costos - Documentación de solicitud de elaboración de costos	S03.01.04 Elaboración de Costos Municipales	Elaborar la estructura de costos de los arbitrios, Tarifario y TUPA de la Municipalidad, y mantener actualizada con la participación de las áreas involucradas, así como realizar el seguimiento de la ejecución de los ingresos y gastos generados por los mismos.	- Documentación de Costos - Reportes de costos aprobados	- MSI\ Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
Controles	Documentos de procesamiento de información contable				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos contables.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas Informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo, Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

MUNICIPALIDAD DE SAN JERÓNIMO - SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y COSTOS

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S03.02
	Gestión de Tesorería	Fecha de aprobación: 27.02.2020

Objetivo del proceso	Programar, organizar, ejecutar, y controlar de los recursos financieros de la municipalidad dentro del marco del Sistema Nacional de Tesorería.
Propietario del proceso	Subgerencia de Tesorería
Áreas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Control y Rendimiento de ingresos y egresos

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- Entes Rectores - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - E02.01 Gestión Normativa de los Servicios Municipales - S03.03.01 Determinación de Deuda Tributaria S03.03.03 Control de Deudas Tributarias	- Marco normativo vigente - Manual de procedimientos de la Subgerencia de Tesorería (Recaudación) - Documentos normativos de los servicios municipales (TUPA, TUSNE) - Reportes de verificación de deuda - Planes de Pago - Fraccionamiento de deuda - Reporte de cobranza (cobranza onerosa y dudosa)	S03.02.01 Control y Registro de Ingresos	Controlar y registrar los ingresos por impuestos, arbitrios municipales y otros, que se realizan a través de los diferentes canales de recaudación.	- Parte diario de ingresos por caja y bancos - Reporte mensual de ingresos	- MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01 Gestión Contable - S03.03.03 Control de Deudas Tributarias
- Entes Rectores - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S02.01 Gestión de Contrataciones - S01.05.01 Administración de Compensaciones - S03.01 Gestión Contable	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre procesos de pago (suministros, servidores, etc.) - OC, OS, valorización - Liquidación de obras, personal contratado (locadores) - Planillas de empleados, obreros, cesantes, RECAS - Registro de devengados (SIAF) - Rendición de caja chica validada - Otros gastos	S03.02.02 Control y Registro de Egresos	Evaluar y registrar la ejecución financiera del gasto, previo reconocimiento de la obligación de pago sobre la base del compromiso formalizado y devengado	- Reporte mensual de egresos - Comprobantes de pago (SIGA, físico) - Registro en el SIAF-GT - Retenciones y detracciones - Reembolsos de caja chica - Carta orden - cheques - Voucher de abono	- S03.01 Gestión Contable - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Contratistas - Servidores públicos de la MSI (obrero, empleado, cesantes)

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
SUBGERENCIA DE TESORERIA

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - MSI/Gerencia de Administración y Finanzas - Entidades financieras	- Marco normativo vigente - Normatividad de conciliaciones bancarias - Estados de cuenta bancarios - Otros reportes financieros	S03.02.03 Elaboración de Conciliaciones Bancarias	Verificar los saldos reales de ingresos y egresos de la Municipalidad para una gestión eficiente de los recursos.	- Reporte de movimientos de cuentas bancarias mensual - SIAF-GT - Conciliaciones mensuales de todas las cuentas bancarias de la Municipalidad	- S03.01 Gestión Contable
- Entes Rectores - MSI/Gerencia de Administración y Finanzas	- Marco normativo vigente - Normatividad de Caja Chica	S03.02.04 Elaboración de Apertura de Caja Chica	Elaborar el proyecto de apertura y/o modificación de la caja chica de los diferentes órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad, para la correcta administración de los recursos.	- Solicitud de opinión sobre documento normativo (Directiva, procedimiento, etc.) - Proyecto de documento normativo de apertura de caja chica - Vale provisional - Vale de movilidad	- MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
- Entes Rectores - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre cartas fianza - Cartas fianza	S03.02.05 Custodia y control de Cartas Fianza	Custodiar y controlar el estricto cumplimiento del procedimiento de las cartas fianza de la Municipalidad como resultado del proceso de contrataciones.	- Reporte mensual de cartas fianzas - Informe de vencimiento de cartas fianzas - Devolución de carta fianza	- S03.01 Gestión Contable - S02.01 Gestión de Contrataciones - Contratistas
Controles	Análisis específico de los movimientos de ingresos y egresos				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de cobranza y control de ingresos y gastos.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas Informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo, Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO - GERENCIA DE TESORERIA - V°B°

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S03.03
	Gestión de Cobranza de obligaciones tributarias municipales	Fecha de aprobación: 27.02.2020

Objetivo del proceso	Planificar, organizar y conducir las actividades de recaudación de la deuda tributaria mediante la implementación de estrategias de cobranza que aseguren el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales.
Propietario del proceso	Gerencia de Rentas
Areas Involucradas	Gerencia de Rentas y Gerencia de Administración y Finanzas
Indicador	Nivel de morosidad de las obligaciones tributarias

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\Gerencia de rentas - M02.10.03 Determinación de Deuda Tributaria - M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	- Marco normativo vigente. - Normatividad sobre Fraccionamiento, Constancias de No Adeudo. - Cuponera de Liquidación tributaria de impuesto Predial y arbitrios municipales. - Estado de cuenta tributaria. - Solicitud de procesos no contenciosos	S03.03.01 Control de Deudas Tributarias	Cumplir con la efectividad y control de los tributos municipales.	- Valores Tributarios (Órdenes de Pago, Resolución de Determinación, Resolución de Multa Tributaria, Resolución de Pérdida de Fraccionamiento, Resolución de Responsabilidad Solidaria) - Constancias de No Adeudo. - Resolución de aprobación o pérdida de Fraccionamiento de Pago. - Reporte de cobranza. - Estratégias de cobranza.	- M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - S03.03.02 Gestión de Cobranza Coactiva Tributaria y No Tributaria. - S03.02 Gestión de Tesorería - MSI\Gerencia de Rentas

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO V°B° SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO V°B° GERENCIA DE RENTAS

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\Gerencia de rentas - S03.03.01 Control de Deudas Tributarias - M02.10.03Determinación de Deuda Tributaria - M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano	- Marco normativo vigente. - Valores tributarios y no tributarios (Resoluciones de Multas Administrativas). - Resolución de determinación de fiscalización - Solicitudes del administrado con relación al procesos de ejecución coactivo.	S03.03.02 Gestión de Cobranza Coactiva Tributaria y No Tributaria	Controlar el proceso de ejecución coactiva de obligaciones tributarias y no tributarias, garantizando el derecho a un debido procedimiento, así como gestionar las medidas cautelares que correspondan.	- Resolución de Inicio del Procedimiento de Ejecución Coactiva (Rec N° 01). - Resoluciones Coactivas Tributarias y No Tributarias. - Emisión de Esquelas de Cobranza. - Resoluciones de medidas cautelares (Intervención de cuentas bancarias y/o bienes, otros). - Informe determinando la incobrabilidad a traves de la declaración de cobranza dudosa. - Pago de la deuda, solicitud de fraccionamiento, suspensión, tercería de obligaciones tributarias y administrativas, reclamaciones, etc.) - Reporte de cobranza (cobranza onerosa y dudosa)	- M04.02 Atención de Solicitudes y consultas de servicio al ciudadano - S03.03.01 Control de Deudas Tributarias
Controles	Reportes del cumplimiento de las actividades de control de deuda y gestión de cobranza coactiva tributaria y no tributaria.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de administración tributaria
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas Informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO V°B° GERENCIA DE RENTAS

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S04.01
	Gestión de Control Patrimonial	Fecha de aprobación: 28.01.2020

Objetivo del proceso	Ejecutar las actividades para la administración, adquisición y disposición de bienes patrimoniales, dentro del marco de las normatividad vigente en apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales.
Propietario del proceso	Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales
Áreas Involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	- Nivel de eficacia en la atención de servicios en relación a Bienes Patrimoniales (Total de servicios atendidos / Total de servicios requeridos)

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\Órganos y unidades orgánicas - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Marco Normativo Vigente - Requerimientos de bienes patrimoniales - Normatividad para altas, bajas y enajenación de los bienes muebles - Contrato u Orden de Compra	S04.01.01 Alta de Bienes Patrimoniales	Realizar el registro de los bienes patrimoniales en el margesí y libros contables de la Municipalidad.	- Informe técnico de alta de bienes muebles (Donaciones, subastas y/u ordenes de compra) - Proyecto de resolución de aprobación de alta de bienes muebles (Donaciones, subastas y/u ordenes de compra)	- SBN\MEF - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S03.01 Gestión Contable -S04.01.02 Asignación de bienes y control de movimientos - S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales
- MSI\Órganos y unidades orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones - S04.01.01 Alta de Bienes Patrimoniales - S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales	- Informe de solicitud y/o devolución de bienes - Contrato u Orden de Compra de Bien Mueble - Informe técnico de alta de bienes muebles (Donaciones, subastas y/u ordenes de compra) - Informe Final de Inventario	S04.01.02 Asignación de bienes y control de movimientos	Realizar la correcta asignación, reasignación y/o transferencia interna de bienes patrimoniales de la Municipalidad para mantener actualizada el registro de bienes.	- PECOSA de salida (Asignación, reasignación y/o transferencia de bien a usuario)	- MSI\Servidores civiles - S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- S03.01 Gestión Contable - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S04.01.02 Asignación de bienes y control de movimiento - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Inventario de bienes patrimoniales/contables - Normatividad para el control de bienes patrimoniales - Resolución de nombramiento de Comisión de inventario de bienes institucionales - Informe Final de Inventario (registro de bienes en el margesí, faltantes y sobrantes) - PECOSA de salida (Asignación, reasignación y/o transferencia de bien a usuario) - Bienes / Servicios	S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales	Verificar físicamente, codificar y registrar los bienes con los que cuenta la entidad a una determinada fecha, con el fin de comprobar la existencia de los mismos y mantener actualizado su registro, contrastando el resultado con el registro contable.	- Cronograma de actividades del proceso de inventario - Acta de Inicio de Inventario de bienes patrimoniales - Formato de inventario de bienes suscrito por usuario - Acta de Término de inventario de bienes patrimoniales - Conciliación de Inventario Físico - Faltantes/Sobrantes en almacén - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Informe Final de Inventario	- SBN\MEF - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S03.01 Gestión Contable - S02.01 Gestión de Contrataciones - S04.01.04 Baja de bienes patrimoniales
- MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S04.01.03 Inventario de Bienes Institucionales	- Normatividad para altas, bajas y disposición final de los bienes muebles - Informe Final de Inventario	S04.01.04 Baja y Disposición final de bienes muebles	Realizar la correcta cancelación del registro patrimonial y extracción contable de los bienes muebles de la Municipalidad.	- Informe técnico de Baja de bienes muebles (fin de vida útil, siniestros, etc.) - Proyecto de resolución de aprobación de baja y/o disposición final de bienes muebles (fin de vida útil, siniestros, etc.) - Carta y/o oficio de enajenación de bien mueble - Bien Mueble	- S03.01 Gestión Contable - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - Persona Jurídica
- Entes rectores - S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI/Gerencia de Administración y Finanzas	- Marco normativo vigente - Bienes / Servicios - Normatividad ante un eventual caso de siniestro	S04.01.05 Pago de pólizas de seguro	Asegurar la protección contra los riesgos de los bienes inmuebles y muebles de la Municipalidad para salvaguardar el patrimonio de la entidad.	- Contrato de servicio - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Orden de Servicio - Correo electrónico para activar la póliza - Carta de reporte de siniestros (seguros bienes inmuebles y muebles)	- S02.01 Gestión de Contrataciones - Empresa de Seguro

Controles	Informes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de inventarios
Instalaciones	Ambiente de oficina - Personal Administrativo Almacén y Archivo
Sistemas informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo Plataforma SIGA Plataforma para la Gestión Patrimonial
Equipos	PC, Impresoras, multifuncionales, muebles para archivos, vehículos, herramientas y equipos de mantenimiento

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S04.02
	Gestión de Servicios Generales	Fecha de aprobación: 28.01.2020

Objetivo del proceso	Dirigir los servicios de vigilancia, limpieza de locales y servicios básicos de locales de la Municipalidad de San Isidro, así como brindar servicios de mantenimiento bienes muebles e inmuebles, mobiliario, equipos, maquinarias, flota vehicular y abastecimiento de combustible necesarios para el óptimo desempeño de las labores operativas .
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 Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- Entes rectores - Entidades Publicas de servicios básicos	- Marco normativo vigente - Recibos mensuales	S04.02.01 Pago de servicios básicos	Brindar los diferentes servicios básicos en óptimas condiciones para el cumplimiento de metas de la Municipalidad.	- Cuadro de control de consumo mensual y anual de servicios básicos - Requerimiento para pago de servicios básicos - ET, TDR, Conformidad de Servicio	- S03.01 Gestión Contable - S02.01 Gestión de Contrataciones
- Entes rectores - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Marco normativo vigente - Solicitud de abastecimiento de combustible	S04.02.02 Control de suministro de combustible	Abastecer de combustible de manera oportuna a la flota vehicular de la Entidad, así como controlar y supervisar dicho abastecimiento.	- Requerimiento de bienes y/o servicios - Contrato de servicio - Guía de despacho (Dotación de combustible) - ET, TDR, Conformidad de Servicio - Informe del control, seguimiento y saldos del consumo de combustible	- MSI\Órganos y unidades orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones - S03.01 Gestión Contable

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Órganos y unidades orgánicas	- Marco normativo vigente - Normatividad de la Flota Vehicular de la Municipalidad - Bienes / Servicios (mantenimiento) - Documento de solicitud de atención de reparación de flota vehicular, bienes patrimoniales y mantenimiento de locales	S04.02.03 Mantenimiento y reparación de infraestructura, flota vehicular y bienes patrimoniales	Mantener en condiciones de operatividad las infraestructura, flota vehicular y bienes patrimoniales de la Municipalidad.	- ET, TDR, Conformidad de Servicio - Diagnóstico de la condición de la Infraestructura - Plan de Mantenimiento Preventivo de locales y flota vehicular de la entidad - Plan de control de flota vehicular y registro de su operatividad - Supervisión de atenciones de mantenimiento de flota vehicular en talleres internos y externos - Servicio de Mantenimiento vehicular	- S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas - MSI\Órganos y unidades orgánicas
- Entes rectores - S02.01 Gestión de Contrataciones - MSI\Gerencia de Administración y Finanzas	- Marco normativo vigente - Bienes / Servicios - Normatividad para la Seguridad Interna y Mantenimiento de las Sedes de la MSI	S04.02.04 Control y Supervisión de la Limpieza y seguridad de Locales.	Brindar salubridad y Dotar de seguridad a los locales municipales a fin de salvaguardar los bienes de la entidad.	- Requerimiento para el servicio de seguridad y vigilancia de locales - ET, TDR, Conformidad de Servicio	- S02.01 Gestión de Contrataciones
Controles	Informes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos de servicios generales. 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 de Gestión de Combustible Plataforma de Control de cámaras de seguridad
Equipos	PC, impresoras, multifuncionales, muebles para archivos, vehículos, herramientas y equipos de mantenimiento

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S05.01
	Planificación de los Servicios TIC	Fecha de aprobación: 26.02.2020

Objetivo del proceso	Determinar estrategias, políticas y estándares de los servicios basados en TIC que permitan cumplir con los objetivos de la Municipalidad de San Isidro; así como establecer los mecanismos necesarios para su ejecución y control.
Propietario del proceso	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación
Áreas Involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	porcentaje en que los objetivos de la estrategia de GTIC estan alineados a la estrategia de la Municipalidad de San Isidro

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Entes rectores - MSI\Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	- Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional - Presupuesto Institucional - Necesidades de soluciones tecnológicas de la corporación municipal - Marco normativo vigente - Diagnóstico de TIC	S05.01.01 Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC	Establecer estrategias y políticas de los servicios que brinda la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas informáticos, seguridad informática y soporte de la plataforma tecnológica y control de los servicios TIC, alineándose con los objetivos de la entidad y disposiciones emitidas por los entes rectores.	- Indicadores - Informes/Reportes - Catalogo de Servicios - Politicas de TIC	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S05.01.02 Planificación de Actividades y Servicios - S05.01.03 Determinación de procesos para la planificación de los servicios TIC
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - S05.01.01 Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC - Entes rectores	- Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Institucional - Presupuesto Institucional Anual - Indicadores - Politicas de TIC - Marco normativo vigente	S05.01.02 Planificación de Actividades y Servicios	Definir y establecer actividades y servicios para la atención de las TIC	- Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Plan de Mantenimiento y soportes de aplicativos - Plan de Gobierno Digital - Cartera de Proyectos - Convenio de Cooperación	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - E01.02 Gestión Estratégica Institucional

GTIC
Ing. ELDER DANIEL ARONI ANCA LAGOS
MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- S05.01.02 Planificación de Actividades y Servicios - S05.01.01 Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC - E02.02.01 Gestión Normativa Institucional	- Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Plan de Gobierno Digital - Planes de Actividades y servicios de las TIC - Política de TIC - Asistencia Técnica - Norma de estándares de documentos normativos - Normatividad aprobada	S05.01.03 Determinación de procesos para la planificación de los servicios TIC	Definir, diseñar y establecer la operatividad de los procesos TIC, y gestionar normatividad de los mismos.	- Solicitud de Asistencia Técnica - Proyectos de documentos normativos - Proyectos de documentos normativos para opinión	- E02.01 Gestión Normativa Institucional - E02.04 Gestión de la Mejora Continua - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
Controles	Evaluación del desempeño de las acciones de Planificación de los servicios TIC				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambientes de oficina, salas de equipos, data center, comunicaciones.
Sistemas informáticos	Plataformas informáticas del Sistema administrativo, sistemas operativos de servidores y PC, servidores de Backup, Antivirus, antispan, etc.
Equipos	Servidores, cámaras de seguridad, circuito cerrado de TV, computadoras/laptops, teléfonos IP, Radios de Comunicación, impresora, muebles para oficina.

MARIA ROXANA LABOS
V°B°
MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S05.02
	Gestión de los Proyectos TIC	Fecha de aprobación: 26.02.2020

Objetivo del proceso	Gestionar la ejecución de actividades y tareas para el desarrollo y mantenimiento de soluciones TIC de manera efectiva, eficiente y oportuna, asegurando su alineamiento a los objetivos institucionales.
Propietario del proceso	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Nivel de Atención de requerimientos de proyectos de soluciones TIC

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes Rectores - S05.02.01 Establecimiento de estrategias, Política, estándares e indicadores de servicios TIC - S05.01.02 Definición de mediciones e indicadores de servicios TIC	- Marco normativo Vigente - Política de TIC - Indicadores - Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones. - Plan de Gobierno Digital - Cartera de Proyectos - Convenios de Cooperación - Indicadores (Ficha, metas)	S05.02.01 Gestión de Proyectos TIC	Planificar y controlar la ejecución de iniciativas de proyectos TIC e innovación tecnológica que impulsan la mejora e incorporación de nuevas tecnologías en la Municipalidad.	- Solicitud de Opinión sobre viabilidad de Proyecto - Proyecto - Documentacion de producto o servicio desarrollado - Producto o servicio desarrollado	- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - MSI\ Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - Actores de la Localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica)

Controles	Indicadores de solución de necesidades TIC

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informaticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación) y equipados que permitan la concentración para la lectura y análisis de información de los procesos. Salas de reuniones equipados (Mobiliario, Proyectos, Laptop, Pizarra, sistema de audio).
Sistemas informáticos	Word, Excel, Bizagi, Visio
Equipos	Equipos de computo, impresora, scaner

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S05.03
	Gestión de los Servicios TIC	Fecha de aprobación: 26.02.2020

Objetivo del proceso	Asegurar que los servicios de TIC brindados a los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro sean efectivos y eficientes, gestionando los requerimientos, incidencias y actividades de rutina.
Propietario del proceso	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Nivel de efectividad en la atención de servicios de soporte técnico

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos** Nivel 2	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios - S05.03.06 Inventario de Recursos Informáticos	- Marco normativo vigente - Solicitud de atención (Ticket) - Normatividad para la atención de servicios de soporte técnico - Planes de Actividades y servicios de las TIC - Informe final del proceso de inventario de Recursos Informáticos (aplicaciones informáticas, licencias de software, etc.)	S05.03.01 Gestión de Soporte Técnico	Atender y Resolver las solicitudes de servicio de soporte técnico de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad, así como asegurar el correcto funcionamiento de los recursos tecnológicos.	- Asistencia Técnica - Reporte de atención - Informe de Atención de servicios de soporte técnico	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia Municipal
- Entes rectores - S05.02 Gestión de los Proyectos TIC - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Documentación del producto desarrollado - Producto desarrollado. - Normatividad para análisis de nuevos sistemas - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.02 Gestión de la implementación de sistemas informáticos	Desarrollar, mantener y/o adquirir sistemas informáticos, así como brindar capacitación que corresponda sobre los mismos a los usuarios de la Municipalidad.	- Software disponible - Contenido de la Capacitación - Informe de productos tecnológicos implementados	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\Gerencia de Gestión de Personas - MSI\Gerencia Municipal

GTIC
Ing. ELDER DANIEL AROSHUARICA BAOOS
MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Normatividad para la atención de servicios de soporte técnico - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.03 Gestión de las Plataformas Tecnológicas	Proveer de herramientas tecnológicas y redes de comunicación adecuados para la prestación de servicios TIC.	- Servicio de base de datos - Servicio de redes de comunicación - Servicio de servidores	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
- Entes rectores - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Normatividad de Seguridad de la Información - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.04 Gestión de Seguridad informática	Administrar los sistemas informáticos de la Municipalidad, ejecutando las acciones necesarias para el resguardo de la información de la entidad.	- Backup de la Base de datos e información contenidas en los servidores de la MSI - Auditoría de datos informáticos	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
- Entes rectores - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Documento de solicitud de publicación y/o modificación de información en el portal web institucional - Normatividad para la administración del Portal de la Municipalidad de San isidro - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.05 Soporte Tecnológico de los Portales Informáticos	Brindar el soporte tecnológico a los portales informáticos, así como a los diversos canales tecnológicos de la Municipalidad.	- Informe de Actividades de mantenimiento de los canales tecnológicos	- MSI\Gerencia Municipal - S08 Gestión de la Comunicación Municipal

GTIC
Ing. ELDER DANIEL AJOCHUANA LAGOS
V°B°
MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Entes rectores - MSI\ Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - S05.01.03 Planificación de Actividades y Servicios	- Marco normativo vigente - Normatividad sobre el uso de equipos y softwares informáticos - Planes de Actividades y servicios de las TIC	S05.03.06 Inventario de Recursos Informáticos	Elaborar y mantener actualizado el inventario de recursos informáticos de la Municipalidad.	- Formato de Inventario de recursos informáticos (aplicaciones informáticas, licencias de software, etc.) - Informe final del proceso de Inventario de Recursos Informáticos (aplicaciones informáticas, licencias de software, etc.)	- MSI\Gerencia Municipal - S05.03.01 Gestión de soporte técnico - S04 Gestión de Bienes Patrimoniales y Servicios Generales
Controles	Revisión mensual del desempeño de las servicios TIC (a excepción del Inventario de recursos informáticos que es anual)				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informaticas empleadas y que cumplan el perfil del puesto.
Instalaciones	Ambientes adecuado (mobiliario e intalación)
Sistemas Informáticos	Word, Excel, Bizagi, Visio, SITDAC
Equipos	Equipos de computo, impresora, scaner

GTIC
Ing. ELDER DANIEL ARCHUANCA LAGOS
V°B°

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S06.01
	Asesoría Legal	Fecha de aprobación: 05.02.2020

Objetivo del proceso	Asesorar y emitir opinión legal cuando así lo soliciten los órganos y/o unidades orgánicas de la Municipalidad.				
Propietario del proceso	Gerente de Asesoría Jurídica				
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro				
Indicador	Cantidad de documentos de asesoría y opinión legal emitidos / Solicitudes recibidas				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
° Entidades de la Administración Pública. ° MSI\Alta Dirección. ° MSI\Órganos y/o unidades orgánicas.	° Normativa vigente aplicable. ° Solicitud de asesoría legal.	S06.01.01 Asesoramiento legal.	° Absolver consultas referidas al sentido y alcance de la normativa vigente aplicable.	° Informe de asesoramiento legal que absuelve consulta.	° MSI\Alta Dirección. ° MSI\Órganos y/o unidades orgánicas.
° Entidades de la Administración Pública. ° MSI\Alta Dirección.	° Normativa vigente aplicable. ° Solicitud de opinión legal.	S06.01.02 Opinión legal.	° Emitir opinión legal respecto a asuntos controvertidos jurídicamente en procedimientos seguidos ante la Alta Dirección.	° Informe de opinión legal que esclarece el asunto controvertido jurídicamente.	° MSI\Alta Dirección.
Controles	Evaluación del índice de atención de solicitudes de asesoría y opinión.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en asesoría legal.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Software de Ofimática, Sistema Peruano de Información Jurídica - SPIJ
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S06.02
	Gestión Jurídica	Fecha de aprobación: 05.02.2020

Objetivo del proceso	Realizar la revisión legal- jurídica y visación de proyectos normativos y de proyectos de resoluciones de la Alta Dirección, que sean requeridos, a fin de dar continuidad a los procesos.				
Propietario del proceso	Gerente de Asesoría Jurídica				
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro				
Indicador	Cantidad de documentos de análisis legal sobre proyectos de resoluciones de Alta Dirección y proyectos normativos				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
° Entidades de la Administración Pública. ° MSI\Alta Dirección.	° Normatividad vigente. ° Solicitud de revisión de proyectos de Resoluciones de Alta Dirección.	S06.02.01 Análisis legal de proyectos de Resoluciones de Alta Dirección.	° Realizar el análisis de los aspectos jurídicos de proyectos de Resoluciones de la Alta Dirección.	° Informe de análisis jurídico sobre proyecto de Resolución. ° Proyecto de Resolución visado.	° MSI\Alta Dirección
° Entidades de la Administración Pública. ° MSI\Alta Dirección. ° MSI\Órganos y unidades orgánicas.	° Normatividad vigente. ° Solicitud de revisión de proyectos normativos.	S06.02.02 Análisis legal de proyectos normativos	° Realizar el análisis de los aspectos jurídicos de proyectos normativos de la Municipalidad.	° Informe de análisis jurídico sobre proyecto normativo. ° Proyecto normativo visado.	° MSI\Alta Dirección
Controles	Evaluación del nivel de atención de las solicitudes de revisión legal-jurídica de proyectos de resoluciones de Alta Dirección y de proyectos normativos.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en asesoría legal.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Software de Ofimática, Sistema Peruano de Información Jurídica - SPIJ
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO
V°B°

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S07.01
	Gestión del Trámite Documentario	Fecha de aprobación: 24.01.2020

Objetivo del proceso	Recepcionar y distribuir documentos con el fin de mejorar la atención al público minimizando los factores de tiempo y ofreciendo al usuario toda la información necesaria para los trámites
Propietario del proceso	Secretario General
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	Cantidad de documentos recepcionados, derivados y notificados en los plazos establecidos

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- PCM - MSI\Secretaría General - Actores de la Localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica)	- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Documento (Carta, Oficio, otros)	S07.01.01 Recepción de documentos	Recepcionar la documentación externa de la Municipalidad (cartas, oficios, otros), y verificar que cumplan con los requisitos exigidos por la entidad, codificandolos para el correcto flujo de atención en la Municipalidad.	- Cargo de documento - Documento para atención	- Actores de la Localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica) - S07.01.02 Derivación de Documentos
- PCM - MSI\Secretaría General - S07.01.01 Recepción de documentos	- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Documento para atención	S07.01.02 Derivación de Documentos	Trasladar la documentación a las áreas que correspondan, de acuerdo a la naturaleza de la solicitud, así como llevar el control de la oportuna derivación, para controlar la atención de los mismos.	- Documentos derivados - Reporte de estado de atención de expedientes	- MSI\Órganos y Unidades Orgánicas
- PCM - MSI\Secretaría General - MSI\Órganos y Unidades Orgánicas - S07.01.04 Búsqueda de Documentos por parte de la Ciudadanía	- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Documento de la atención - Documento solicitado	S07.01.03 Notificación de Documentos	Notificar y poner en conocimiento del interesado el resultado de la atención de su solicitud, para los fines pertinentes.	- Notificaciones	- Actores de la Localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica)

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI/SG - S07.02.01 Archivamiento de Documentos - Actores de la Localidad (Persona Natural y/o Persona Jurídica)	- Normatividad vigente sobre procesos archivisticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Formato de Inventario de transferencia de documentos (por área) - Documento de Solicitud	S07.01.04 Búsqueda de Documentos por parte de la Ciudadanía	Ubicar y atender las solicitudes de documentación archivada de la Municipalidad por parte de los administrados, para la atender las necesidades de los mismos	- Documento solicitado - Cargo de documento solicitado	- Persona Natural y/o Persona Jurídica - S07.01.03 Notificación de Documentos
Controles	Reportes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en sistema de gestión documentaria
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas Informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo, SITDAC
Equipos	PC, Impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S07.02
	Gestión del Archivo	Fecha de aprobación: 24.01.2020

Objetivo del proceso	Planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional, así como, de la administración, custodia, conservación de la documentación y atención de las necesidades provenientes de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad
Propietario del proceso	Secretario General
Areas involucradas	Todos los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro
Indicador	Cantidad de documentos archivados, trasladados y eliminados de la entidad

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaria General - MSI\Órganos o unidades orgánicas	- Normatividad vigente sobre procesos archivisticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Registro de responsable para solicitar documentos - Documentos para archivo	S07.02.01 Archivamiento de Documentos	Clasificar, organizar y conservar los registros documentales de la Municipalidad, con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos.	- Plan Anual de Archivo - Formato de Inventario de transferencia de documentos (por área)	- Archivo General de la Nacion - MSI\Secretaría General - Órganos o unidades orgánicas - S07.02.02 Búsqueda de Documentos - S07.02.03 Inventario de Archivos
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaría General - S07.02.01 Archivamiento de Documentos - MSI\Órganos o unidades orgánicas	- Normatividad vigente sobre procesos archivisticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Formato de Inventario de transferencia de documentos (por área) - Solicitud de préstamo de documento	S07.02.02 Búsqueda de Documentos por parte de los Órganos y Unidades Orgánicas	Ubicar y atender las solicitudes de documentación archivada de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad.	- Documento solicitado - Cargo de Documentos solicitados	- MSI\Órganos o unidades orgánicas

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaría General - S07.02.01 Archivamiento de Documentos	- Normatividad vigente sobre procesos archivísticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Formato de Inventario de transferencia de Documentos (por área)	S07.02.03 Inventario de Archivos	Verificar y registrar la documentación del archivo general con los que cuenta la Municipalidad a una determinada fecha, con el fin de mantener actualizado el registro de archivos.	- Formato de Inventario General de Documentos (registro de archivos) - Informe de estado situacional del Archivo central de la MSI	- S07.02.04 Transferencia de Documentación Histórica - S07.02.05 Eliminación de Documentos Administrativos - MSI\Secretaría General
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaría General - S07.02.03 Inventario de Archivos	- Normatividad vigente sobre procesos archivísticos - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Formato de Inventario General de Documentos (registro de archivos)	S07.02.04 Transferencia de Documentación Histórica	Gestionar la transferencia de documentos al Archivo General de la Nación, para la conservación de documentación histórica de la Municipalidad	- Oficio de solicitud de transferencia de Documentos Históricos	- Archivo General de la Nacion
- Archivo General de la Nación - PCM - MSI\Secretaría General - S07.02.03 Inventario de Archivos	- Normatividad vigente sobre procesos archivísticos - Resolución jefatural aprobando la eliminación de documentación - Ley N° 25323 - Ley del Sistema Nacional de Archivos - Normas para la Gestión Documentaria y Archivo - Formato de Inventario General de Documentos (registro de archivos)	S07.02.05 Eliminación de Documentos Administrativos	Gestionar la eliminación de documentos que cumplan un determinado tiempo de conservación, para la recuperación de espacio en el archivo central de la Municipalidad	- Informe de Conformación del comité evaluador de documentos - Documentos consultivos a los Órganos y Unidades Orgánicas - Expediente de eliminación de documentos - Inventario de documentos a eliminar - Acta de entrega de documentos a eliminar - Informe de reporte de documentos eliminados - Oficio al Archivo General de la Nación para la aprobación de eliminación de documentos	- MSI\Secretaría General - Archivo General de la Nación

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Controles	Reportes/Indicadores del cumplimiento de las actividades planificadas				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en archivística y sistema de gestión documentaria
Instalaciones	Ambiente de oficina, Zonas para almacenamiento de acervo documental
Sistemas informáticos	Plataformas Informáticas del Sistema Administrativo, SITDAC
Equipos	PC, impresora, muebles para archivos

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S08.01
	Gestión de Prensa	Fecha de aprobación: 24.12.2019

Objetivo del proceso	Desarrollar y difundir comunicaciones escritas y audiovisuales a un publico objetivo para lograr un impacto esperado por la Municipalidad de San Isidro a fin de cumplir con sus objetivos institucionales
Propietario del proceso	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Número de actividades en gestión de prensa atendidas

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- MSI/Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02 Gestión Normativa Institucional	- Lineamientos para el manejo de acciones de prensa en la MSI - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Asistencia Técnica - Normatividad aprobada - Norma de estándares de documentos normativos	S08.01.01 Establecimiento estándares y normatividad para la Gestión de Prensa	Establecer estándares y la normatividad necesaria para la administración de las comunicaciones escritas y audiovisuales en la Municipalidad de San Isidro.	- Estándares para la cobertura de prensa sobre noticias o anuncios, eventos, etc. - Solicitud de Asist.Técnica - Proyectos de documentos normativos para opinión	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - S08.03.01 Organización y realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos - S08.04.01 Dirección y Manejo de Información en los canales digitales institucionales - E02.02 Gestión Normativa Institucional'
- S08.01.01 Establecimiento estándares y normatividad para la Gestión de Prensa - S08.03 Administración de Protocolos y Eventos - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Medios de Comunicación - Redes Sociales - S02.01 Gestión de contrataciones	- Estándares para la cobertura de prensa sobre noticias o anuncios, eventos, etc. - Informe de eventos de la municipalidad - Información de los órganos o unidades orgánicas - Información de canales tradicionales (TV, radio, periódicos, etc) - Información de interés de la MSI - Bien o servicio	S08.01.02 Cobertura de Prensa	Informar, responder y aclarar la posición institucional frente a una intervención positiva y/o cuestionamiento negativo que pueda surgir, vinculada a la institución	- Notas de prensa - Cobertura periodística de actividades oficiales - Cobertura audiovisual - TDR, ET, Conformidad de Servicios	- MSI\Gerencia Municipalidad - S08.03.01 Organización y realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos - S08.04.01 Dirección y Manejo de Información en los canales digitales institucionales - Medios de Comunicación (radio, televisión, etc) - Redes Sociales (plataformas de comunicación) - S02.01 Gestión de contrataciones

Proveedores (Fuente)	Entradas	Procesos Nivel 2	Objetivo	Salidas (Documentos o elementos que se generan)	Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)
Controles	Evaluar la actividad para la gestión de prensa en la Municipalidad de San Isidro				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas Informáticos	Sistemas de Edición y Comunicación
Equipos	Dron, Cámaras, Tripodes, Memorias de Video, PC, Impresora, muebles para archivos

OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S08.02
	Gestión de Publicidad	Fecha de aprobación: 24.12.2019

Objetivo del proceso	Dirigir y realizar las acciones para la divulgación de anuncios, noticias o información de interés de la Municipalidad de San Isidro a los actores de la localidad pertinentes.				
Propietario del proceso	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				
Áreas involucradas	Órganos y unidades orgánicas de la municipalidad de San Isidro				
Indicador	Cantidad de Diseños elaborados y publicados				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- MSI\Gerencia Municipal - E01.02 Gestión Estratégica Institucional - E02.02 Gestión Normativa Institucional	- Lineamientos para la estrategia de comunicación y publicidad - PEI, POI, Presupuesto Institucional - Norma de estándares de documentos normativos - Asistencia Técnica	S08.02.01 Establecimiento estándares para la divulgación de información de la Municipalidad de San Isidro	Establecer estándares y normatividad para la gestión de la publicidad en medios de comunicación y redes sociales de la Municipalidad de San Isidro para el cumplimiento de metas de la entidad	- Estándares para la divulgación de información, noticias o anuncios - Solicitud de Asist.Técnica - Proyectos de documentos normativos para opinión	- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - S08.03.01 Realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos - S08.04.01 Dirección y Manejo de Información en los canales digitales institucionales - E02.02 Gestión Normativa Institucional
- Administración de Protocolos y Eventos - S08.02.01 Establecimiento de estándares para la divulgación de información de la MSI - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - S02.01 Gestión de contrataciones	- Informe de eventos de la Municipalidad - Estándares para la divulgación de información, noticias o anuncios - Material informativo - Bien o servicio	S08.02.02 Difusión de información	Administrar las acciones para la divulgación de información, noticias o anuncios a actores de la localidad pertinentes y cumplir con las metas establecidas de la institución	- Diseños - Folletos, banderolas, afiches, etc. - Campañas Publicitarias - TDR, ET, Conformidad de Servicios	- S08.04.01 Dirección y Manejo de Información en los canales digitales institucionales - S08.01.02 Cobertura de Prensa - Actores de la localidad (Plataformas, posteras, etc) - MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades - Medios de Comunicación Tradicionales (ATL) y No Tradicionales (BTL) - Redes Sociales (plataformas de comunicación) - S02.01 Gestión de contrataciones
Controles	Evaluar la actividad para la gestión de la publicidad en la Municipalidad de San Isidro				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas informáticos	Sistemas de Edición y Comunicación
Equipos	Dron, Cámaras, Trípodes, Memorias de Video, PC, Impresora, muebles para archivos

OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S08.03
	Administración de Protocolos y Eventos	Fecha de aprobación: 24.12.2019

Objetivo del proceso	Organizar, coordinar y ejecutar acciones necesarias para cumplir con los compromisos oficiales y sociales de la Municipalidad de San Isidro				
Propietario del proceso	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				
Áreas involucradas	Alta dirección, Oficina de Comunicaciones e imagen institucional				
Indicador	Nivel de cobertura de eventos, actos oficiales y ceremonias				
Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas** (Documentos o elementos que se generan)	**Usuarios** (Clientes del documento o elemento de salida)
- MSI\Gerencia Municipal - MSI\Órganos, Unidades Orgánicas - Medio de Comunicación - Actores de la localidad (empresarios, visitantes, etc) - S02.01 Gestión de Contrataciones	- Relación de Eventos/actos oficiales/ceremonias de interés de la MSI - Cartas, Invitaciones a eventos - Bien o servicio	S08.03.01 Organización y realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos	Organizar, coordinar y ejecutar acciones necesarias para cumplir con los compromisos oficiales y sociales de la Municipalidad de San Isidro.	- Informe de eventos programados de la municipalidad - Documentos de comunicación - Invitaciones - Tarjetas - Informe final de eventos realizados, de la municipalidad - TDR, ET, Conformidad de servicio	- S08.01 Gestión de Prensa - S08.02 Gestión de Publicidad - S08.04 Administración de Redes - Actores de la localidad (empresarios, visitantes, autoridades, diplomáticos, etc) - MSI/Gerencia Municipal - S02.01 Gestión de Contrataciones
Controles	Evaluación de actividades para la administración de protocolos y eventos de interés para la Municipalidad de San Isidro.				

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos y aplicaciones informáticas empleadas.
Instalaciones	Ambiente de oficina.
Sistemas Informáticos	Sistemas de Edición y Comunicación
Equipos	Dron, Cámaras, Trípodes, Memorias de Video, PC, Impresora, muebles para archivos

OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN

Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROCESOS Nivel 1	Código: S08.04
	Administración de Redes	Fecha de aprobación: 24.12.19

Objetivo del proceso	Conducir y realizar acciones para el manejo de plataformas de comunicación digital para la difusión de información a fin de lograr las metas de la municipalidad.
Propietario del proceso	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
Áreas involucradas	Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad de San Isidro
Indicador	Incremento en las visitas a la plataforma de comunicación digital

Proveedores (Fuente)	**Entradas**	**Procesos Nivel 2**	**Objetivo**	**Salidas (Documentos o elementos que se generan)**	**Usuarios (Clientes del documento o elemento de salida)**
- E01.02 Gestión Estratégica Institucional - Redes Sociales - S08.02.02 Difusión de Información - S08.01.02 Cobertura de Prensa - S08.03.01 Organización y realización de actos oficiales, ceremonias y/o eventos - MSI\Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional - S02.01 Gestión de Contrataciones	- PEI, POI, Presupuesto Institucional - Información de interés para la MSI - Diseños - Campañas Publicitarias - Cobertura periodística de actividades oficiales - Informe final de eventos de la municipalidad - Lineamientos, estándares de Línea Gráfica MSI - Bien / Servicio	S08.04.01 Dirección y Manejo de información en los canales digitales institucionales	Administrar la página web, medios digitales de comunicación y redes sociales para informar a la ciudadanía, entes rectores y actores de la localidad sobre las actividades de la Municipalidad de San Isidro	- Información en: pieza gráfica, pieza audiovisual (vía canal digital) - Notas - Noticias - Videos - Estado de monitoreo de redes sociales - Informe a la Alta Dirección - TDR, ET, Conformidad de servicio	- Ciudadanía\Actores de la localidad -Medios de Comunicación (radio, televisión, etc) - Redes Sociales (plataformas de comunicación) - MSI\ Órganos, Unidades Orgánicas - S02.01 Gestión de Contrataciones

Controles	Evaluación de Actividades de manejo de plataformas de comunicación digital

Recursos:	
Recursos humanos	Personal competente y capacitado en los procesos, aplicaciones informáticas empleadas y en manejo de redes sociales.
Instalaciones	Ambiente de oficina, almacenamiento de imágenes impresas y digitales
Sistemas informáticos	Aplicaciones informáticas para la edición y comunicaciones en redes sociales
Equipos	Dron, Cámaras, Trípodes, Memorias de Video, PC, Impresora, muebles para archivos

OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN