

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 020 -2026-MDJLBYR

José Luis Bustamante y Rivero, 15 de enero 2026

El Alcalde de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero

VISTO: El Informe Técnico N° 013-2026-OGPEYP/MDJLBYR de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto; Informe Legal N° 019-2026-OGAJ/MDJLBYR de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, en concordancia con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades-, establece que las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, radicando dicha autonomía en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativos y de administración;

Que, el artículo 43° de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades en cuanto a las **RESOLUCIONES DE ALCALDÍA**, suscribe que, “Las resoluciones de alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo”. Asimismo, el Numeral 6 del Artículo 20° de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, determina que es atribución del alcalde: “Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas”. Igualmente, el segundo párrafo del Artículo 39° del mismo cuerpo legal, indica, “El alcalde ejerce las funciones ejecutivas de gobierno señaladas en la presente ley mediante decretos de alcaldía. Por resoluciones de alcaldía resuelve los asuntos administrativos a su cargo”;

Que, el numeral 1.1 del artículo 1° de la Ley N°27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el numeral 5-A.1 del artículo 5-A de la citada Ley, incorporado por D.L. N°1446 que modifica la Ley N°27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia de Consejo de ministros; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional; la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos; la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados. Que, la Norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”, aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, define a los procedimientos como la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Al conjunto de procedimientos se le denomina Manual de Procedimientos (MAPRO);

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública, cuyo objetivo es establecer disposiciones, lineamientos y definiciones para el desarrollo, implementación, mejora continua y aprobación del Mapa de Procesos Institucional en las entidades públicas. Dicha normativa habilita y faculta a las entidades del Estado, incluyendo a las municipalidades provinciales y distritales, a identificar, caracterizar, clasificar y aprobar su Mapa de Procesos Institucional, mediante acto resolutorio de la máxima autoridad ejecutiva o quien cuente con delegación expresa;

Que, la Ordenanza Municipal N°014 - 2023 – MDJLBYR - Reglamento de organización y funciones (ROF) y sus modificatorias a través de las Ordenanza Municipal N°011 - 2024 – MDJLBYR, Ordenanza Municipal N°013 – 2025 – MDJLBYR Ordenanza Municipal N°014 - 2025 – MDJLBYR, que define la estructura orgánica municipal, las funciones generales y específicas de cada unidad orgánica, habilitando la definición de procesos y productos institucionales;

Que, mediante INFORME TÉCNICO N°013-2026-OGPEYP/MDJLBYR la Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto, señala que, del análisis situacional realizado se identifica lo siguiente:

- La Municipalidad no contaba con identificación de procesos en documentos internos, sin **Mapa de Procesos Institucional aprobado formalmente**.

- No se contaba con una clasificación integral de procesos en **estratégicos, misionales y de soporte**, conforme exige la Norma Técnica 002-2025-PCM/SGP.

- No existía trazabilidad formal entre **funciones municipales (LOM) → procesos → productos → servicios al ciudadano**.

- El estado situacional revela la necesidad de fortalecer la articulación entre procesos institucionales y los instrumentos del **Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico**, especialmente:

PEI Multianual
POI Multianual

o **Presupuesto por Resultados (PpR)**

La Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto ha liderado la sistematización, validación y estructuración del **Mapa de Procesos Institucional propuestos**.

De la propuesta del Mapa de Procesos Institucional

a) Identificación y habilitación legal de los procesos de nivel cero (0)

Los procesos de nivel cero (0) se agrupan de la siguiente forma:

1. Procesos Estratégicos

Relacionados con la dirección política, planificación, formulación de estrategias, imagen y mejora institucional.

2. Procesos Misionales

Asociados al cumplimiento de funciones sustantivas establecidas en la **LOM**, tales como:

- o Gestión de servicios públicos locales
- o Gestión de desarrollo urbano
- o Gestión de desarrollo Social
- o Gestión ambiental
- o Gestión económica y tributaria
- o Seguridad ciudadana
- o Gestión de riesgos de desastre
- o Registro civil, entre otros

3. Procesos de Soporte

Orientados al asesoramiento legal, sostenimiento administrativo, logístico, patrimonial, recursos humanos, tecnológico y financiero, atención al ciudadano.

Cada proceso misional ha sido vinculado a una **función municipal reconocida en la Ley N° 27972**, lo que constituye su **marco legal habilitante sustantivo**.

b) Verificación de duplicidad de productos

Durante la elaboración del Mapa de Procesos se verificó que:

- No existe duplicidad de **productos institucionales**, ni superposición de competencias internas.
- Los productos identificados no son generados por otras entidades públicas del mismo ámbito, evitando interferencias o conflictos de competencia.

c) Vinculación al Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico

Los procesos misionales se encuentran articulados con los instrumentos de gestión institucional, especialmente:

- **PEI modificado 2024-2028**
- **POI Multianual 2026 - 2028**
- **Presupuesto Institucional 2026**
- **Programación Multianual de Inversiones 2026 - 2028**

Esta articulación garantiza que los procesos contribuyan a los **Objetivos Institucionales Estratégicos** y Metas establecidos en el PEI.

LLEGANDO A LAS SIGUIENTES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los términos de referencia, la propuesta del **Mapa de Procesos Institucional** cumple con la **Norma Técnica N°002-2025-PCM/SGP**.
2. El Mapa se encuentra **alineado a la Ley Orgánica de Municipalidades** en materia de funciones sustantivas.
3. Se garantiza articulación con documentos de gestión del **Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico**.
4. No se identifican duplicidades internas ni externas de productos institucionales.
5. El documento se encuentra **alineado al reglamento de organización y funciones de la entidad**.
6. La Municipalidad Distrital se encuentra en condiciones técnicas para **aprobar formalmente** el Mapa de Procesos Institucional.

Recomendaciones

1. **Aprobar el Mapa de Procesos Institucional mediante Resolución de Alcaldía**, conforme a normativa vigente.
2. Disponer su **publicación en el Portal Institucional**.
3. Encargar a la **Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto** la actualización permanente y mejora continua del Mapa, conforme al ciclo de planeamiento, y las variaciones de las normas legales vigentes.

Que, mediante Informe Legal N° 019-2026-OGAJ/MDJLBYR, la Oficina General de Asesoría Jurídica concluye que desde un enfoque jurídico-administrativo y técnico, la aprobación del MAPRO mediante Resolución de Alcaldía no solo resulta legalmente válida y competente, sino necesaria y razonable para garantizar la institucionalización de la gestión por procesos, la seguridad jurídica interna, la mejora de la calidad de los servicios municipales y el cumplimiento efectivo de los principios de eficiencia, modernización y orientación al ciudadano que rigen la administración pública peruana. En atención a que dicho instrumento constituye un asunto de carácter administrativo, cuya aprobación corresponde a la máxima autoridad ejecutiva, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, así como a lo establecido en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP. Dicha aprobación se sustenta en el INFORME TÉCNICO N°013-2026-OGPEYP/MDJLBYR, que acredita el cumplimiento de los criterios técnicos, normativos y funcionales exigidos para la implementación de la gestión por procesos en la entidad;

Estando a lo expuesto y en mérito a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Municipalidad y uso de las facultades otorgada a este despacho se emite la presente Resolución de Alcaldía:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Mapa de Procesos Institucional (MAPRO) de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto de su actualización permanente y mejora continua, en concordancia con el ciclo de planeamiento institucional y las modificaciones normativas que resulten aplicables, asegurando la sostenibilidad del proceso de modernización de la gestión municipal y la mejora continua de la calidad de los servicios públicos.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER a la Oficina de Secretaría General que a través de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación se publique la presente resolución, así como el MAPRO de la Entidad en página web de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero www.munibustamante.gob.pe

REGISTRESE COMUNIQUESE Y CUMPLASE



Archivo
Alcaldía
G. Municipal
Asesoría Jurídica
Planeamiento y P
Tecnologías



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO

Mg. Fredy J. Zegarra Black
ALCALDE

583156

MAPRO

Manual de Procedimientos

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y
RIVERO
DICIEMBRE, 2025**

Índice de fichas de productos y procesos	2
Índice de flujogramas	5
1. Resumen ejecutivo	10
2. Antecedentes	11
3. Análisis y descripción de los procesos	12
4. Conclusiones	347
5. Recomendaciones	348

Índice de fichas de productos y procesos

Ficha de producto y proceso 1: Proceso de elaboración, revisión, aprobación e implementación de normas municipales	15
Ficha de producto y proceso 2: Proceso de prestación del servicio de control interno	19
Ficha de producto y proceso 3: Proceso de entrenamiento de comunidades frente al riesgo de desastres	23
Ficha de producto y proceso 4: Proceso de emisión de evaluaciones, certificaciones, informes técnicos y resoluciones en materia de GRD	26
Ficha de producto y proceso 5: Proceso de emisión de informes legales	29
Ficha de producto y proceso 6: Proceso de elaboración de la programación multianual de inversiones (PMI).	35
Ficha de producto y proceso 7: Proceso de formulación e implementación del PDLC.	38
Ficha de producto y proceso 8: Proceso de formulación, aprobación y registro del PEI y POI institucional.	41
Ficha de producto y proceso 9: Proceso de elaboración del presupuesto institucional	45
Ficha de producto y proceso 10: Proceso de evaluación del presupuesto institucional.	48
Ficha de producto y proceso 11: Gestión de abastecimiento – Planificación de contrataciones	53
Ficha de producto y proceso 12: Gestión de abastecimiento – Ejecución de compras menores	56
Ficha de producto y proceso 13: Gestión de abastecimiento – Ejecución de procedimientos de selección no competitivos	59
Ficha de producto y proceso 14: Gestión de abastecimiento – Procedimientos de selección competitivos ...	62
Ficha de producto y proceso 15: Gestión de almacén	65
Ficha de producto y proceso 16: Gestión de abastecimiento – Conformidad y validación de servicios, bienes y obras	68
Ficha de producto y proceso 17: Gestión contable institucional	72
Ficha de producto y proceso 18: Gestión patrimonial institucional	76
Ficha de producto y proceso 19: Gestión patrimonial institucional	79
Ficha de producto y proceso 20: Gestión de infraestructura y servicios generales	82
Ficha de producto y proceso 21: Gestión de contratación de personal	85
Ficha de producto y proceso 22: Gestión de personal – Pago de remuneraciones	89
Ficha de producto y proceso 23: Gestión de beneficios laborales – Pago de liquidaciones	92
Ficha de producto y proceso 24: Gestión del desempeño del personal	95
Ficha de producto y proceso 25: Gestión del desarrollo del personal	98
Ficha de producto y proceso 26: Gestión de seguridad y salud en el trabajo.	101
Ficha de producto y proceso 27: Gestión de seguridad y salud en el trabajo	104
Ficha de producto y proceso 28: Gestión del desarrollo del personal	107
Ficha de producto y proceso 29: Gestión del personal	110
Ficha de producto y proceso 30: Gestión y atención de incidencias tecnológicas	114
Ficha de producto y proceso 31: Gestión de infraestructura de redes y conectividad	117
Ficha de producto y proceso 32: Elaboración del plan de gobierno digital	120
Ficha de producto y proceso 33: Gestión de tesorería	124
Ficha de producto y proceso 34: Gestión de tesorería	127
Ficha de producto y proceso 35: Gestión de tesorería	130
Ficha de producto y proceso 36: Gestión de tesorería	133
Ficha de producto y proceso 37: Gestión del registro civil para el nacimiento	137
Ficha de producto y proceso 38: Procesos de modificación, rectificación, actualización de los registros o actos del registro civil	140
Ficha de producto y proceso 39: Gestión del registro civil para el matrimonio	143
Ficha de producto y proceso 40: Gestión del registro civil municipal para el divorcio	146
Ficha de producto y proceso 41: Gestión del registro civil municipal para la defunción	149
Ficha de producto y proceso 42: Procesos de atención de reclamos por diferentes canales	153
Ficha de producto y proceso 43: Expedición de copia certificada de documentos	156
Ficha de producto y proceso 44: Gestión de la recepción documental - Mesa de partes presencial/virtual .	159
Ficha de producto y proceso 45: Gestión documentaria	162
Ficha de producto y proceso 46: Gestión documentaria y transferencia de documentos	165
Ficha de producto y proceso 47: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas	169
Ficha de producto y proceso 48: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas	172

Ficha de producto y proceso 49: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas.....	175
Ficha de producto y proceso 50: Gestión del plan distrital de residuos sólidos municipales.....	180
Ficha de producto y proceso 51: Gestión de las organizaciones de recicladores.....	183
Ficha de producto y proceso 52: Gestión municipal para la salud de las personas.....	187
Ficha de producto y proceso 53: Gestión municipal para la salud de los animales.....	190
Ficha de producto y proceso 54:.....	190
Ficha de producto y proceso 55: Gestión del bienestar y empoderamiento del adulto mayor.....	195
Ficha de producto y proceso 56: Proceso de empadronamiento de beneficiarios del programa OMAPED.....	198
Ficha de producto y proceso 57: Proceso de ejecución de visitas domiciliarias para verificación de casos de riesgo.....	201
Ficha de producto y proceso 58: Proceso de conciliación extrajudicial en materia familiar.....	204
Ficha de producto y proceso 59: Proceso de atención de casos de vulneración de derechos de NNA.....	207
Ficha de producto y proceso 60: Gestión del registro de información para la clasificación socioeconómica.....	210
Ficha de producto y proceso 61: Gestión del empadronamiento de beneficiarios del programa vaso de leche.....	213
Ficha de producto y proceso 62: Gestión de la entrega de raciones del programa vaso de leche.....	216
Ficha de producto y proceso 63: Desarrollo de campañas de salud.....	221
Ficha de producto y proceso 64: Enseñanza en la Escuela Municipal.....	224
Ficha de producto y proceso 65: Gestión de eventos culturales y deportivos.....	227
Ficha de producto y proceso 66: Emisión de autorizaciones municipales para la publicidad, anuncios o uso de la vía pública con fines comerciales.....	231
Ficha de producto y proceso 67: Gestión de licencia de funcionamiento.....	234
Ficha de producto y proceso 68: Gestión de talleres de capacitación de emprendimiento.....	237
Ficha de producto y proceso 69: Gestión de autorización para espectáculos públicos no deportivos.....	240
Ficha de producto y proceso 70: Autorización para comercio ambulatorio.....	243
Ficha de producto y proceso 71: Gestión de autorizaciones para eventos, ferias y similares.....	246
Ficha de producto y proceso 72: Proceso de formulación del Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.....	249
Ficha de producto y proceso 73: Servicio de patrullaje integrado con la PNP.....	253
Ficha de producto y proceso 74: Proceso de atención en la central de emergencia.....	256
Ficha de producto y proceso 75: Proceso de entrega de registro de video.....	259
Ficha de producto y proceso 76: Proceso de resguardo en eventos municipales para la población.....	262
Ficha de producto y proceso 77: Gestión del servicio de videovigilancia.....	265
Ficha de producto y proceso 78: Proceso de determinación de subvaluadores y omisos.....	269
Ficha de producto y proceso 79: Gestión del Registro y Declaración del Impuesto Predial.....	273
Ficha de producto y proceso 80: Gestión de la determinación y formalización tributaria municipal.....	276
Ficha de producto y proceso 81: Gestión de fraccionamiento de deuda tributaria.....	279
Ficha de producto y proceso 82: Gestión de la prescripción de deudas tributarias municipales.....	282
Ficha de producto y proceso 83: Gestión de la emisión y recaudación de valores tributarios municipales.....	285
Ficha de producto y proceso 84: Reparación de veredas o sardineles y señalética.....	290
Ficha de producto y proceso 85: Gestión municipal para la edificación en Modalidad A.....	294
Ficha de producto y proceso 86: Gestión municipal para la edificación en Modalidad B con evaluación previa por parte de la Municipalidad.....	297
Ficha de producto y proceso 87: Gestión municipal para la edificación en Modalidad C con evaluación previa.....	300
Ficha de producto y proceso 88: Gestión municipal para la edificación en Modalidad B, C, D con evaluación previa por Revisores Urbanos.....	303
Ficha de producto y proceso 89: Gestión municipal para la edificación en Modalidad D con evaluación previa.....	306
Ficha de producto y proceso 90: Administración de procesos complementarios a la edificación.....	309
Ficha de producto y proceso 91: Gestión municipal para la habilitación urbana.....	312
Ficha de producto y proceso 92: Administración de los procesos complementarios a la habilitación urbana.....	315
Ficha de producto y proceso 93: Gestión municipal para la infraestructura de comunicaciones y servicios básicos.....	318
Ficha de producto y proceso 94: Administración de procesos complementarios a la edificación.....	321
Ficha de producto y proceso 95: Gestión municipal para la infraestructura de servicios públicos.....	324

Ficha de producto y proceso 96: Inspección sanitaria.....	328
Ficha de producto y proceso 97: Fiscalización de establecimientos de actividades económicas	331
Ficha de producto y proceso 98: Fiscalización en la vía pública	334
Ficha de producto y proceso 99: Fiscalización urbana.	337
Ficha de producto y proceso 100: Devolución de bienes retenidos	340
Ficha de producto y proceso 101: Gestión de la Cobranza Coactiva.....	344

Índice de flujogramas

Flujograma de proceso 1: Proceso de elaboración, revisión, aprobación e implementación de normas municipales	17
Flujograma de proceso 2: Proceso de prestación del servicio de control interno	20
Flujograma de proceso 3: Proceso de entrenamiento de comunidades frente al riesgo de desastres	24
Flujograma de proceso 4: Proceso de evaluaciones, certificaciones, informes técnicos y resoluciones en materia de GRD	27
Flujograma de proceso 5: Proceso de emisión de informes legales	31
Flujograma de proceso 6: Proceso de elaboración de la programación multianual de inversiones (PMI).	36
Flujograma de proceso 7: Proceso de formulación e implementación del PDLC.....	39
Flujograma de proceso 8: Proceso de formulación, aprobación y registro del PEI y POI institucional	42
Flujograma de proceso 9: Proceso de elaboración del presupuesto institucional	46
Flujograma de proceso 10: Proceso de evaluación del presupuesto institucional	49
Flujograma de proceso 11: Gestión de abastecimiento – Planificación de contrataciones	54
Flujograma de proceso 12: Gestión de abastecimiento – Ejecución de compras menores	57
Flujograma de proceso 13: Gestión de abastecimiento – Ejecución de procedimientos de selección no competitivos	60
Flujograma de proceso 14: Gestión de abastecimiento – Procedimientos de selección competitivos.....	63
Flujograma de proceso 15: Gestión de almacén.....	66
Flujograma de proceso 16: Gestión de abastecimiento – Conformidad y validación de servicios, bienes u obras	69
Flujograma de proceso 17: Gestión contable institucional.....	73
Flujograma de proceso 18: Gestión patrimonial institucional	77
Flujograma de proceso 19: Gestión patrimonial institucional	80
Flujograma de proceso 20: Gestión de infraestructura y servicios generales	83
Flujograma de proceso 21: Gestión de contratación de personal	87
Flujograma de proceso 22: Gestión de personal – Pago de remuneraciones.....	90
Flujograma de proceso 23: Gestión de beneficios laborales – Pago de liquidaciones	93
Flujograma de proceso 24: Gestión del desempeño del personal.....	96
Flujograma de proceso 25: Gestión del desarrollo del personal	99
Flujograma de proceso 26: Gestión de seguridad y salud en el trabajo.....	102
Flujograma de proceso 27: Gestión de seguridad y salud en el trabajo.....	105
Flujograma de proceso 28: Gestión del desarrollo del personal	108
Flujograma de proceso 29: Gestión del personal.....	111
Flujograma de proceso 30: Gestión y atención de incidencias tecnológicas	115
Flujograma de proceso 31: Gestión de infraestructura de redes y conectividad.	118
Flujograma de proceso 32: Gestión y planificación del gobierno digital	121
Flujograma de proceso 33: Gestión de tesorería	125
Flujograma de proceso 34: Gestión de tesorería.....	128
Flujograma de proceso 35: Gestión de tesorería	131
Flujograma de proceso 36: Gestión de tesorería	134
Flujograma de proceso 37: Gestión del registro civil para el nacimiento.....	138
Flujograma de proceso 38: Procesos de modificación, rectificación, actualización de los registros o actos del registro civil	141
Flujograma de proceso 39: Gestión del registro civil para el matrimonio	144
Flujograma de proceso 40: Gestión del registro civil municipal para el divorcio.....	147
Flujograma de proceso 41: Gestión del registro civil municipal para la defunción	150
Flujograma de proceso 42: Procesos de atención de reclamos por diferentes canales.....	154
Flujograma de proceso 43: Expedición de copia certificada de documentos	157
Flujograma de proceso 44: Gestión de la recepción documental - Mesa de partes presencial/virtual.....	160
Flujograma de proceso 45: Gestión documentaria.....	163
Flujograma de proceso 46: Gestión documentaria y transferencia de documentos.....	166
Flujograma de proceso 47: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas	170
Flujograma de proceso 48: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas	173
Flujograma de proceso 49: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas	176
Flujograma de proceso 50: Gestión del plan distrital de residuos sólidos municipales	181

Flujograma de proceso 51: Gestión de las organizaciones de recicladores	184
Flujograma de proceso 52: Gestión municipal para la salud de las personas.....	188
Flujograma de proceso 53: Gestión municipal para la salud de los animales	191
Flujograma de proceso 54	191
Flujograma de proceso 55: Gestión del bienestar y empoderamiento del adulto mayor.....	196
Flujograma de proceso 56: Proceso de empadronamiento de beneficiarios del programa OMAPED	199
Flujograma de proceso 57: Proceso de ejecución de visitas domiciliarias para verificación de casos de riesgo	202
Flujograma de proceso 58: Proceso de conciliación extrajudicial en materia familiar	205
Flujograma de proceso 59: Proceso de atención de casos de vulneración de derechos de NNA.....	208
Flujograma de proceso 60: Gestión del registro de información para la clasificación socioeconómica.....	211
Flujograma de proceso 61: Gestión del empadronamiento de beneficiarios del programa vaso de leche ...	214
Flujograma de proceso 62: Gestión de la entrega de raciones del programa vaso de leche	217
Flujograma de proceso 63: Desarrollo de Campañas de Salud.....	222
Flujograma de proceso 64: Enseñanza en la Escuela Municipal.....	225
Flujograma de proceso 65: Gestión de eventos culturales y deportivos.....	228
Flujograma de proceso 66: Emisión de autorizaciones municipales para la publicidad, anuncios o uso de la vía pública con fines comerciales	232
Flujograma de proceso 67: Gestión de licencia de funcionamiento	235
Flujograma de proceso 68: Gestión de talleres de capacitación de emprendimiento	238
Flujograma de proceso 69: Gestión de autorización para espectáculos públicos no deportivos	241
Flujograma de proceso 70: Autorización para comercio ambulatorio	244
Flujograma de proceso 71: Gestión de autorizaciones para eventos, ferias y similares.....	247
Flujograma de proceso 72: Proceso de formulación del Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.	250
Flujograma de proceso 73: Servicio de patrullaje integrado con la PNP.....	254
Flujograma de proceso 74: Proceso de atención en la central de emergencia	257
Flujograma de proceso 75: Proceso de entrega de registro de video	260
Flujograma de proceso 76: Proceso de resguardo en eventos municipales para la población.....	263
Flujograma de proceso 77: Gestión del servicio de videovigilancia.....	266
Flujograma de proceso 78: Proceso de determinación de subvaluadores y omisos	270
Flujograma de proceso 79: Gestión del Registro y Declaración del Impuesto Predial	274
Flujograma de proceso 80: Gestión de la determinación y formalización tributaria municipal	277
Flujograma de proceso 81: Gestión de fraccionamientos de deuda tributaria	280
Flujograma de proceso 82: Gestión de prescripción de la deuda tributaria o no tributaria.....	283
Flujograma de proceso 83: Gestión de la emisión y recaudación de valores tributarios municipales.....	286
Flujograma de proceso 84: Reparación de veredas o sardineles y señalética.....	291
Flujograma de proceso 85: Gestión municipal para la edificación en Modalidad A	295
Flujograma de proceso 86: Gestión municipal para la edificación en Modalidad B con evaluación previa por parte de la Municipalidad	298
Flujograma de proceso 87: Gestión municipal para la edificación en Modalidad C con evaluación previa	301
Flujograma de proceso 88: Gestión municipal para la edificación en Modalidad B, C, D con evaluación previa por Revisores Urbanos	304
Flujograma de proceso 89: Gestión municipal para la edificación en Modalidad D con evaluación previa	307
Flujograma de proceso 90: Administración de procesos complementarios a la edificación.....	310
Flujograma de proceso 91: Gestión municipal para la habilitación urbana	313
Flujograma de proceso 92: Administración de los procesos complementarios a la habilitación urbana.	316
Flujograma de proceso 93: Gestión municipal para la infraestructura de comunicaciones y servicios básicos	319
Flujograma de proceso 94: Administración de procesos complementarios a la edificación.....	322
Flujograma de proceso 95: Gestión municipal para la infraestructura de servicios públicos	325
Flujograma de proceso 96: Inspección sanitaria.....	329
Flujograma de proceso 97: Fiscalización de establecimientos de actividades económicas.....	332
Flujograma de proceso 98: Fiscalización en la vía pública.....	335
Flujograma de proceso 99: Fiscalización urbana.....	338
Flujograma de proceso 100: Devolución de bienes retenidos	341
Flujograma de proceso 101: Gestión de la Cobranza Coactiva	345

Índice de ficha de indicadores de producto

Ficha de indicador de producto 1: Normas municipales aprobadas, publicadas e implementadas	18
Ficha de indicador de producto 2: Servicio de control interno ejecutado	21
Ficha de indicador de producto 3: Comunidad entrenada y capacitada	25
Ficha de indicador de producto 4: Evaluaciones, certificaciones, informes y resoluciones de GRD emitidos	28
Ficha de indicador de producto 5: Informes legales emitidos	32
Ficha de indicador de producto 6: Programación Multianual de Inversiones implementado	37
Ficha de indicador de producto 7 Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) implementado	40
Ficha de indicador de producto 8: PEI y POI aprobados y registrados e implementados en CEPLAN	43
Ficha de indicador de producto 9: Presupuesto institucional formulado	47
Ficha de indicador de producto 10: Presupuesto Institucional evaluado	50
Ficha de indicador de producto 11: Plan anual de contrataciones aprobado	55
Ficha de indicador de producto 12: Abastecimiento bajo la modalidad / contrato menor formalizado y ejecutado	58
Ficha de indicador de producto 13: Abastecimiento bajo procedimiento de selección no competitivos ejecutados	61
Ficha de indicador de producto 14: Abastecimiento bajo la modalidad de procedimientos de selección competitivos ejecutado	64
Ficha de indicador de producto 15: Abastecimiento a través de bienes en almacén ejecutados	67
Ficha de indicador de producto 16: Constancia de prestación de servicio, bien u obra emitidos	70
Ficha de indicador de producto 17: Estados financieros elaborados	74
Ficha de indicador de producto 18: Inventario de bienes patrimoniales ejecutado	78
Ficha de indicador de producto 19: Altas y bajas de bienes muebles patrimoniales realizados	81
Ficha de indicador de producto 20: Uso de ambientes municipales	84
Ficha de indicador de producto 21: Personal contratado incorporado a la entidad	88
Ficha de indicador de producto 22: Pago de personal activo	91
Ficha de indicador de producto 23: Pago de liquidaciones y vacaciones truncaas ejecutadas	94
Ficha de indicador de producto 24: Evaluación de desempeño del personal ejecutado	97
Ficha de indicador de producto 25: Plan de desarrollo de personas implementados	100
Ficha de indicador de producto 26: Accidentes e incidentes de trabajo registrados	103
Ficha de indicador de producto 27: Inspecciones de seguridad y salud en el trabajo ejecutados	106
Ficha de indicador de producto 28: Capacitación al personal realizado	109
Ficha de indicador de producto 29: Constancia y certificados de trabajo emitidos	112
Ficha de indicador de producto 30: Incidencias atendidas	116
Ficha de indicador de producto 31: Implementación y mantenimiento de redes realizadas	119
Ficha de indicador de producto 32: Plan de gobierno digital implementado	122
Ficha de indicador de producto 33: Pagos efectuados	126
Ficha de indicador de producto 34: Conciliaciones bancarias realizadas	129
Ficha de indicador de producto 35: Control de valores y efectivos realizados	132
Ficha de indicador de producto 36: Ingresos recaudados	135
Ficha de indicador de producto 37: Acta de nacimiento emitidas	139
Ficha de indicador de producto 38: Anotaciones marginales, Resoluciones emitidas	142
Ficha de indicador de producto 39: Gestión del registro civil para el matrimonio	145
Ficha de indicador de producto 40: Anotaciones marginales y resoluciones municipales referidas al divorcio	148
Ficha de indicador de producto 41: Actas de defunción asentadas	151
Ficha de indicador de producto 42: Reclamo atendido y respondida al ciudadano	155
Ficha de indicador de producto 43: Copia certificada emitida	158
Ficha de indicador de producto 44: Expedientes administrativos atendidos eficientemente	161
Ficha de indicador de producto 45:—Préstamo de documentos atendidos	164
Ficha de indicador de producto 46: Transferencia documental	167
Ficha de indicador de producto 47: Organización de eventos y ceremonias protocolares	171
Ficha de indicador de producto 48 Cobertura y difusión de actividades culturales municipales	174
Ficha de indicador de producto 49: Diseño de comunicaciones internas y externas, merchandising y otros atendidos	177

Ficha de indicador de producto 50: Plan distrital de residuos sólidos municipales e implementado	182
Ficha de indicador de producto 51: Autorizaciones, permisos y resoluciones emitidas	185
Ficha de indicador de producto 52: Carné sanitario emitido	189
Ficha de indicador de producto 53: Carnet emitido	192
Ficha de indicador de producto 54:	192
Ficha de indicador de producto 55: Acciones de bienestar y empoderamiento del adulto mayor	197
Ficha de indicador de producto 56: Empadronamiento de Beneficiarios del programa OMAPED	200
Ficha de indicador de producto 57: Visitas domiciliarias ejecutadas para verificación de casos de riesgo .	203
Ficha de indicador de producto 58: Acta o constancia de conciliación extrajudicial	206
Ficha de indicador de producto 59: Informes de casos de vulneración de derechos de NNA.....	209
Ficha de indicador de producto 60: Registro validado de información socioeconómica del hogar	212
Ficha de indicador de producto 61: Beneficiarios empadronados en el padrón oficial del PVL	215
Ficha de indicador de producto 62: Raciones alimentarias entregadas a beneficiarios.....	218
Ficha de indicador de producto 63: Campañas de salud implementadas.....	223
Ficha de indicador de producto 64: Sesiones de enseñanza desarrolladas.....	226
Ficha de indicador de producto 65: Evento cultural y/o deportivo realizado	229
Ficha de indicador de producto 66: Resoluciones municipales de autorización sobre anuncios y publicidad emitidos.	233
Ficha de indicador de producto 67: Autorizaciones de funcionamiento emitidas	236
Ficha de indicador de producto 68: Taller de capacitación ejecutado.....	239
Ficha de indicador de producto 69: Autorización municipal para espectáculo público no deportivo emitido	242
Ficha de indicador de producto 70: Autorización emitida	245
Ficha de indicador de producto 71: Autorización de emitida	248
Ficha de indicador de producto 72: Plan de Acción Local de Seguridad Ciudadana.	251
Ficha de indicador de producto 73: Reporte de patrullaje integrado	255
Ficha de indicador de producto 74: Emergencias atendidas y despachadas oportunamente.....	258
Ficha de indicador de producto 75: Video extraído, validado y entregado al solicitante.	261
Ficha de indicador de producto 76: Resguardo preventivo ejecutado en el evento público en la jurisdicción.	264
Ficha de indicador de producto 77: Incidencias detectadas, registradas y comunicadas oportunamente	267
Ficha de indicador de producto 78: Determinación de subvaluadores y omisos	271
Ficha de indicador de producto 79: Declaración Jurada del Impuesto Predial registrada	275
Ficha de indicador de producto 80: Cédulas de comunicación emitidas y registradas	278
Ficha de indicador de producto 81: Convenios de Fraccionamiento de Deuda Tributaria emitidos.....	281
Ficha de indicador de producto 82: Resoluciones sobre la prescripción de deudas tributarias emitidas y registradas	284
Ficha de indicador de producto 83: Valores tributarios municipales emitidos, notificados y cancelados ...	287
Ficha de indicador de producto 84: Mantenimiento viales ejecutados.....	292
Ficha de indicador de producto 85: Licencia de edificación – Modalidad A	296
Ficha de indicador de producto 86: • Licencia de edificación Modalidad B.....	299
Ficha de indicador de producto 87: Licencia de edificación Modalidad C emitida	302
Ficha de indicador de producto 88: Licencia para la edificación – Modalidad B, C, D (Revisores Urbanos)	305
Ficha de indicador de producto 89: Licencias para la edificación – Modalidad D (con evaluación previa por Comisión Técnica) emitidas	308
Ficha de indicador de producto 90: Documentos técnico–administrativos para la edificación emitidos.....	311
Ficha de indicador de producto 91: Documentos técnicos–administrativos para la habilitación urbana emitidos	314
Ficha de indicador de producto 92: Documentos técnicos–administrativos complementarios para habilitación y/o planeamiento urbano emitidos.	317
Ficha de indicador de producto 93: Autorizaciones para infraestructura de comunicaciones y servicios básicos emitidas	320
Ficha de indicador de producto 94: Documentos técnico - urbanístico para procesos complementarios a la edificación.....	323
Ficha de indicador de producto 95: Autorizaciones para infraestructura de servicios públicos emitidas	326
Ficha de indicador de producto 96: Actas e informes de inspección sanitaria.	330

Ficha de indicador de producto 97: Actas de fiscalización de establecimientos.....	333
Ficha de indicador de producto 98: Actas de fiscalización levantadas	336
Ficha de indicador de producto 99: Actas de fiscalización urbana.	339
Ficha de indicador de producto 100: Acta de devolución y entrega del bien al administrado	342
Ficha de indicador de producto 101: Resoluciones, notificaciones y medidas cautelares del procedimiento de ejecución coactiva realizadas.	346

1. Resumen ejecutivo

El presente resumen ejecutivo expone los aspectos centrales del Modelo de Articulación Público-Privada orientado a Resultados (MAPRO), diseñado para impulsar la eficiencia institucional y fortalecer la gestión pública en el Perú. El modelo propone un sistema de coordinación interinstitucional basado en metas verificables, indicadores de desempeño y mecanismos de seguimiento estratégico que aseguren la entrega de bienes y servicios públicos con estándares de calidad.

El MAPRO se estructura sobre tres pilares: planificación orientada a resultados, articulación de actores públicos-privados y evaluación continua del desempeño. Su aplicación permitirá optimizar recursos, reducir brechas de ejecución, acelerar procesos operativos y generar valor público sostenible. Asimismo, promueve la transparencia en la gestión, el uso de evidencia para la toma de decisiones y la responsabilidad compartida respecto a los resultados.

La propuesta prioriza sectores estratégicos vinculados al desarrollo territorial, la competitividad económica y la mejora de servicios ciudadanos. En ese sentido, se incorporan fichas técnicas de indicadores, tableros de control y mecanismos de gobernanza para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Finalmente, el MAPRO se presenta como una herramienta clave para elevar la capacidad institucional del Estado, mejorar la confianza ciudadana y fomentar la inversión privada, contribuyendo directamente al logro de metas nacionales y a la gestión moderna orientada al desempeño

2. Antecedentes

a elaboración del Manual de Procesos (MAPRO) en las entidades públicas del Perú responde a la progresiva institucionalización de la gestión por procesos impulsada desde inicios de la década del 2000, cuando la modernización del Estado se consolidó como prioridad gubernamental. La creación de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM y el desarrollo de lineamientos para simplificar procedimientos administrativos marcaron el punto de partida para la estandarización operativa.

Posteriormente, con la publicación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2013), se formalizó la necesidad de implementar enfoques de organización interna que optimicen el uso de recursos, reduzcan tiempos y garanticen servicios oportunos al ciudadano. En este marco, el MAPRO se convierte en un documento técnico que describe, normaliza y mejora los procesos institucionales.

En esta línea se está buscando reforzar la obligación de identificar, modelar, documentar y gestionar procesos a través de herramientas como el Mapa de Procesos, fichas de caracterización, fichas de producto e indicadores. Estas disposiciones vinculan el MAPRO con el enfoque de resultados, la gestión del riesgo y el uso de evidencia.

Asimismo, CEPLAN ha promovido la articulación entre planificación estratégica y procesos operativos, exigiendo coherencia entre los objetivos institucionales, las cadenas de valor y los mecanismos de evaluación. Esto afirma la necesidad de contar con un MAPRO que sirva como insumo directo para el PEI, el POI y los compromisos de desempeño.

Finalmente, los procesos de transformación digital, mejora regulatoria y control interno impulsados por el Estado han reforzado la importancia del MAPRO como herramienta para estandarizar actividades, delimitar responsabilidades, identificar riesgos y asegurar trazabilidad. Con ello, el MAPRO se convierte en un elemento clave para optimizar la gestión pública, garantizar transparencia y fortalecer la prestación de servicios al ciudadano.

3. Análisis y descripción de los procesos

El análisis de procesos de la Municipalidad Distrital José Luis Bustamante y Rivero, se desarrolla bajo el enfoque de gestión por procesos, orientado a mejorar la eficiencia institucional y la calidad de los servicios municipales. Este enfoque permite identificar, ordenar y describir las actividades que conforman la cadena de valor municipal, considerando las competencias establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades. El análisis se sustenta en la articulación de los procesos estratégicos, misionales y de soporte, garantizando coherencia entre la planificación, la operación y el apoyo administrativo; considerándose criterios de eficiencia, eficacia, calidad, transparencia y control interno.

Los procesos estratégicos de la Municipalidad Distrital de Jose Luis Bustamante y Rivero están orientados a la conducción política-técnica, la toma de decisiones y la definición de prioridades para el desarrollo local. Estos procesos aseguran el alineamiento entre la visión distrital, los objetivos estratégicos institucionales y las políticas nacionales y sectoriales. El análisis de estos procesos se centra en su contribución al logro de los objetivos estratégicos del distrito, su coherencia con los instrumentos de planificación y su capacidad para orientar la gestión municipal. Se evalúa la participación de las instancias directivas, los mecanismos de seguimiento y la articulación interinstitucional.

Cada proceso estratégico se describe considerando su finalidad, alcance, responsables, actividades clave, productos estratégicos e indicadores de desempeño. Asimismo, se incorpora su vinculación con el PEI, el POI y los mecanismos de evaluación institucional. Dentro de los procesos estratégicos típicos, tenemos el planeamiento estratégico institucional y territorial del distrito, la formulación, seguimiento y evaluación del PEI y POI municipal, la gestión del desarrollo local y ordenamiento territorial, la dirección y conducción de la gestión municipal, la gestión de políticas municipales y emisión de normas internas, la gestión del control interno y mejora de la gestión, la gestión de la modernización municipal y mejora de procesos, la gestión de la transformación digital y gobierno electrónico, la gestión de imagen institucional y comunicación estratégica, la gestión del cumplimiento normativo y fortalecimiento institucional, etc.

Los procesos misionales constituyen el núcleo de la gestión de la Municipalidad Distrital, ya que están directamente vinculados a la prestación de servicios públicos locales y al cumplimiento de las funciones municipales. Estos procesos generan valor público y responden directamente a las necesidades de la población del distrito. El análisis de los procesos misionales se orienta a identificar la demanda ciudadana, los requisitos normativos, los tiempos de atención y la calidad de los servicios municipales. Se evalúa la eficiencia del flujo de actividades, la reducción de cuellos de botella y la satisfacción del vecino como usuario del servicio.

Cada proceso misional se describe considerando su objetivo, población objetivo, insumos, actividades, productos o servicios municipales, responsables, plazos, indicadores de eficacia y calidad, así como los riesgos asociados. La descripción debe evidenciar su contribución directa al desarrollo local y al bienestar ciudadano. -dentro de estos procesos podemos señalar: Otorgamiento de licencias de funcionamiento a establecimientos comerciales, la emisión de licencias de edificación y conformidad de obra, la fiscalización municipal de actividades económicas y uso de espacios públicos, la gestión del servicio de limpieza pública y recolección de residuos sólidos, la gestión del mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes, la administración del servicio de serenazgo y seguridad ciudadana en el distrito, la gestión de la defensa civil y atención de emergencias y desastres, el registro, control y fiscalización de canes, la gestión de programas sociales municipales, la gestión del catastro urbano del distrito, la gestión de la atención al ciudadano y mesa de partes, el otorgamiento de autorizaciones para eventos públicos y espectáculos, la gestión de la promoción del

desarrollo económico local, la gestión de la educación ambiental y campañas de sensibilización ciudadana, la gestión del mantenimiento de vías locales y veredas, etc.

Un tercer grupo de procesos están asociados a brindar el soporte, es decir el apoyo administrativo, logístico y técnico a los procesos estratégicos y misionales de la Municipalidad Distrital. Su adecuada gestión garantiza la continuidad operativa y el cumplimiento normativo de la entidad. El análisis de los procesos de soporte se enfoca en la eficiencia interna, el uso racional de los recursos públicos y la oportunidad en la atención de los requerimientos internos. Asimismo, se evalúa la estandarización de procedimientos y el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas vigentes.

Cada proceso de soporte se describe detallando su finalidad, unidades responsables, insumos, actividades principales, productos internos, tiempos de atención, indicadores de eficiencia y controles establecidos. Además, se identifican oportunidades de simplificación administrativa y automatización, tales como:

Gestión de recursos humanos, gestión logística y abastecimiento, gestión financiera y presupuestal, tecnologías de la información, asesoría jurídica, gestión documentaria y control institucional.

Finalmente, la integración e interacción entre los procesos estratégicos, misionales y de soporte permite mejorar obteniblemente la cadena de valor municipal. Esta articulación facilita la identificación de interdependencias, la mejora continua y la alineación entre planificación, ejecución y soporte. El enfoque integral fortalece la gestión municipal, mejora la calidad de los servicios y consolida el MAPRO como una herramienta fundamental para la modernización de la administración pública local.



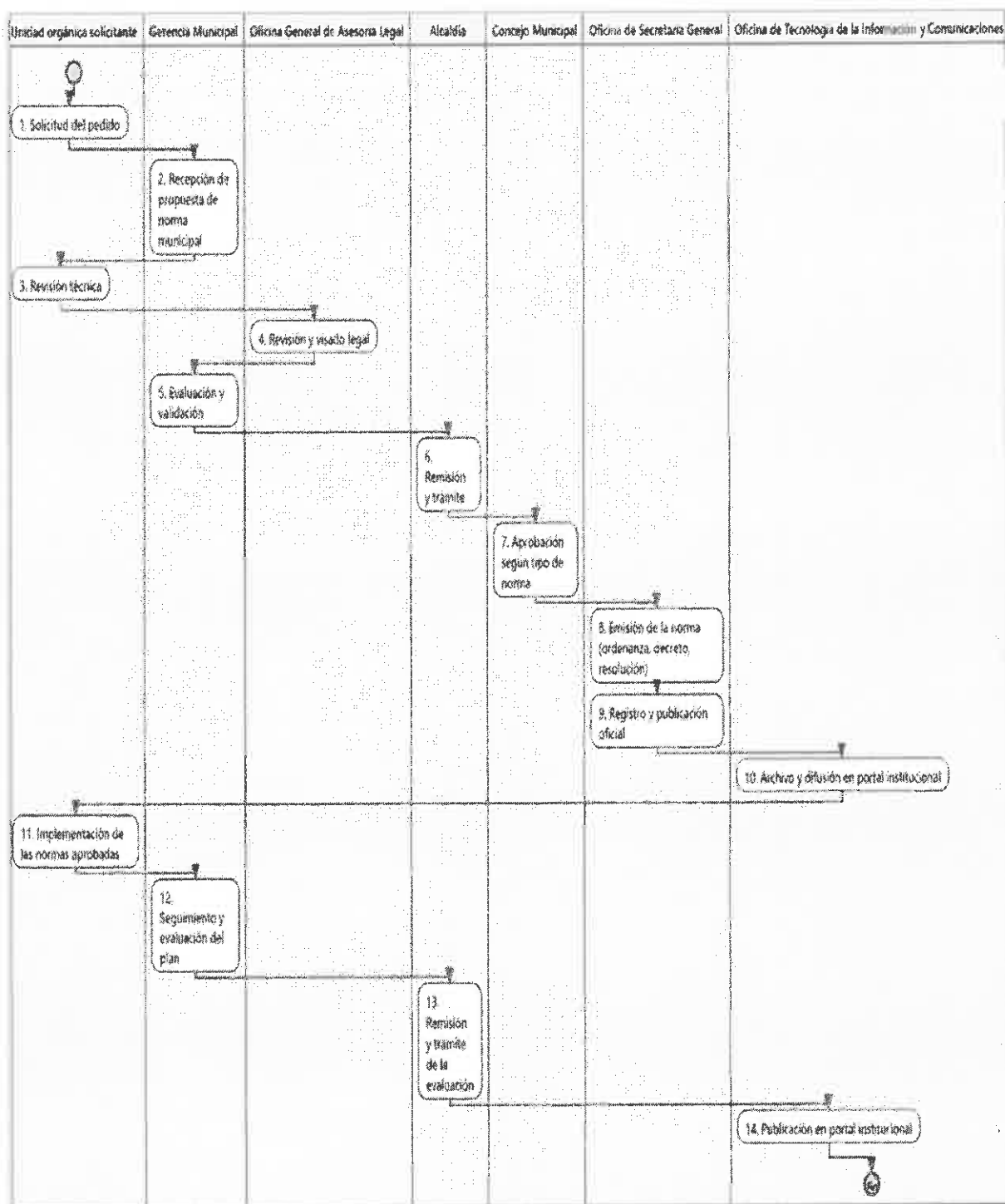
PROCESOS POR UNIDADES ORGANICAS

GERENCIA MUNICIPAL

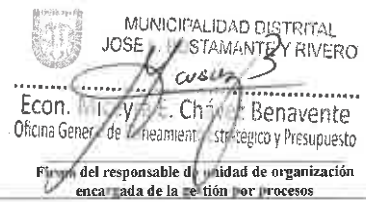
Ficha de producto y proceso 1: Proceso de elaboración, revisión, aprobación e implementación de normas municipales

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de elaboración, revisión, aprobación e implementación de normas municipales		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Gerencia Municipal.		
Objetivo del proceso	Diseñar e implementar políticas y normas municipales orientadas a la promoción del desarrollo local en la jurisdicción de la MDJLBYR.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina General de Asesoría Jurídica (opiniones legales, visado). - Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto (alineamiento a documentos de gestión) - Secretaría General (trámite documentario y publicación). - Alcaldía (propuestas y decisiones normativas). - Gerencias y Oficinas que formulan propuestas normativas.	- Propuestas de normas municipales (proyectos de ordenanzas, acuerdos, decretos). - Informes técnicos y legales. - Revisión de normativa vigente, requerimientos de las áreas usuarias.	Normas municipales aprobadas, publicadas e implementadas.	- Ciudadanía en general - Alcaldía - Concejo Municipal - Sectores públicos y privados del distrito - Órganos y unidades orgánicas de la municipalidad - Entidades de control (MEF, Contraloría, etc.)
Actividades del proceso			
Riesgos	- Retrasos en el visado legal o revisión técnica. - Emisión de normas sin sustento jurídico o técnico. - Observaciones por falta de concordancia normativa. - Demoras en publicación oficial. - Pérdida o desactualización de documentos normativos. - Cambios normativos no incorporados oportunamente.		
Registros	- Proyecto normativo registrado en el sistema de trámite documentario. - Informes técnicos y legales. - Actas de sesiones de Concejo (cuando corresponda). - Documento normativo aprobado (ordenanza, acuerdo, decreto). - Publicación en diario oficial o portal institucional. - Archivo digital y físico de normas vigentes.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallagos Sánchez Firma del responsable de gestión de normas municipales	 Econ. M. E. E. J. Benavente Firma del responsable de gestión de normas municipales encargada de la gestión por procesos	 Mg. Abg. Renato Paredes Velazco Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 1: Proceso de elaboración, revisión, aprobación e implementación de normas municipales



Ficha de indicador de producto 1: Normas municipales aprobadas, publicadas e implementadas

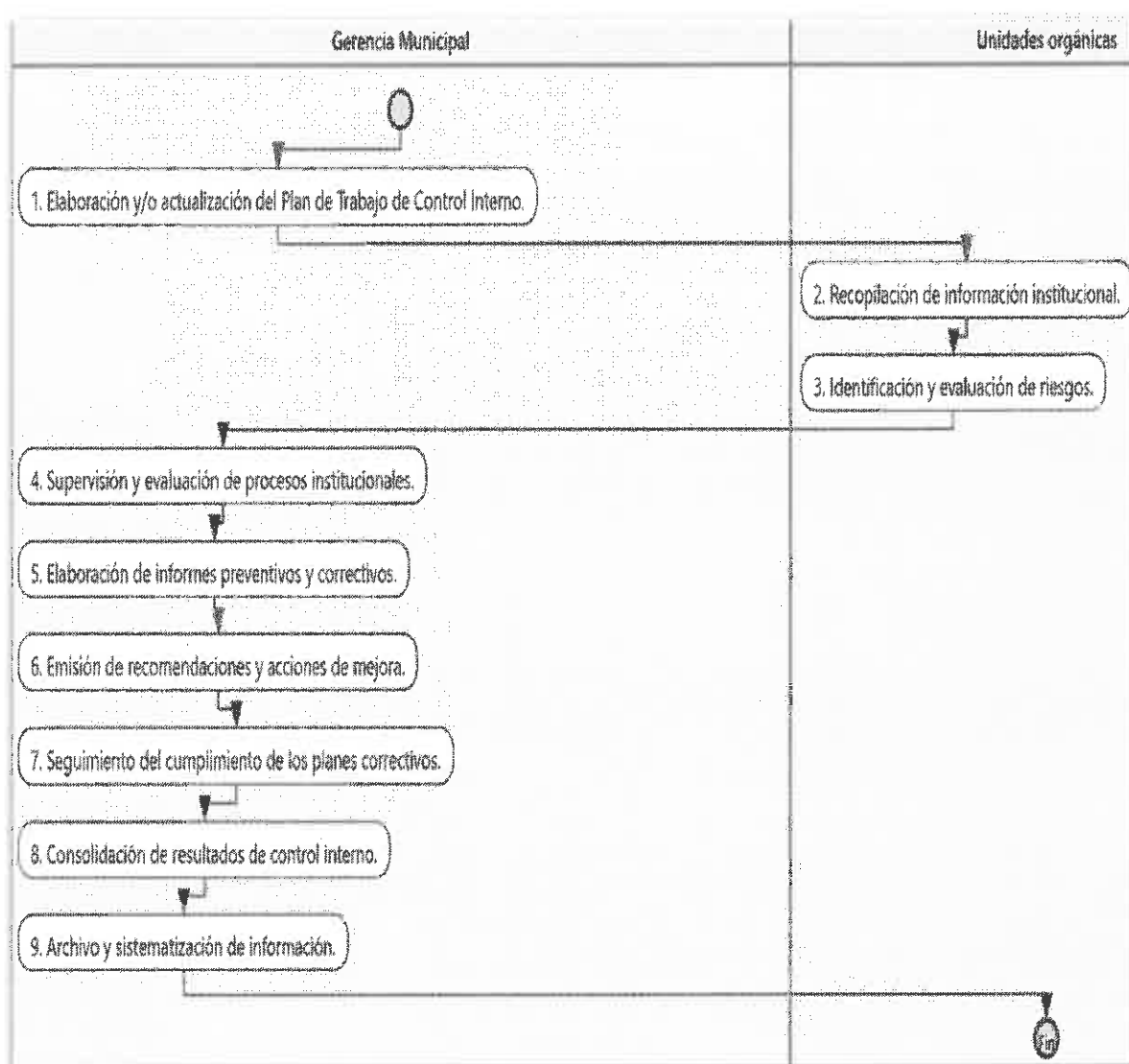
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de elaboración, revisión, aprobación e implementación de normas municipales.				
Producto	Normas municipales aprobadas, publicadas e implementadas				
Nombre del indicador	Numero de Normas Municipales implementadas.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad del proceso de implementación y cumplimiento de las normas municipales, asegurando que la Gerencia Municipal cumpla las funciones de dirección, supervisión y emisión normativa.				
Responsable	Gerencia Municipal.				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNMI Especificaciones técnicas: NMI: Normas municipales implementadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Norma legal	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Actas de sesiones de Concejo Municipal • Sistema de Trámite Documentario • Registros de Secretaría General • Decretos, ordenanzas, Acuerdos aprobadas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	0	2	2	2	2
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián L. Gallardo Sánchez C.A. 8556		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS GUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Willy E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LUIS GUSTAMANTE Y RIVERO Mg. Abg. Ronald Paredes Velazco GERENTE MUNICIPAL Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 2: Proceso de prestación del servicio de control interno

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de prestación del servicio de control interno		Tipo de proceso Estratégico
Dueño del proceso	Gerencia Municipal.		
Objetivo del proceso	Prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción que no permitan alcanzar los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Unidades Orgánicas de la Municipalidad. • Órganos de apoyo y línea • Órgano de Control Institucional (para articulación) • MEF – Secretaría de Gestión Pública (lineamientos del SCI)	• Plan de trabajo de Control Interno. • Normatividad del Sistema Nacional de Control Interno. • Informes de auditoría del OCI o Contraloría. • Requerimientos de la alta dirección.	• Servicio de Control Interno ejecutado.	• Gerencia Municipal. • Alcaldía. • Unidades Orgánicas supervisadas. • OCI (para articulación). • Entidades de control externo (cuando corresponda).
Actividades del proceso			
Riesgos	• Falta de cooperación de unidades orgánicas evaluadas. • Información incompleta o tardía. • Desalineación con los lineamientos nacionales del SCI. • Cambios normativos. • Retrasos en la ejecución del plan de control. • Riesgos institucionales no detectados. • Carencia de herramientas o personal especializado.		
Registros	• Informes de control interno • Planes de mejora • Matriz de riesgos y controles • Actas y comunicaciones • Registros de seguimiento • Archivo digital y físico del SCI		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián F. Gallegos Sánchez	 Econ. Mayr E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto	 Mg. Abg. Renato Paredes Velasco GERENTE MUNICIPAL	
Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del dueño del proceso	

CAA. 8556

Flujograma de proceso 2: Proceso de prestación del servicio de control interno



Ficha de indicador de producto 2: Servicio de control interno ejecutado

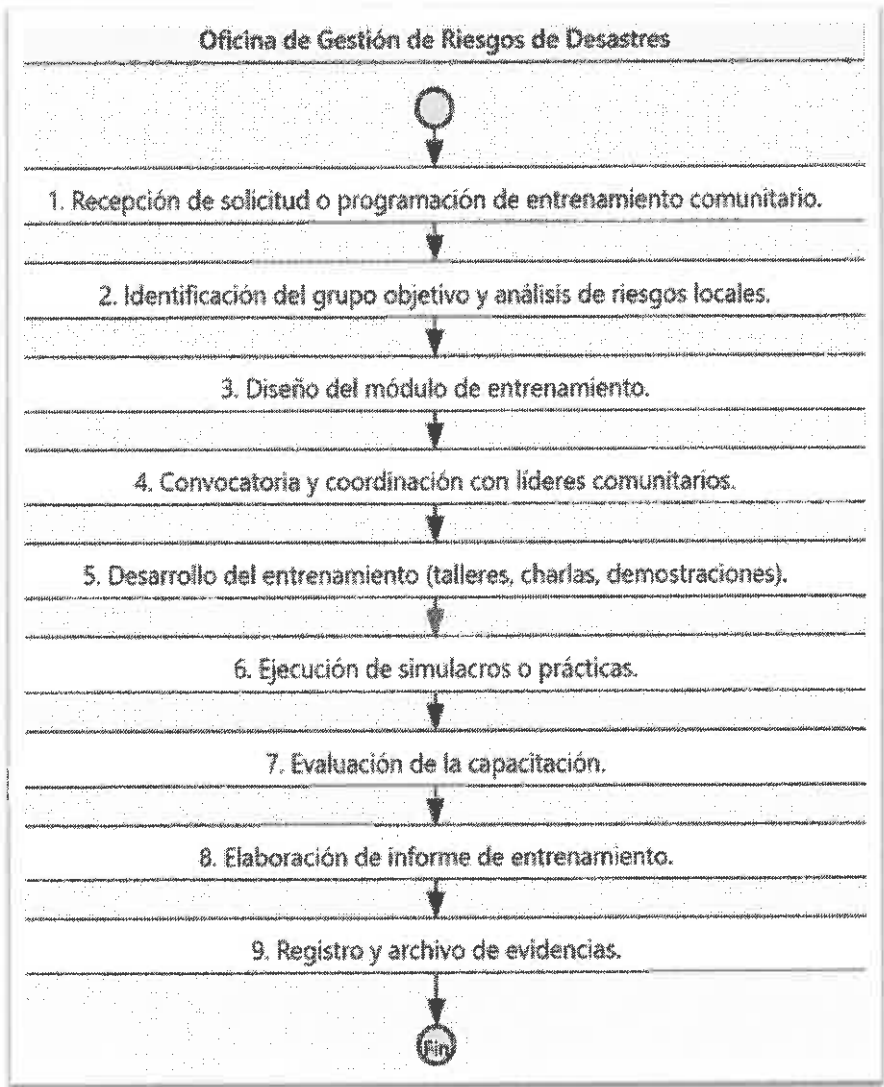
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de prestación del servicio de control interno.				
Producto	Servicio de Control Interno.				
Nombre del indicador	Número de controles internos que cumplen con las metas planteadas.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir el avance real del cumplimiento de actividades programadas en el PACI, garantizando el fortalecimiento del sistema de control interno y la prevención de riesgos institucionales.				
Responsable	Gerencia Municipal.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NCI$ Especificaciones técnicas: NCI: Número de controles internos que cumplen con las metas planteadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Control	Frecuencia	Trimestral
Fuente de datos	• PACI aprobado • Informes de cumplimiento • Comunicaciones internas • Registro de actividades de control				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	3	3	3	3	3
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez C.A. BSS6		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mirella E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Fomento Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Roxato Paredes Velasco GERENTE MUNICIPAL Firma del dueño del proceso	

***OFICINA DE
GESTIÓN DE RIESGO
DE DESASTRES***

Ficha de producto y proceso 3: Proceso de entrenamiento de comunidades frente al riesgo de desastres

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de entrenamiento de comunidades frente al riesgo de desastres		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Oficina de Gestión de Riesgo de Desastres.		
Objetivo del proceso	Fortalecer las capacidades de preparación, respuesta y autoprotección de la población ante situaciones de emergencia y desastres, mediante entrenamientos, talleres prácticos, simulacros y actividades formativas orientadas al conocimiento de riesgos y actuación adecuada.		
Objetivo estratégico	Reducir la vulnerabilidad del riesgo de desastre de origen natural y antrópicos en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• INDECI • Subgerencia de Gestión de Riesgos de Desastres • Juntas Vecinales y organizaciones comunitarias • Instituciones educativas • Información técnica municipal (mapas de riesgos)	• Plan anual de actividades de GDR • Solicitudes de capacitación comunitaria • Material educativo y equipos para entrenamiento • Información de zonas vulnerables • Normativa de INDECI sobre preparación y respuesta.	• Comunidad entrenada y capacitada.	• Población del distrito • Organizaciones sociales de base • Instituciones educativas • Comités comunitarios de gestión del riesgo • Oficinas municipales vinculadas
Actividades del proceso			
Riesgos	• Baja asistencia de la comunidad • Falta de materiales educativos • Condiciones climáticas adversas • Fallas en equipos de demostración • Desconocimiento de normas de seguridad		
Registros	• Lista de participantes • Material utilizado • Fichas de evaluación del entrenamiento • Reportes fotográficos y audiovisuales • Informes de simulacro • Informe final del entrenamiento		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adrian J. Gallegos Sanchez CAL 8556	 Econ. I. Lucio E. Chavez Benavente Oficina General de Planeación, Presupuesto y Estrategia Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Arq. Lourdes Torres Castelo JEFE DE LA OFICINA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 3: Proceso de entrenamiento de comunidades frente al riesgo de desastres



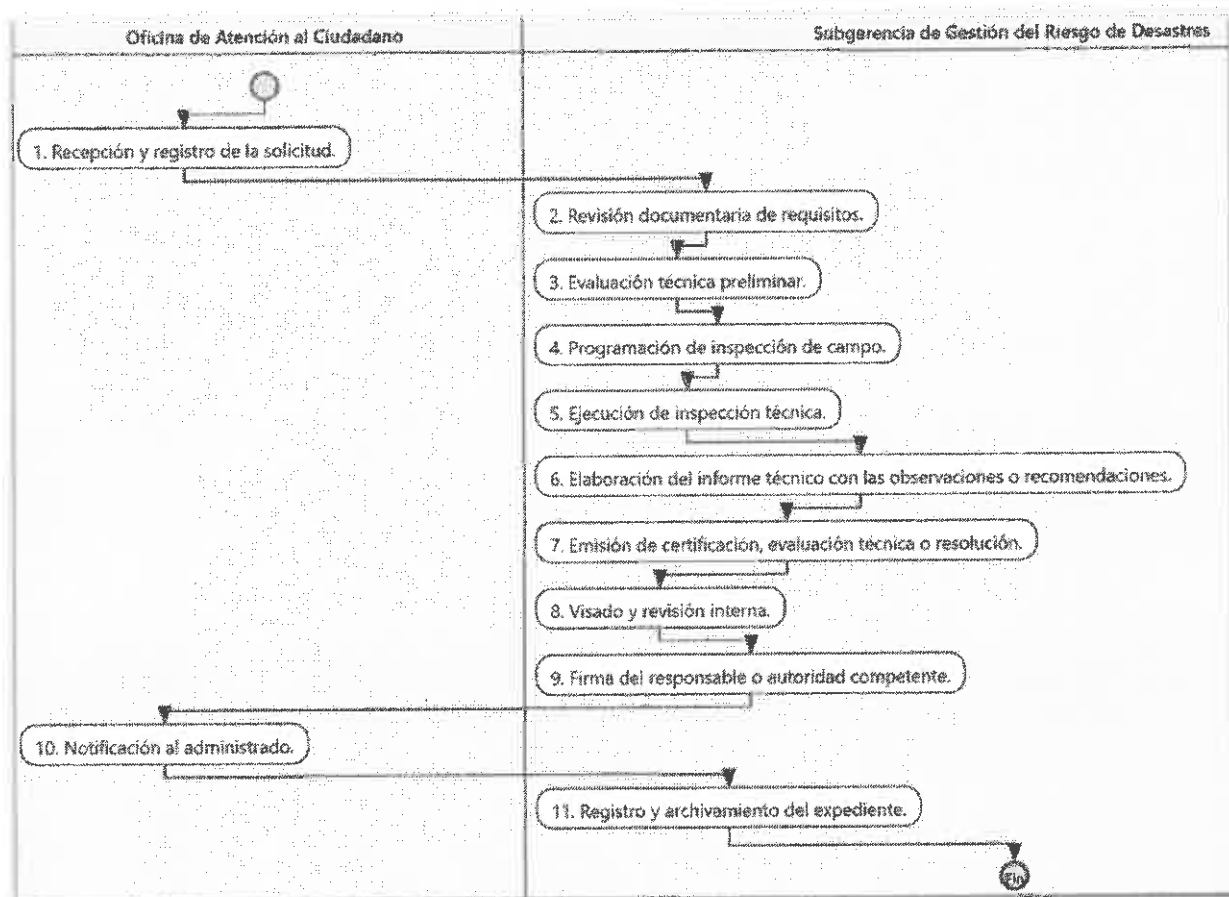
Ficha de indicador de producto 3: Comunidad entrenada y capacitada.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de entrenamiento de comunidades frente al riesgo de desastres				
Producto	Comunidad entrenada y capacitada.				
Nombre del indicador	Porcentaje de comunidades entrenadas.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la eficacia de las actividades de capacitación y entrenamiento comunitario, garantizando el cumplimiento del plan anual de fortalecimiento de capacidades en gestión del riesgo de desastres.				
Responsable	Oficina de Gestión de Riesgo de Desastres.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NCA / NCP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NCA: Número de comunidades entrenadas frente al riesgo de desastre NCP: Número total de comunidades programadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Comunidad	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Registro de actividades de capacitación • Informes de entrenamiento • Cronograma anual de la OGRD • Listas de participantes y reportes de asistencia				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	80.00%	90.00%	92.00%	94.00%	96.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del C.A.A. BSSM para el documento		 Econ. María E. Travez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Arq. Lourdes Torres Castelo JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 4: Proceso de emisión de evaluaciones, certificaciones, informes técnicos y resoluciones en materia de GRD

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de evaluaciones, certificaciones, informes técnicos y resoluciones en materia de GRD		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Gestión de Riesgo de Desastres.		
Objetivo del proceso	Emitir evaluaciones técnicas, certificaciones, informes y resoluciones en materia de gestión del riesgo de desastres, garantizando que las actividades, infraestructuras, edificaciones y procedimientos cumplan con los estándares de prevención, reducción del riesgo y seguridad para la población.		
Objetivo estratégico	Reducir la vulnerabilidad del riesgo de desastre de origen natural y antrópicos en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Administrados • Oficina de Atención al Ciudadano – Mesa de Partes • Gerencia de Desarrollo Urbano • Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial • Organismos del SINAGERD • Gerencia de Fiscalización Municipal.	• Solicitudes de certificaciones, evaluaciones o informes • Documentación técnica del administrado • Información de campo, evaluaciones previas • Normativa vigente de SINAGERD • Reportes de inspecciones o verificaciones.	• Evaluaciones, certificaciones, informes y resoluciones de GRD emitidos.	• Administrados • Gerencia de Desarrollo Urbano • Subgerencia de Promoción Económica • Gerencia de Fiscalización) • Autoridades del SINAGERD
Actividades del proceso			
Riesgos	• Información técnica insuficiente o errónea del administrado. • Falta de disponibilidad del equipo técnico para inspecciones. • Riesgo de conflicto o resistencia durante inspecciones. • Cambios normativos del SINAGERD o ITSE. • Errores de análisis técnico que generen observaciones de control. • Ingreso intempestivo de eventos peligrosos que afecten el trabajo. • Pérdida o filtración de información técnica.		
Registros	• Registro en el Sistema de Trámite Documentario • Actas de inspecciones técnicas • Informes técnicos emitidos • Certificaciones y resoluciones • Base de datos de GRD • Archivo físico y digital del expediente		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Adriañ J. Callegos Sánchez C.A. BSSA	 Mónica E. Córdova Benavente Oficina General de Planeación y Estratégico - Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Arq. Lourdes Torres Castelo JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 4: Proceso de evaluaciones, certificaciones, informes técnicos y resoluciones en materia de GRD

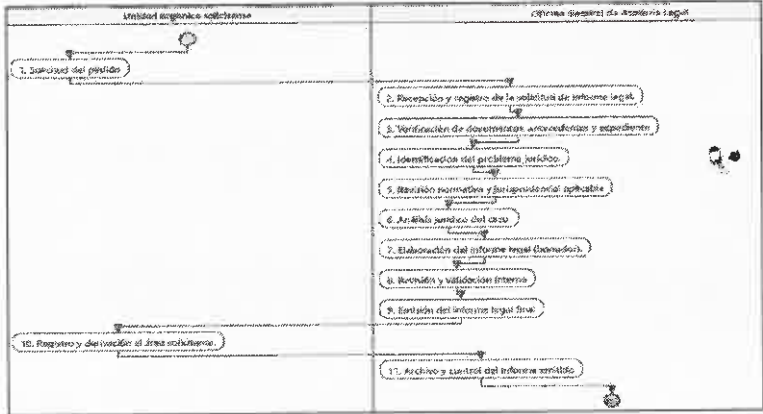


Ficha de indicador de producto 4: Evaluaciones, certificaciones, informes y resoluciones de GRD emitidos

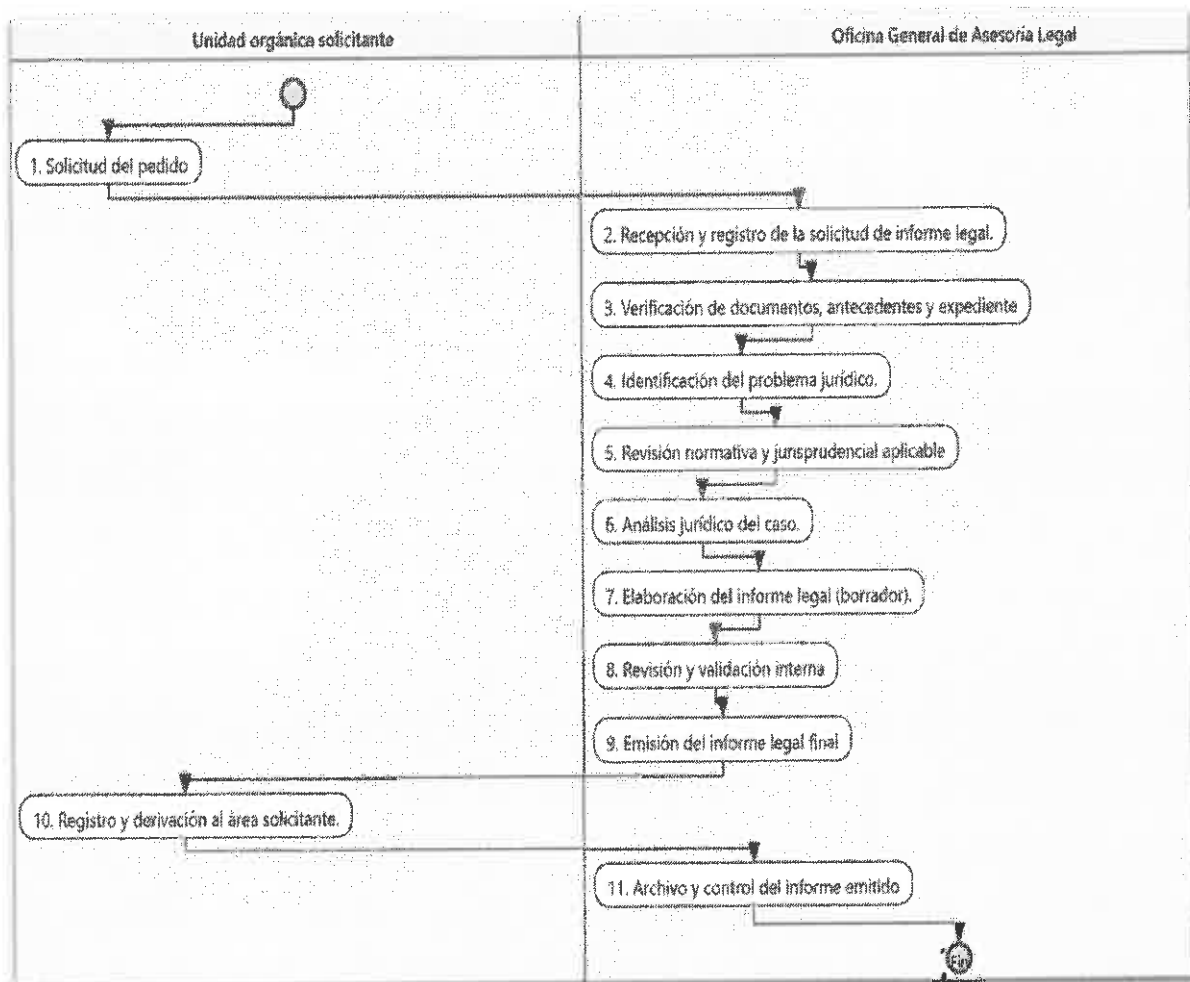
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de evaluaciones, certificaciones, informes técnicos y resoluciones en materia de GRD				
Producto	Evaluaciones, certificaciones, informes y resoluciones de GRD emitidos.				
Nombre del indicador:	Numero de certificados emitidos.	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la eficiencia y oportunidad del proceso técnico-administrativo; permite fortalecer la seguridad jurídica, la prevención del riesgo y la calidad del servicio ofrecido al administrado.				
Responsable	Subgerencia de Gestión de Riesgo de Desastres.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NCE$ Especificaciones técnicas: NCE: Número de certificados de defensa civil emitidos.				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Certificado	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario (STD) • Registro de inspecciones • Base de datos de GRD • Expedientes físicos y digitales • Informes de avance mensual				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	790	800	810	820	830
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firma del titular que elabora el documento C.A. 8556		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERA Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERA Arg. Lourdes Torres Castelo JEFE DE OFICINA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES Firma del dueño del proceso	

***OFICINA GENERAL
DE ASESORÍA
JURÍDICA***

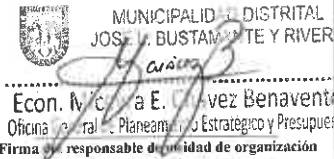
Ficha de producto y proceso 5: Proceso de emisión de informes legales

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de emisión de informes legales		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina General de Asesoría Jurídica.		
Objetivo del proceso	Brindar asesoría técnico jurídica oportuna y especializada a las unidades orgánicas de la entidad, garantizando la legalidad de los actos administrativos, la correcta interpretación de la normativa.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Alcaldía - Gerencia Municipal - Órganos y unidades orgánicas solicitantes - Mesa de Partes	- Solicitudes de opinión - Asesoría jurídica - Proyectos de actos administrativos - Expedientes administrativos - Informes técnicos de otras áreas - Normativa vigente - Precedentes administrativos	- Informes emitidos - Legales	- Alcaldía - Gerencia Municipal - Órganos y unidades orgánicas de la municipalidad
Actividades del proceso			
			
Riesgos	- Información incompleta o errónea por parte del área solicitante. - Retrasos que afecten decisiones institucionales. - Interpretación normativa incorrecta. - Conflictos de interés o presiones externas. - Cambios normativos inesperados. - Falta de sustentos técnicos de las áreas solicitantes. - Errores en la emisión del acto administrativo revisado.		
Registros	- Sistema de Trámite Documentario - Registro interno de opiniones e informes jurídicos - Archivo digital de dictámenes e informes - Base de datos de consultas legales - Actas o documentos de respaldo jurídico		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adrian I. Calleja Sánchez CAR 8556	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Iván E. Chavéz Benavente Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abog. Alexander Víctor Cruz Vilca OFICINA GENERAL DE ASESORIA JURIDICA Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 5: Proceso de emisión de informes legales



Ficha de indicador de producto 5: Informes legales emitidos

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de emisión de informes legales				
Producto	Informes legales emitidos				
Nombre del indicador	Numero de informes legales emitidos	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia, oportunidad y calidad del servicio jurídico brindado, garantizando la legalidad de los actos institucionales y la adecuada toma de decisiones en los plazos requeridos.				
Responsable	Oficina General de Asesoría Jurídica.				
Método de cálculo	Formula: $\Sigma NILE$ Especificaciones técnicas: AJE: Sumatoria del número de informes legales emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Informe	Frecuencia	anual
Fuente de datos	- Sistema de Trámite Documentario - Registro interno de la OG AJ - Expedientes físicos y digitales - Informes mensuales de seguimiento				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	300	340	360	380	400
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrían J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 ECON. MÓNICA E. ÁLVAREZ BENAVENTE Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestario Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPIALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERA Abog. Alexander Víctor Cruz Vilca OFICINA GENERAL DE ASESORIA JURÍDICA Firma del dueño del proceso	

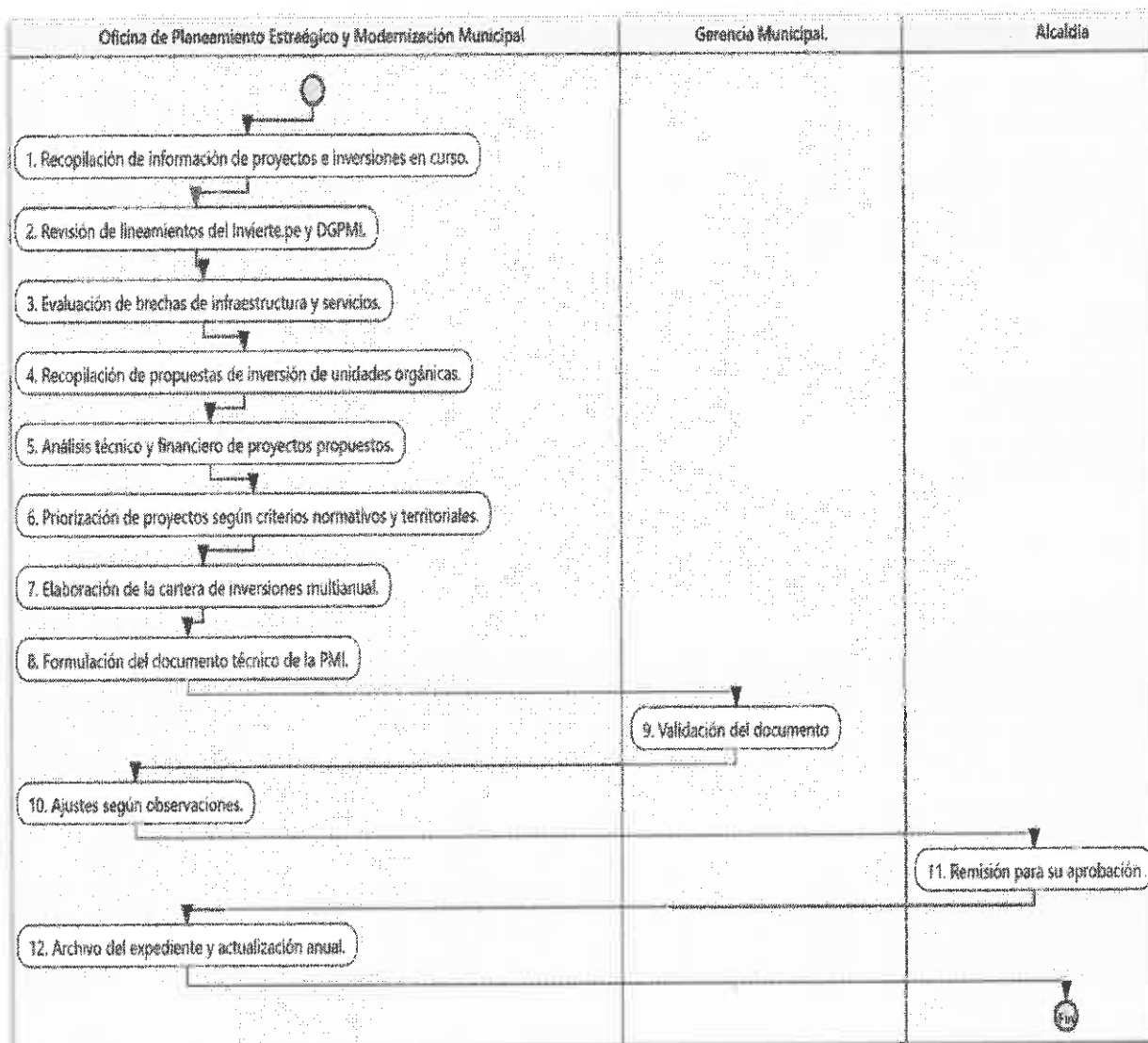
***OFICINA GENERAL
DE PLANEAMIENTO
ESTRATÉGICO Y
PRESUPUESTO***

***OFICINA DE
PLANEAMIENTO
ESTRATÉGICO Y
MODERNIZACIÓN***

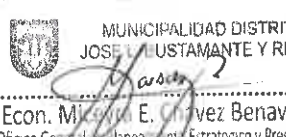
Ficha de producto y proceso 6: Proceso de elaboración de la programación multianual de inversiones (PMI).

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de la programación multianual de inversiones (PMI).		Tipo de proceso Estratégico
Dueño del proceso	Oficina de Planeamiento Estratégico.		
Objetivo del proceso	La formulación e implementación de la Programación Multianual de Inversiones para un horizonte mínimo de tres años, articulando la cartera de inversiones con los objetivos estratégicos institucionales y los lineamientos del Invierte.pe, asegurando la priorización eficiente y sostenible de proyectos en beneficio del territorio.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Unidades orgánicas responsables de inversiones • Gerencia Municipal • Oficina de Presupuesto • Unidad Formuladora (UF) • Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI – MEF)	• Lineamientos del Invierte.pe • Información del Banco de Inversiones • Cartera de proyectos y fichas técnicas • Información territorial y diagnósticos • Prioridades políticas, sociales y territoriales • Informes de brechas de infraestructura	• Programación multianual de inversiones implementado	• DGPMI • Ministerio de Economía y Finanzas • Unidad Formuladora y Unidad Ejecutora • OGPP • OPIM • Unidad Formuladora • MEF – DGPMI • Organismos de control
Actividades del proceso			
Riesgos	• Presentación tardía o incompleta de propuestas de inversión. • Cambios normativos del Invierte.pe. • Insuficiente disponibilidad presupuestal. • Priorización inadecuada por presiones políticas o falta de criterios técnicos. • Carencia de información de brechas. • Falta de capacidades técnicas en la UF o áreas usuarias. • Errores en la carga al Banco de Inversiones.		
Registros	• Cartera de inversiones • Registro del Banco de Inversiones • Informes técnicos • Matrices de priorización • PMI aprobada • Archivo físico y digital		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Adrián I. Callegos Sánchez Firma del responsable de unidad que elabora el documento	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ F. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mireya E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ F. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mireya E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del dueño del proceso	

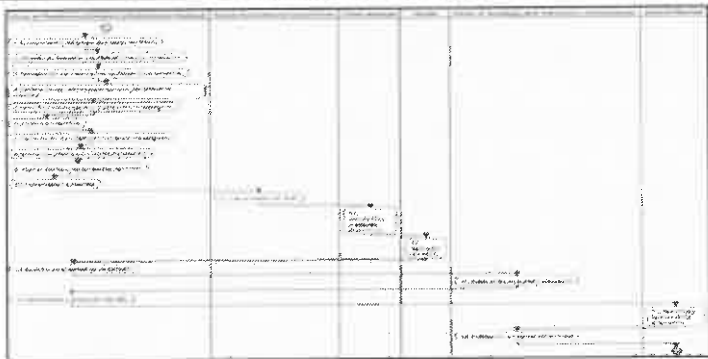
Flujograma de proceso 6: Proceso de elaboración de la programación multianual de inversiones (PMI).



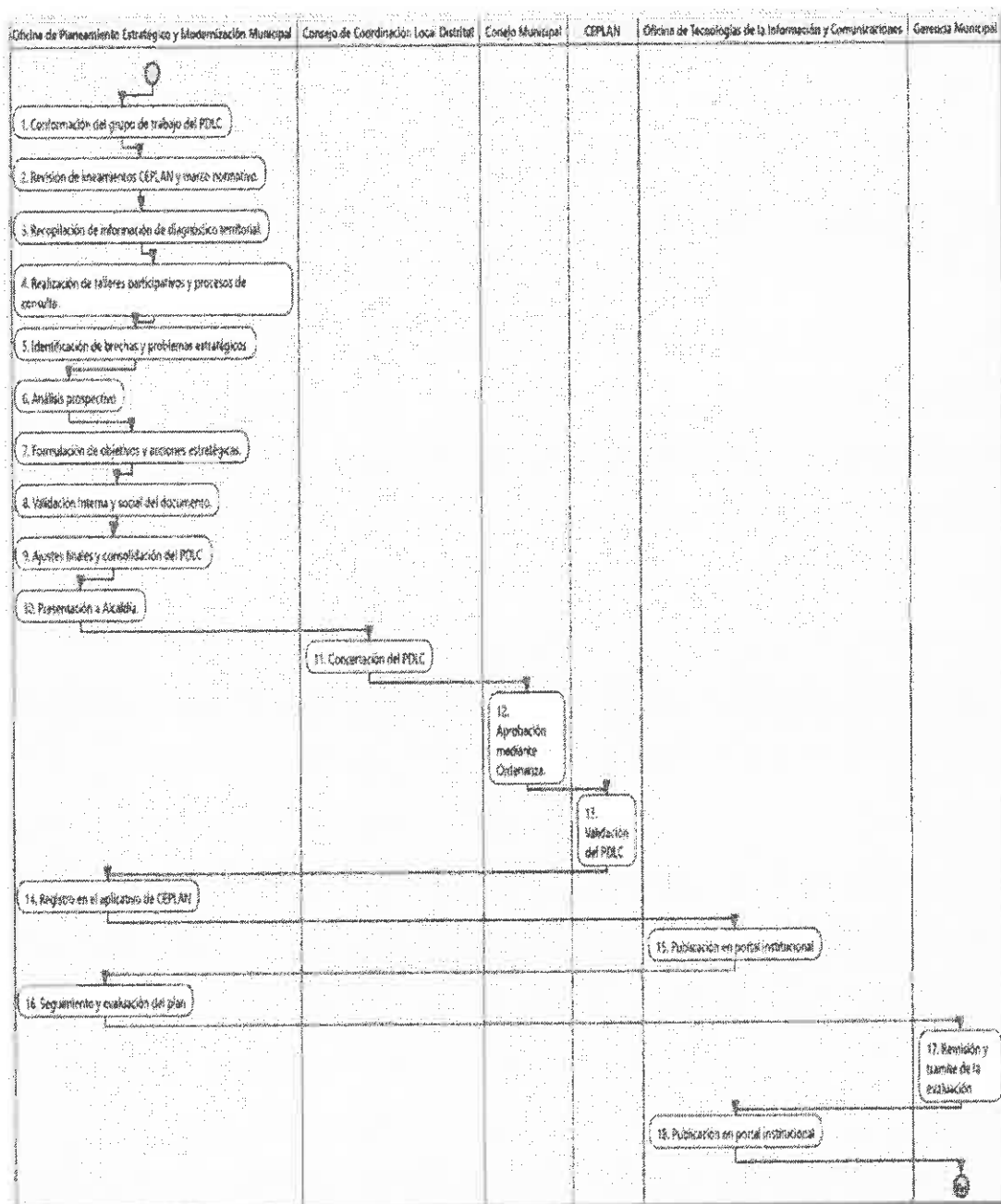
Ficha de indicador de producto 6: Programación Multianual de Inversiones implementado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de elaboración de la programación multianual de inversiones (PMI).				
Producto	Programación multianual de inversiones implementado.				
Nombre del indicador	Número de proyectos de la PMI ejecutados	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar el cumplimiento oportuno de las etapas técnicas y administrativas de la PMI, asegurando que la entidad registre y presente la programación multianual dentro de los plazos del Invierte.pe.				
Responsable	Oficina de Planeamiento Estratégico.				
Método de cálculo	Formula ΣNPPMIE Especificaciones técnicas NPPMIE: Sumatoria del número de proyectos de la programación multianual e inversiones ejecutados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Proyecto	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Cronograma del MEF – DGPMI • Banco de Inversiones • Informes internos de avance • Registro de actividades del proceso • Archivo técnico de la PMI				
	Linea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	20	15	15	18	22
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adria I. Callejos Sanchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micolita E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micolita E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del dueño del proceso	

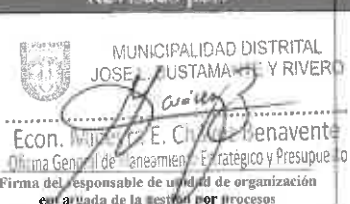
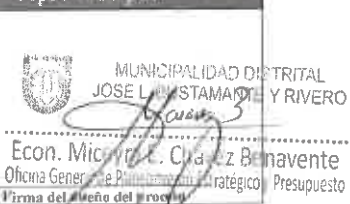
Ficha de producto y proceso 7: Proceso de formulación e implementación del PDLC.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de formulación e implementación del PDLC.		Tipo de proceso Estratégico
Dueño del proceso	Oficina de Planeamiento Estratégico y Modernización Municipal.		
Objetivo del proceso	Formular, aprobar e implementar el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) del distrito, articulado a los lineamientos del CEPLAN, los planes nacionales y regionales, garantizando la participación ciudadana, la identificación de brechas y la definición de Objetivos Estratégicos de Desarrollo Territorial para orientar la gestión municipal al 2040.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Gerencias y Oficinas municipales. Oficina de Presupuesto CEPLAN - Oficinas de Participación Vecinal o similares - Instituciones públicas y privadas del territorio. - Población organizada (consulta y validación social).	- Lineamientos CEPLAN para PDLC - Información del diagnóstico situacional y territorial. - INEI, MEF, MIDIS, MINSA, MINEDU, MINTER, etc. - Diagnóstico y análisis de brechas. - Metodologías de prospectiva y análisis estratégico.	Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) implementado.	- CEPLAN, - Ciudadanos / administrados, - Organizaciones, asociaciones de la jurisdicción,
Actividades del proceso			
			
Riesgos	- Falta de información actualizada o confiable para diagnóstico. - Baja participación ciudadana o falta de consenso. - Cambios normativos del CEPLAN durante la formulación. - Retrasos en las actividades de recolección de datos o validación social. - Observaciones del Concejo Municipal o de CEPLAN. - Incompatibilidades entre PEI, POI y PDLC.		
Registros	- Actas de talleres participativos. - Base documental del diagnóstico territorial. - Informes técnicos y de análisis de brechas. - Borradores y versión final del PDLC. - Ordenanza Municipal de aprobación del PDLC. - Registro del PDLC en CEPLAN. - Publicación en el portal de transparencia.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Carlos J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del autor del documento	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Milagros E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de un plan de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Milagros E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 7: Proceso de formulación e implementación del PDLC.



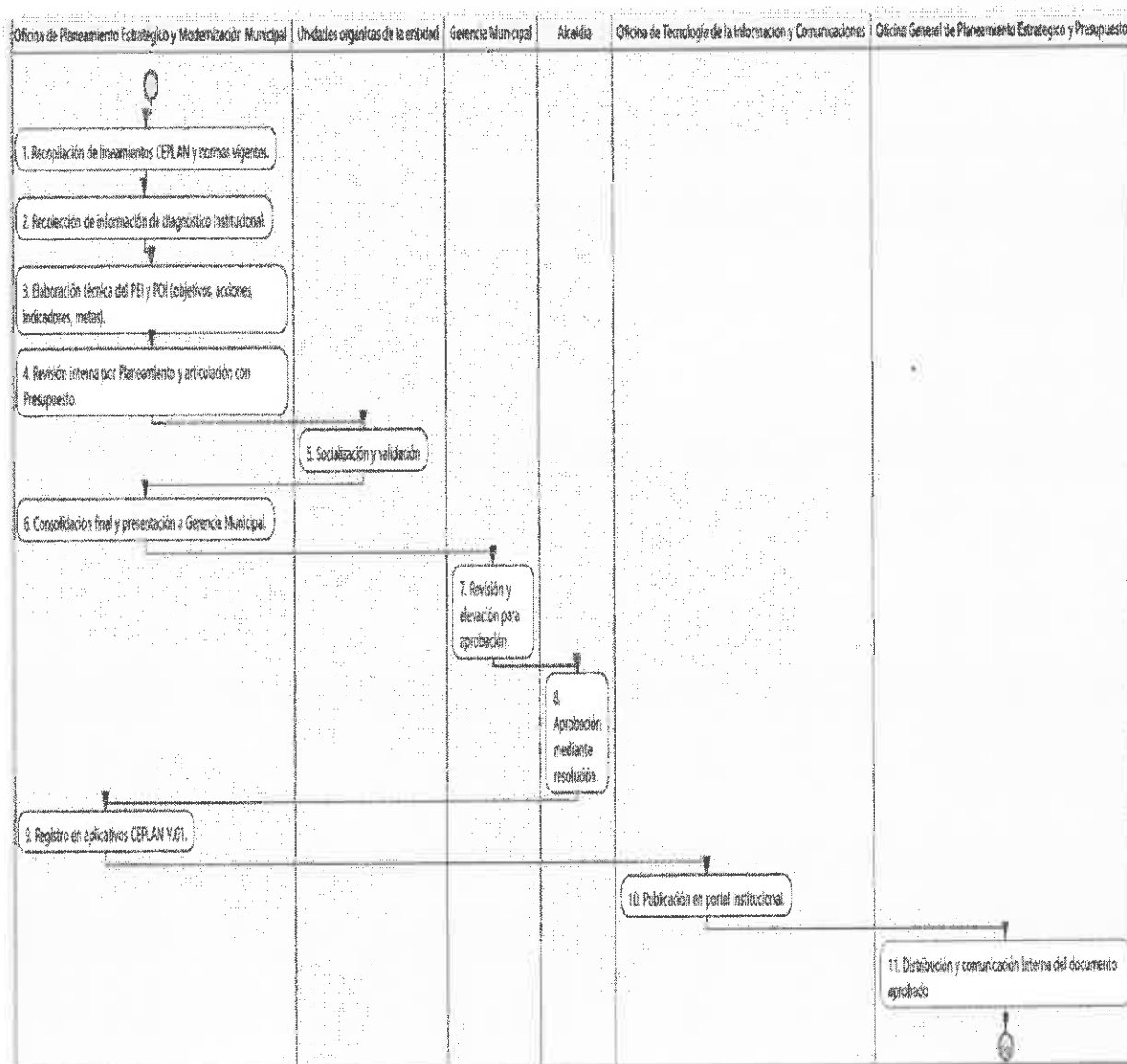
Ficha de indicador de producto 7 Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) implementado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de formulación e implementación del PDLC.				
Producto	Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) implementado.				
Nombre del indicador	Porcentaje de implementación del PDLC.	Tipo	Producto		
Justificación	Este indicador permite medir el grado de avance del proceso de implementación del PDLC, instrumento exigido por CEPLAN para la conducción del desarrollo territorial.				
Responsable	Oficina de Planeamiento estratégico y modernización Municipal.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NAE / NTAP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NAI: Número de acciones ejecutadas NTAP: Número total de acciones programadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	Informes de evaluación, registro del PDLC en CEPLAN, publicaciones en portal institucional				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	0.00%	5.00%	12.00%	19.00%	26.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Callegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. ANASTASIO Y RIVERO Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. ANASTASIO Y RIVERO Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización	

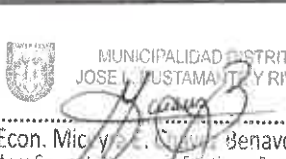
Ficha de producto y proceso 8: Proceso de formulación, aprobación y registro del PEI y POI institucional

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de formulación, aprobación y registro del PEI y POI institucional		Tipo de proceso
			Estratégico
Dueño del proceso	Oficina de Planeamiento Estratégico y Modernización Municipal.		
Objetivo del proceso	Formular y evaluar planes y proyectos administrativos de alcance general a los órganos y unidades orgánicas de la MDJLBYR.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Presupuesto en la articulación planificación-presupuesto. - Todas las Unidades Orgánicas - CEPLAN. - Oficina de Tecnologías de la Información.	- PDLC - Misión y política institucional. - CEPLAN	PEI y POI aprobados y registrados en CEPLAN.	- CEPLAN, - Ciudadanos / administrados, - Organizaciones, asociaciones de la jurisdicción, - Funcionarios y Alta Dirección de la MDJLBYR.
Actividades del proceso			
Riesgos	- Retrasos en entrega de información por áreas usuarias. - Inconsistencias entre planificación y presupuesto. - Cambios normativos del CEPLAN no incorporados. - Observaciones durante la revisión interna o del ente rector. - Errores en registro en aplicativo CEPLAN. - Falta de aprobación oportuna por Alcaldía.		
Registros	- Base de información de diagnóstico y brechas. - Matrices del PEI y POI elaboradas. - Actas de validación con grupo de trabajo. - Resolución de aprobación del PEI y POI. - Registro en aplicativos CEPLAN. - Publicación en portal institucional.		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Econ. Mirella E. Chávez Benavente Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Mirella E. Chávez Benavente Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 8: Proceso de formulación, aprobación y registro del PEI y POI institucional



Ficha de indicador de producto 8: PEI y POI aprobados y registrados e implementados en CEPLAN

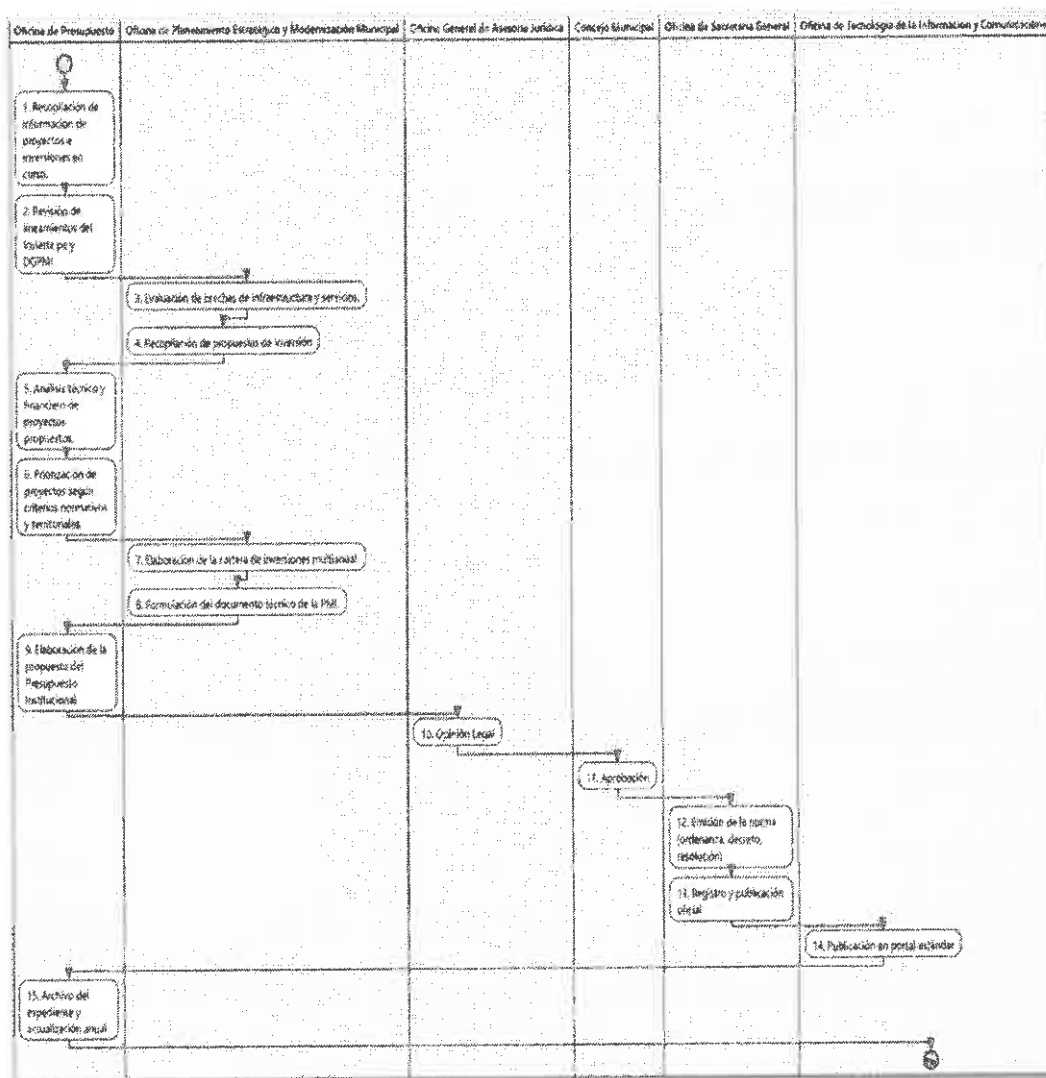
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de planes y proyectos.				
Producto	PEI y POI aprobados, registrados e implementados en CEPLAN.				
Nombre del indicador	Documentos de gestión actualizados	Tipo	Producto		
Justificación	Este indicador permite medir la eficiencia y oportunidad en la formulación y aprobación del PEI y POI.				
Responsable	Oficina de Planeamiento Estratégico y Modernización Municipal.				
Metodo de cálculo	Formula $\Sigma NDGA$ Especificaciones técnicas NDGA: Sumatoria del número de documentos actualizados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	- Resoluciones de aprobación del PEI y POI. Reporte de registro en CEPLAN V.01, - Sistema de Trámite Documentario, Publicación en Portal de Transparencia				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	2	2	2	2	2
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del elaborador del documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del dueño del proceso	

OFICINA DE PRESUPUESTO

Ficha de producto y proceso 9: Proceso de elaboración del presupuesto institucional

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de elaboración del presupuesto institucional		Tipo de proceso
			Estratégico
Dueño del proceso	Oficina de Presupuesto.		
Objetivo del proceso	Formular el Presupuesto Institucional de la entidad en concordancia con la normativa del Sistema Nacional de Presupuesto y los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP), garantizando la asignación eficiente de recursos para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Planeamiento Estratégico - Gerencia Municipal - Unidades y órganos ejecutores del gasto - Sistemas administrativos (Logística, RR.HH., Tesorería) - SIAF / DGPP - MEF (alineamientos y techos presupuestales)	- Lineamientos de política presupuestal del MEF - Marco Macroeconómico Multianual - Techo presupuestal asignado - Programación Multianual (PMI / PP) - Metas institucionales - Requerimientos de las áreas usuarias - Históricos de ejecución - Proyecciones financieras - Clasificador Programático y presupuestal	Presupuesto Institucional formulado	- Gerencia Municipal - Alcaldía - Concejo Municipal - Dirección General de Presupuesto Público (MEF) - Unidades ejecutoras del gasto - Órgano de Control Institucional (cuando corresponda)
Actividades del proceso			
Riesgos	- Asignación presupuestal insuficiente del MEF. - Requerimientos sobredimensionados de unidades usuarias. - Desalineación con metas institucionales. - Cambios normativos durante el proceso. - Errores en la carga programática. - Falta de sustento técnico en requerimientos recibidos. - Retrasos que afecten la aprobación del presupuesto.		
Registros	- Informes técnicos de formulación - Cuadro de necesidades y priorización - Reportes y matrices del SIAF - Proyecto del PIA - Comunicaciones con unidades ejecutoras - Archivo físico y digital del presupuesto formulado		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Adolfo J. Gallegos Sánchez Firma del representante de la unidad de gestión por procesos	 Efraim M. E. Chavez Benavente Firma del representante de la unidad de gestión por procesos	 Efraim M. E. Chavez Benavente Firma del representante de la unidad de gestión por procesos	

Flujograma de proceso 9: Proceso de elaboración del presupuesto institucional



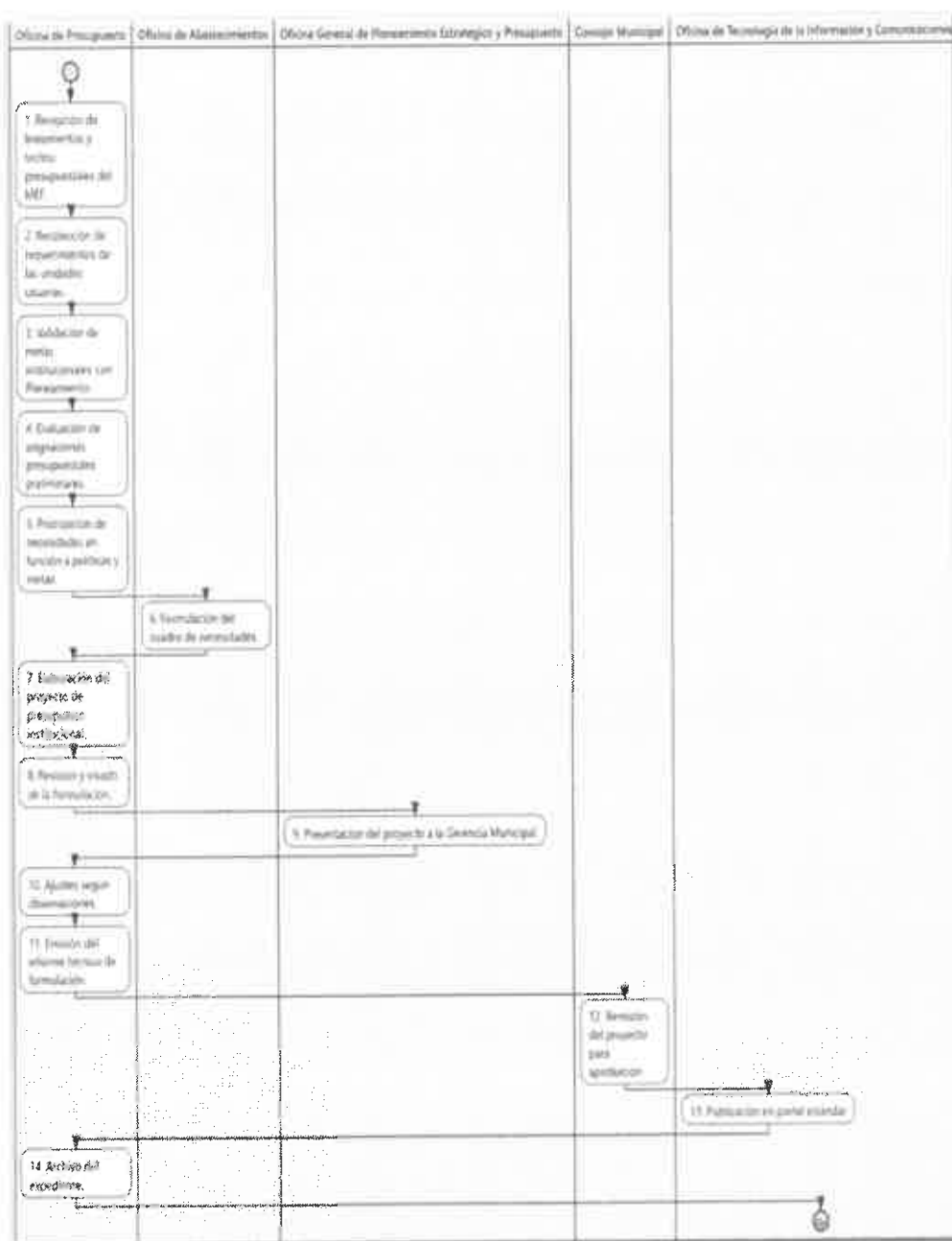
Ficha de indicador de producto 9: Presupuesto institucional formulado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de elaboración del presupuesto institucional				
Producto	Presupuesto Institucional formulado.				
Nombre del indicador	Porcentaje de avance en la formulación del Presupuesto Institucional	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir el cumplimiento de las etapas y plazos establecidos por el Sistema Nacional de Presupuesto, asegurando la entrega oportuna del proyecto presupuestal y evitando retrasos en su aprobación.				
Responsable	Oficina de Presupuesto.				
Método de cálculo	Formula $(ACC / TAC) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas ACC: Acciones cumplidas del cronograma TAC: Total de acciones programadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento	Frecuencia	Anual
Puente de datos	• Cronograma oficial del MEF – DGPP • Informes de avance interno • Registro de actividades programadas • Documentos emitidos por la Oficina de Presupuesto • Comunicaciones internas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL SUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Manejo de lo Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL SUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Manejo de lo Estratégico y Presupuesto Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 10: Proceso de evaluación del presupuesto institucional.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de evaluación del presupuesto institucional.		Tipo de proceso Estratégico
Dueño del proceso	Oficina de Presupuesto.		
Objetivo del proceso	Evaluar el avance de ejecución del presupuesto institucional para garantizar el uso eficiente, responsable y oportuno de los recursos públicos, conforme a la normatividad del Sistema Nacional de Presupuesto y los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP).		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Gerencia Municipal - Órganos y unidades orgánicas ejecutoras del gasto - Oficina de Planeamiento - Órgano de Administración - Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF)	- Información del avance de ejecución presupuestal - Requerimientos y proyecciones presupuestales - Información del SIAF PIA, PIM, cadena programática y metas físicas - Informes mensuales de ejecución	Presupuesto Institucional evaluado	- Gerencia Municipal - Órganos y unidades ejecutoras del gasto - Concejo Municipal - Oficina de Planeamiento - Órgano de Control Institucional (cuando corresponde)
Actividades del proceso			
Riesgos:	- Información incompleta o errónea en el SIAF. - Retrasos en el envío de información de áreas usuarias. - Falta de capacidad técnica de responsables de gasto. - Cambios normativos del MEF durante el proceso. - Ejecución presupuestal baja o desequilibrada por mala planificación. - Errores en la interpretación de la cadena programática.		
Registros:	- Reportes del SIAF - Informes de ejecución presupuestal - Matrices de evaluación financiera - Base de datos presupuestal institucional - Archivo físico y digital de informes - Comunicaciones internas con responsables del gasto		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián I. Gallegos Sánchez Firma del servidor que elabora el documento CAR 8558	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estrategia y Presupuesto Firma encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estrategia y Presupuesto Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 10: Proceso de evaluación del presupuesto institucional.



Ficha de indicador de producto 10: Presupuesto Institucional evaluado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de evaluación del presupuesto institucional				
Producto	Presupuesto Institucional evaluado				
Nombre del indicador	Porcentaje de ejecución presupuestal del gasto.	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la oportunidad y eficiencia del proceso de evaluación, permitiendo a la entidad tomar decisiones correctivas y estratégicas para asegurar una adecuada ejecución presupuestal.				
Responsable	Oficina de Presupuesto.				
Método de cálculo	Fórmula: $(MPE / MTPP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: MPE: Monto del PIM ejecutado MPP: Monto PIM programado				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	porcentaje	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• SIAF • Cronograma de evaluaciones presupuestales • Registro interno de informes emitidos • Archivo físico y digital • Comunicaciones internas con áreas usuarias				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	99.50%	99.5%	99.6%	99.7%	99.8%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián V. Gallegos Sánchez Firma del secretario de la Oficina de Planeación y Presupuesto		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE F. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Wilma E. Alvarez Benavente Firma del responsable de la unidad de organización, estadística y procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE F. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Wilma E. Alvarez Benavente Oficina General de Planeación, Estrategia y Presupuesto Firma del dueño del proceso	

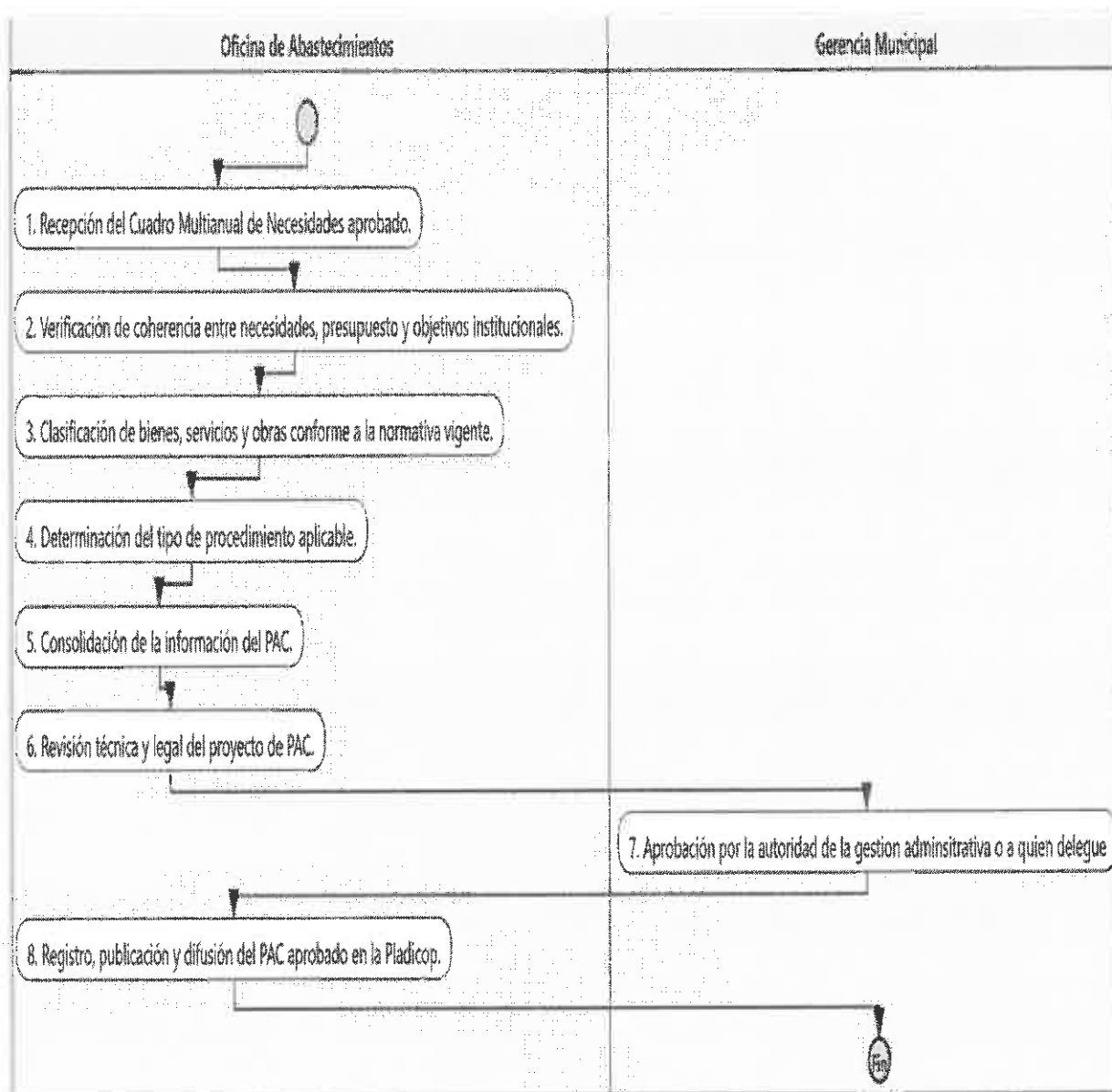
***OFICINA
GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA***

OFICINA DE ABASTECIMIENTO

Ficha de producto y proceso 11: Gestión de abastecimiento – Planificación de contrataciones

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Abastecimiento – Planificación de contrataciones.		Tipo de proceso Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Abastecimiento.		
Objetivo del proceso	Formular el Plan Anual de Contrataciones que consolide, ordene y programe las necesidades de bienes, servicios y obras de todas las unidades orgánicas, garantizando el cumplimiento de la normativa del Sistema Nacional de Abastecimiento y de la Ley General de Contrataciones Publicas		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Todas las unidades orgánicas de la Entidad • Oficina de Planeamiento y Presupuesto • Titular de la Entidad / Gerencia Municipal • Normativa sobre contrataciones y abastecimiento	• Planificación institucional (PEI, POI, PIA) • Cuadro Multianual de Necesidades Aprobado • Directivas de contrataciones y abastecimiento	• Plan anual de contrataciones aprobado.	• Unidades usuarias de la entidad • Oficina de Planeamiento y Presupuesto • Titular de la Entidad • Ministerio de Economía y Finanzas (SEACE) • Órganos de control (OCI, Contraloría)
Actividades del proceso			
<pre> graph TD subgraph Oficina_de_Abastecimientos A[1. Recepción del Cuadro Multianual de Necesidades aprobado] --> B[2. Verificación de coherencia entre necesidades, presupuesto y objetivos institucionales] B --> C[3. Clasificación de bienes, servicios y obras conforme a la normativa vigente] C --> D[4. Determinación del tipo de procedimiento aplicable] D --> E[5. Consolidación de la información del PAC] E --> F[6. Revisión técnica y legal del proyecto de PAC] end F --> G[7. Aprobación por la autoridad de la gestión administrativa o a quien delegue] subgraph Gerencia_Municipal G end G --> H[8. Registro, publicación y difusión del PAC aprobado en la Pladcoop] </pre>			
Riesgos:	• Retraso en el registro de información por parte de las áreas usuarias correspondiente a la fase de Consolidación y Aprobación en el SIAF – RP, del Cuadro Multianual de Necesidades. • Fallas en los sistemas administrativos informáticos (SIAF y SEACE)		
Registros:	• Anexo 01: Reporte de necesidades del área usuaria • Anexo 02: Cuadro Multianual de Necesidades • Versión preliminar del PAC • Resolución de aprobación del PAC • Registro de publicación en SEACE • Comunicaciones de validación		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián A. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mireyva E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Zulay Grace Herrera Fuentes Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

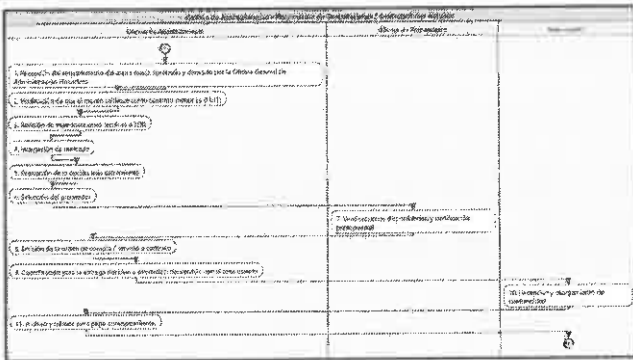
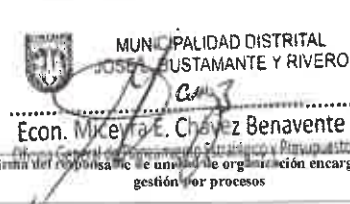
Flujograma de proceso 11: Gestión de abastecimiento – Planificación de contrataciones



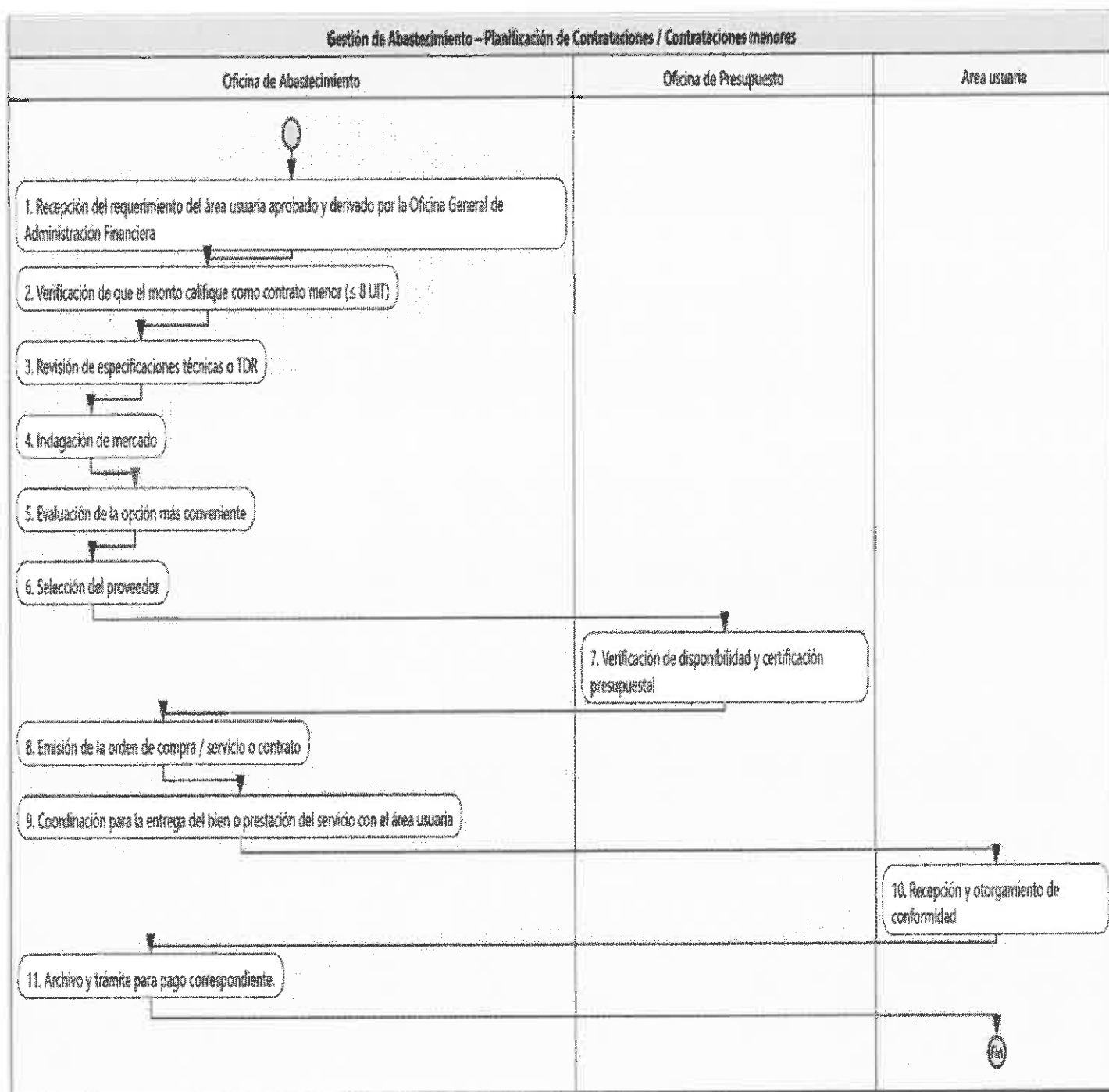
Ficha de indicador de producto 11: Plan anual de contrataciones aprobado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de abastecimiento – Planificación de contrataciones				
Producto	Plan anual de contrataciones aprobado				
Nombre del indicador	Cumplimiento del Cronograma institucional de Elaboración del PAC.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la oportunidad y eficiencia del proceso de planificación anual de contrataciones, asegurando que el PAC se elabore y apruebe dentro de los 15 días hábiles después de haberse aprobado el PIA, plazos establecidos por el Sistema Nacional de Abastecimiento y la Ley General de Contrataciones Públicas.				
Responsable	Oficina de Abastecimiento.				
Método de cálculo	Fórmula: $PACA \leq 15DHAPIA$ Especificaciones técnicas: PACA: Plan Anual de Contrataciones aprobado 15DHAPIA: 15 Días hábiles de aprobarse el Presupuesto Institucional de Apertura				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Plan	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	- Anexo 02: Cuadro Multianual de Necesidades Aprobado - Resolución de aprobación del PAC - SEACE (fecha de publicación)				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	1	1	1	1	1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrían J. Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mireya E. Chávez Benavente Oficina de Abastecimiento Firma del responsable de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Zulay Sotelo Herrera Fuentes Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 12: Gestión de abastecimiento – Ejecución de compras menores

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO				
Nombre del proceso	Gestión de abastecimiento – Ejecución de compras menores		Tipo de proceso	Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Abastecimiento.			
Objetivo del proceso	Atender de manera oportuna, eficiente y conforme a ley los requerimientos de bienes y servicios cuya cuantía sea igual o menor a ocho (8) UIT, mediante la modalidad de contratos menores, garantizando la continuidad operativa de la entidad, el uso eficiente de los recursos públicos y la trazabilidad de la contratación, en cumplimiento de la Ley N° 32069 y su Reglamento.			
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.			
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto	
- Oficina General de Administración Financiera - Oficina de Abastecimientos. - Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto. - Unidades usuarias	- Requerimiento aprobado del área usuaria. - PAC, contrataciones no programadas.	Abastecimiento bajo la modalidad / contrato menor formalizado y ejecutado	- Unidades usuarias solicitantes - Proveedor adjudicado	
Actividades del proceso				
				
Riesgos	• Causal imputable al postor • Insuficiente sustento de la indagación de mercado • Demoras en la atención del requerimiento			
Registros	• Requerimiento del área usuaria • Órdenes de compra/servicio, contratos y anexos • Informes de conformidad • Registros SIGA, SEACE			
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firma del responsable de la oficina de abastecimiento	 Econ. Micyra E. Chávez Benavente Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abg. Zulayra E. Herrera Fuentes Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 12: Gestión de abastecimiento – Ejecución de compras menores



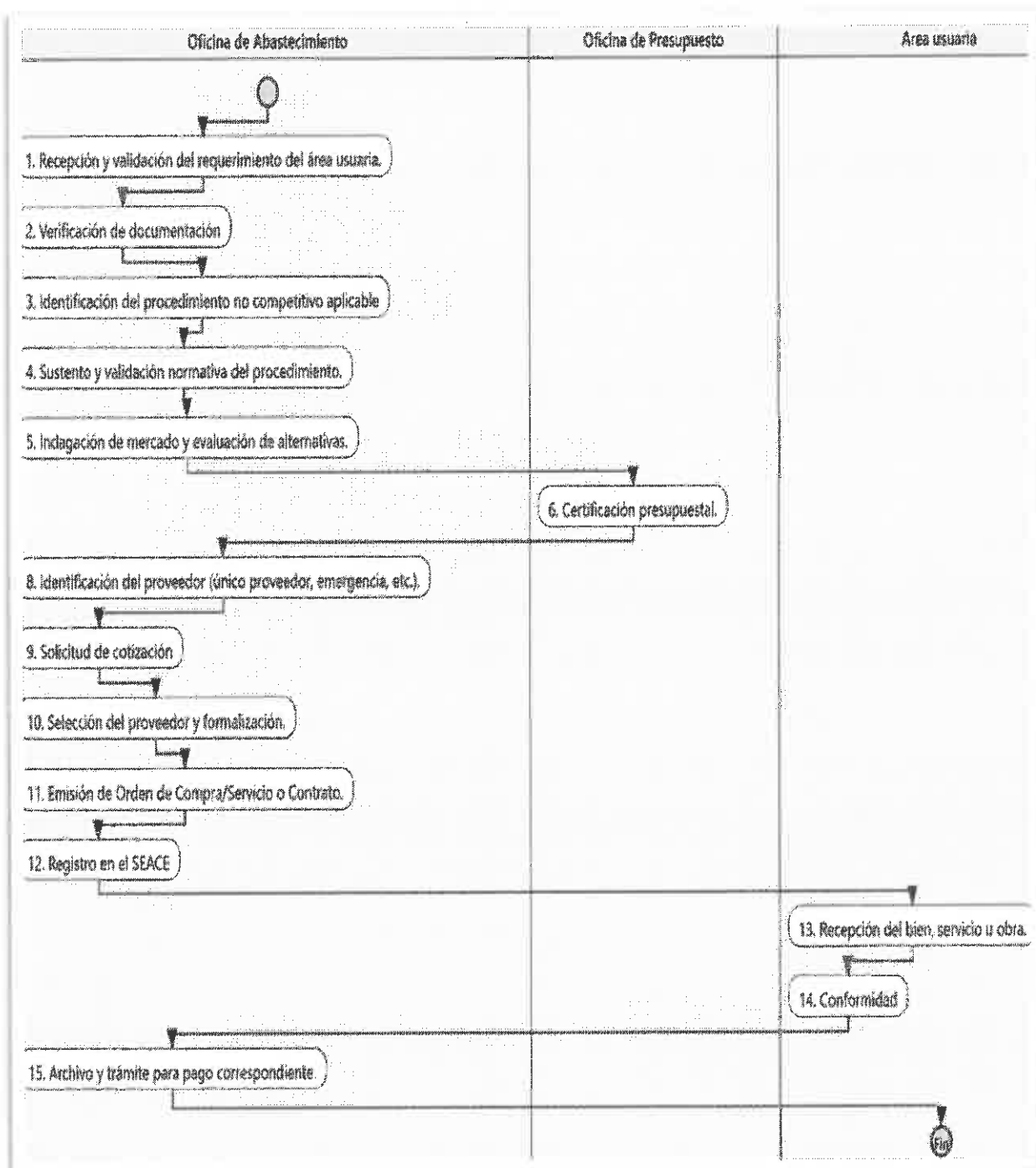
Ficha de indicador de producto 12: Abastecimiento bajo la modalidad / contrato menor formalizado y ejecutado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de abastecimiento – Ejecución de compras menores				
Producto	Abastecimiento bajo la modalidad / contrato menor formalizado y ejecutado				
Nombre del indicador	Oportunidad en la ejecución de contratos menores	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad del proceso de contratos menores, asegurando la atención ágil de requerimientos de baja cuantía sin afectar la legalidad, la transparencia ni el control del gasto público.				
Responsable	Oficina de Abastecimiento.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NACMRDPE / TACME) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas: NACDRDPE: Número de adquisiciones de contratos menores realizadas dentro del plazo establecido. TACDE Total de adquisiciones de contratos menores ejecutadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de requerimientos • Expedientes de contratos menores • Órdenes de compra/servicio • Conformidades del área usuaria				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	90.00%	94.00%	96.00%	98.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrían J. Gallegos Sánchez C.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Zulay Gance Herrera Fuentes Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 13: Gestión de abastecimiento – Ejecución de procedimientos de selección no competitivos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de abastecimiento – Ejecución de procedimientos de selección no competitivos		Tipo de proceso Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Abastecimiento.		
Objetivo del proceso	Ejecutar adquisiciones de bienes o servicios mediante la ejecución de procedimientos de selección no competitivos, asegurando el cumplimiento de la Ley General de Contrataciones Públicas, su Reglamento y normativa complementaria.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Unidades usuarias • Oficina General de Administración • Oficina General de Planeamiento y Presupuesto • Normativa del OECE	• Requerimiento aprobado del área usuaria (Debe de estar en el PAC o CMN). • Certificación presupuestal • Términos de referencia; • Indagación de mercado;	• Abastecimiento bajo de procedimiento de selección no competitivos ejecutados	• Unidades usuarias solicitantes • Oficina General de Administración • Órgano de Control Institucional (OCI) • Titular de la entidad • Ciudadanía (para transparencia)
Actividades del proceso			
Riesgos:	• Causal imputada al postor • Procedimiento de selección desierto • Demoras en el otorgamiento de la buena pro		
Registros	• Requerimiento del área usuaria • Orden de Compra / Orden de Servicio / contratos • Registro en SEACE • Conformidad del área usuaria • Expediente de contratación directa debidamente archivado		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrian Gallegos Sánchez Firma del secretario del documento	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micerrey E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Zulay Brice Herrera Fuentes Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

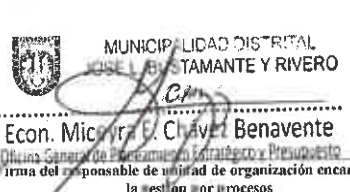
Flujograma de proceso 13: Gestión de abastecimiento – Ejecución de procedimientos de selección no competitivos



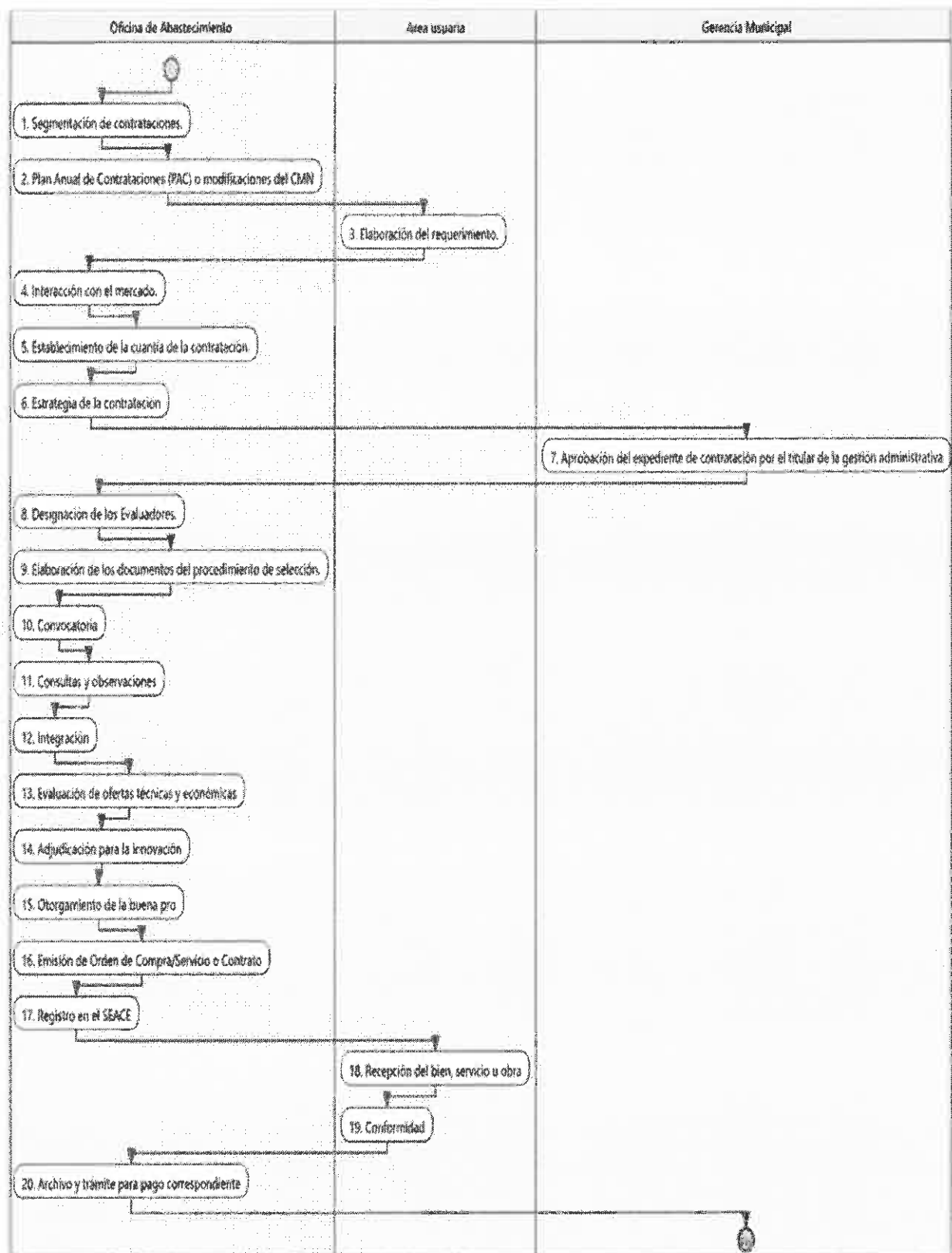
Ficha de indicador de producto 13: Abastecimiento bajo procedimiento de selección no competitivos ejecutados

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de abastecimiento – Ejecución de procedimientos de selección no competitivos				
Producto	Abastecimiento bajo la modalidad de compras / contratación directa ejecutadas				
Nombre del indicador	Oportunidad en la ejecución de compras por procedimiento de selección no competitivos ejecutados	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la capacidad de la Oficina de Abastecimientos para atender oportunamente las contrataciones procedimiento de selección no competitivos ejecutados permitidas por ley, asegurando respuesta rápida ante emergencias, desabastecimiento, proveedor único u otros supuestos que exigen celeridad.				
Responsable	Oficina de Abastecimiento.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NARDPE / TANCE) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas: NARDPE: Número de adquisiciones realizadas dentro del plazo establecido. TANCE Total de adquisiciones no competitivas ejecutadas.				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• SIGA • SEACE • Sistema de trámite documentario • Registros de Abastecimientos • Informes de conformidad • Órdenes de compra / servicio, Contratos				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	85.00%	90.00%	95.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICI PALIDAD DISTRITAL JOSE L. RUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micyra E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICI PALIDAD DISTRITAL JOSE L. RUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Zulay Grace Herrera Fuentes Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

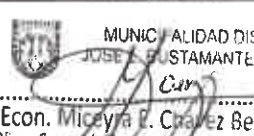
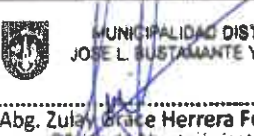
Ficha de producto y proceso 14: Gestión de abastecimiento – Procedimientos de selección competitivos

FICHA DE PRODUCTO			
Nombre del proceso	Gestión de abastecimiento – Procedimientos de selección competitivos		Tipo de proceso
			Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Abastecimiento.		
Objetivo del proceso	Ejecutar los procedimientos de selección para la contratación de bienes, servicios u obras, conforme a la normativa del OECE y la Ley de General de Contrataciones Públicas, garantizando transparencia, competencia, calidad y eficiencia en la gestión de las adquisiciones institucionales.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Unidades usuarias • Oficina General de Administración • Oficina de Abastecimiento • Proveedores inscritos en RNP • Normativa del OECE	• Segmentación de contrataciones • Requerimiento del área usuaria • PAC, contrataciones no programadas.	• Abastecimiento bajo la modalidad de procedimientos de selección competitivos ejecutado.	• Unidades usuarias solicitantes • Oficina General de Administración • Órgano de Control Institucional (OCI) • Proveedor adjudicado • Ciudadanía
Actividades del proceso			
			
Riesgos	• Consultas y observaciones • Causal imputable al postor • Procedimientos de impugnaciones • Desabastecimiento • Procedimientos de selección desiertos • Incumplimiento de plazos • Nulidad del procedimiento de selección y de los contratos		
Registros	• Expediente de contratación • Órdenes de compra/servicio, contratos y anexos • Informes de conformidad		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firma del servidor que emite el documento	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Zulay Grace Herrera Fuentes Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 14: Gestión de abastecimiento – Procedimientos de selección competitivos



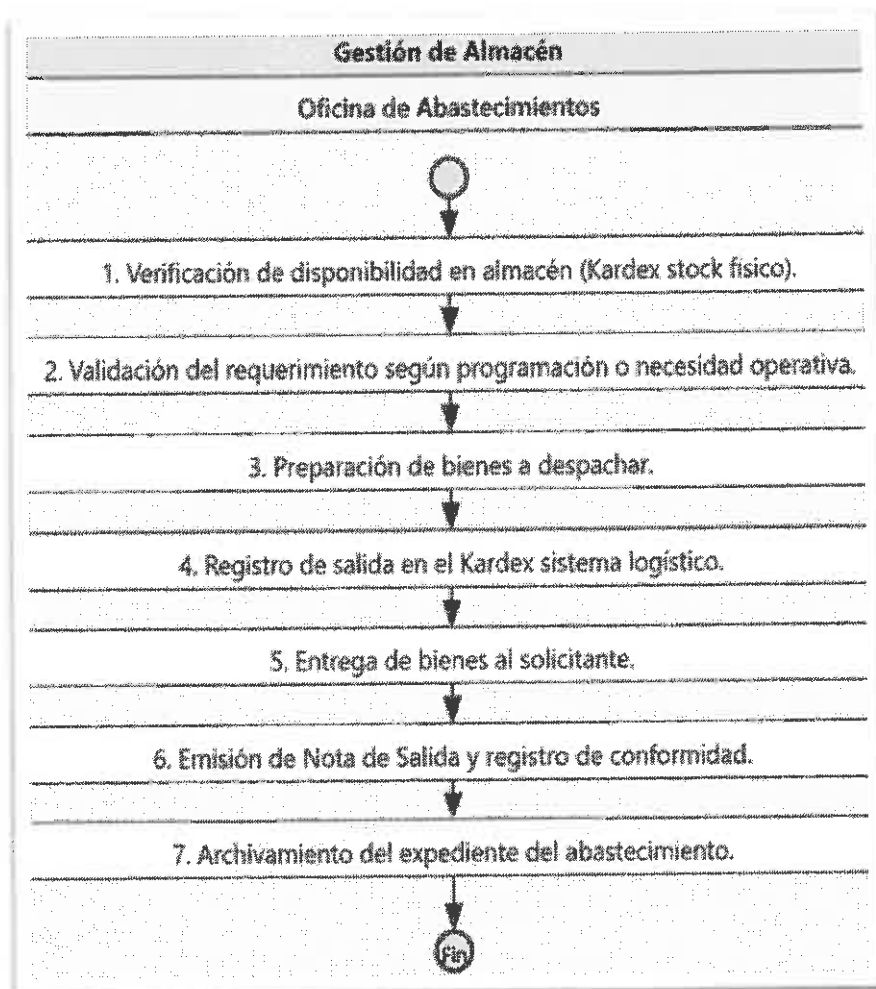
Ficha de indicador de producto 14: Abastecimiento bajo la modalidad de procedimientos de selección competitivos ejecutado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de abastecimiento – Procedimientos de selección competitivos				
Producto	Abastecimiento bajo la modalidad de procedimientos de selección competitivos ejecutados.				
Nombre del indicador	Ejecución oportuna de procedimientos de selección competitivos.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la oportunidad y eficiencia del proceso de contratación pública, garantizando continuidad operativa, cumplimiento de la Ley 32069 y optimización del gasto.				
Responsable	Oficina de Abastecimiento.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NPCEDPE / TPCE) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas: NPCEDPE: Número de procesos competitivos ejecutados dentro del plazo. TPCE Total de procesos competitivos ejecutadas.				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• SEACE • SIGA • Actas de evaluación • Órdenes de compra/servicio • Cronograma del procedimiento • Informes de las áreas usuarias.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	85.00%	95.00%	98.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián I. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. SUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mideyra P. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. SUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Zulay Gracie Herrera Fuentes Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 15: Gestión de almacén

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Almacén.		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Abastecimiento.		
Objetivo del proceso	Proveer oportunamente bienes almacenados a las unidades usuarias de la entidad, asegurando disponibilidad, adecuada gestión del stock y atención eficiente de los requerimientos, conforme a la normativa del Sistema Nacional de Abastecimiento.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Oficina de Abastecimientos (programación de bienes) • Proveedores (entrega previa de bienes) • Unidades usuarias que generan requerimientos	• Requerimiento de bienes del área usuaria • Kardex de almacén • Registro de existencias • Nota de entrada / guías de remisión • Stock actualizado • Programación anual de bienes	• Abastecimiento a través de bienes en almacén realizados.	• Unidades usuarias • Órgano de Control Institucional (OCI)
Actividades del proceso			
Riesgos	• Stock insuficiente • Kardex desactualizado • Requerimientos mal formulados • Pérdida o mal estado de bienes • Errores en registro de salida		
Registros	• Requerimientos de bienes • Kardex de almacén • Notas de entrada y salida • Registro de existencia actualizado • Actas de entrega • Archivo del proceso de abastecimiento		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Ang. Aurian Gallegos Sánchez CAA-8556 Firma del servidor que elabora el documento	 Econ. Micyela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación, Presupuesto y Finanzas Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Abg. Luz y Grace Herrera Fuentes MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 15: Gestión de almacén



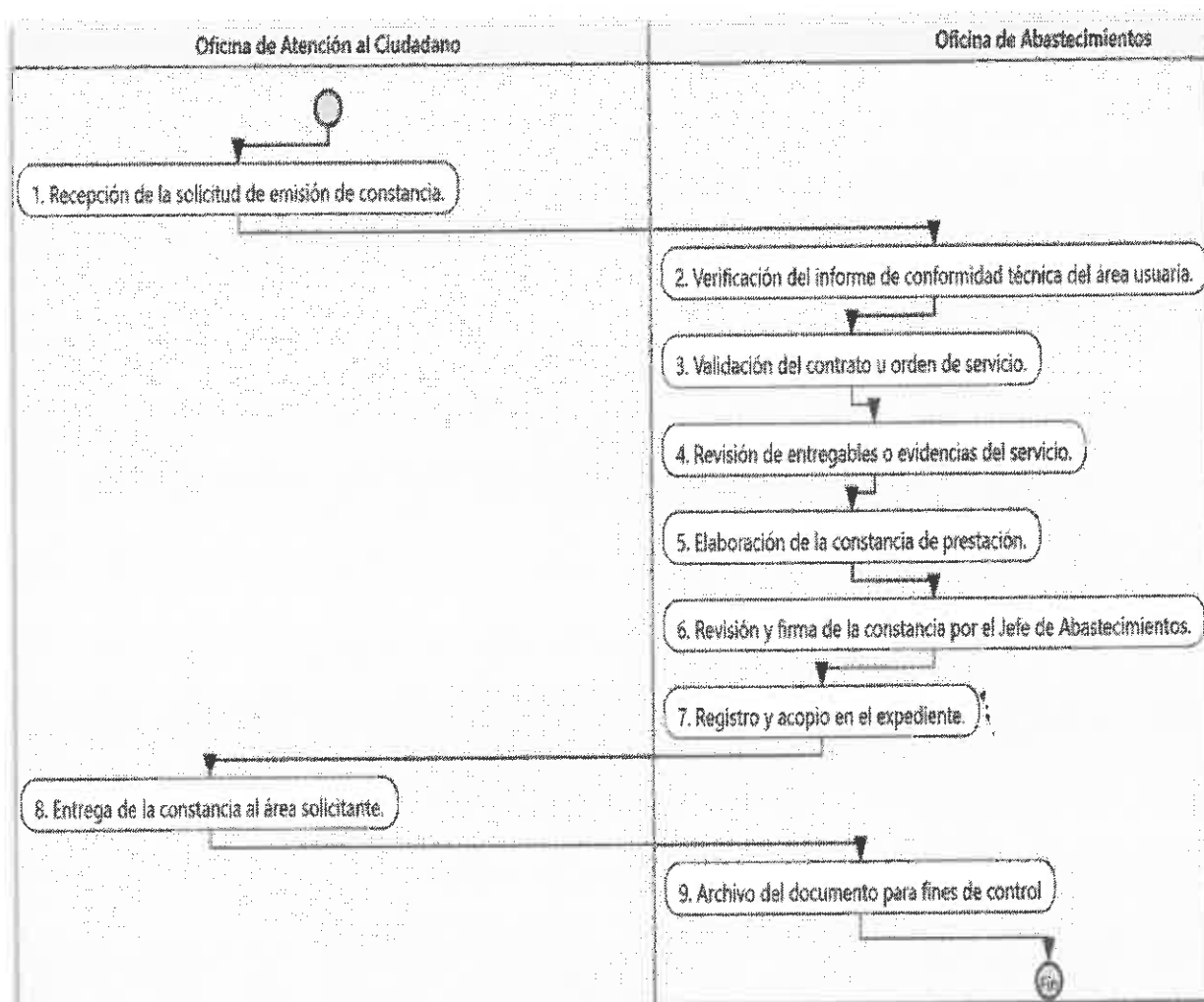
Ficha de indicador de producto 15: Abastecimiento a través de bienes en almacén ejecutados

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Almacén				
Producto	Abastecimiento a través de bienes en almacén ejecutados.				
Nombre del indicador	Nivel de atención de requerimientos de bienes desde almacén.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la capacidad de respuesta del almacén para atender los requerimientos de bienes, garantizando la continuidad operativa y la disponibilidad adecuada de existencias institucionales.				
Responsable	Oficina de Abastecimiento.				
Método de cálculo	Fórmula: $(\text{NARBAA} / \text{NARBS}) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NARBAA: Número de atenciones de requerimientos de bienes atendidos desde almacén NARBS: Número de atenciones de requerimientos de bienes solicitados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Bien	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de requerimientos • Kardex de existencias • Notas de salida • Informe mensual de atención de bienes • Sistema logístico de la entidad				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adriana I. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micyra E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Zulay Grace Herrera Fuentes Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

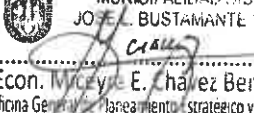
Ficha de producto y proceso 16: Gestión de abastecimiento – Conformidad y validación de servicios, bienes y obras

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Abastecimiento – Conformidad y Validación de Servicios, bienes y obras		Tipo de proceso Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales		
Objetivo del proceso	Emitir constancias formales y verificadas que acrediten la prestación efectiva de un servicio, bien u obra por parte de un proveedor, asegurando el cumplimiento contractual, la trazabilidad y la conformidad necesaria para la tramitación de pagos o cierre de expedientes.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Proveedor del servicio • Área usuaria que solicitó el servicio • Normativa del Sistema Nacional de Abastecimiento	• Solicitud de emisión de constancia. • Informe de conformidad técnica del área usuaria • Orden de servicio, compra o contrato • Informe de avance o ejecución del servicio	• Constancia de prestación de servicio, bien u obra emitidos	• Proveedor • Oficina General de Administración (para trámite de pago) • Oficina de Tesorería • Área usuaria • Órganos de control (si corresponde)
Actividades del proceso:			
Riesgos	• Conformidad técnica incompleta • Información incorrecta • Retraso en validaciones • Documentos faltantes • Errores en la constancia		
Registros	• Solicitud de emisión de constancia • Informe de conformidad técnica • Contrato u orden de servicio • Reportes o entregables del servicio • Constancia emitida • Registro de entrega • Archivo del expediente contractual		
Elaborado por:		Revisado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Wilcyra El Chávez Benavente Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	
Aprobado por:		 Abg. Zulay Gracié Herrera Fuentes Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 16: Gestión de abastecimiento – Conformidad y validación de servicios, bien u obras



Ficha de indicador de producto 16: Constancia de prestación de servicio, bien u obra emitidos

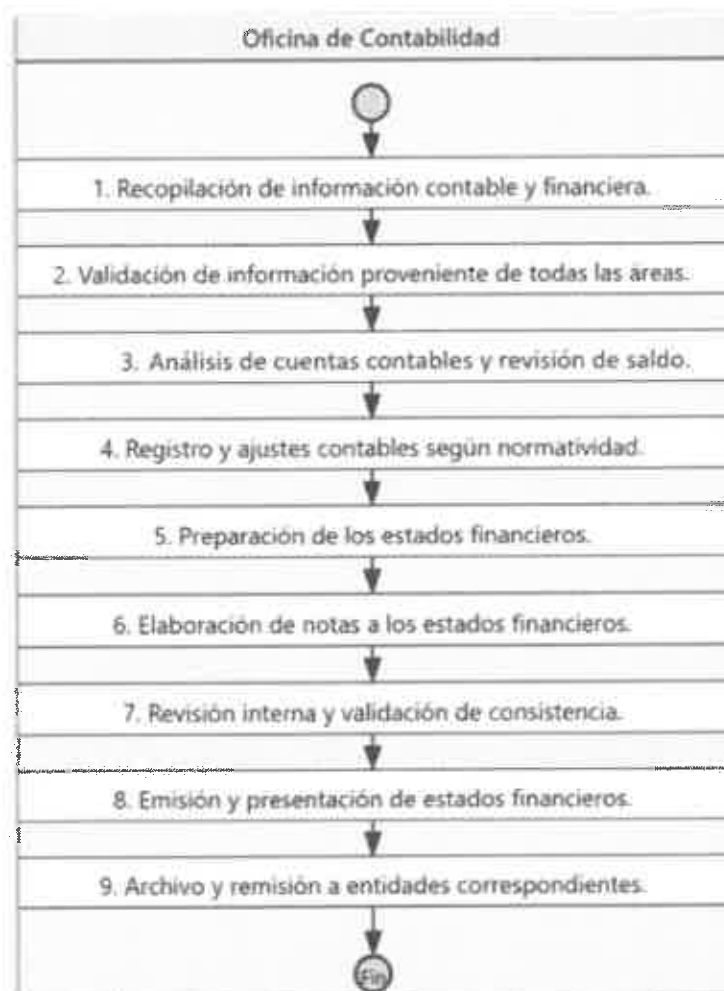
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Procesos de emisión de Constancia de prestación de servicio				
Producto	Constancia de prestación de servicio, bien u obras emitidas				
Nombre del indicador	Número de constancias de prestación de servicios emitidas	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la oportunidad del proceso de revisión y emisión de constancias, requisito indispensable para la tramitación de pagos, el cierre contractual y la continuidad financiera de la entidad.				
Responsable	Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NCPSE}$ Especificaciones técnicas: NCPSE: Número de constancias de prestación de servicios emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de solicitudes • Informes de conformidad del área usuaria • Expedientes de contratación • Constancias emitidas • Sistema de control interno				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	120	200	220	240	260
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Miley E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Zulema Ace Herrera Fuentes Oficina de Abastecimiento Firma del dueño del proceso	

OFICINA DE CONTABILIDAD

Ficha de producto y proceso 17: Gestión contable institucional

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión Contable Institucional		Tipo de proceso Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Contabilidad.		
Objetivo del proceso	Preparar y presentar los estados financieros institucionales de manera confiable, oportuna y conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) y la normativa contable gubernamental vigente, asegurando transparencia y soporte para la toma de decisiones.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Tesorería - Oficina de Abastecimientos - Oficina de Control Patrimonial - Oficina de Recursos Humanos - Órganos y unidades ejecutoras - Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) - Sistema Nacional de Contabilidad	- Registros administrativos - Reportes del SIAF - Información patrimonial - Documentos de cierre contable mensual y anual - Normativa vigente del Sistema Nacional de Contabilidad	Estados financieros presentados.	- Titular de la Entidad - Dirección General de Contabilidad Pública (MEF) - Órgano de Control Institucional - Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Tesorería - Ciudadanía (transparencia)
Actividades del proceso			
Riesgos	- Información incompleta o tardía de áreas - Errores en registros - No cumplimiento de NICSP - Fallas del SIAF - Falta de evidencia documentaria		
Registros	- Registros administrativos - Registros contables - Notas de contabilidad - Reportes del SIAF - Registros de estados financieros - Análisis de cuentas contables - Libros contables - Registro de estados financieros		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Adán I. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento	 Econ. Mireya E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 CPC Carmen Milagros Venegas Calla Mat. N° 1217 Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 17: Gestión contable institucional



Ficha de indicador de producto 17: Estados financieros presentados

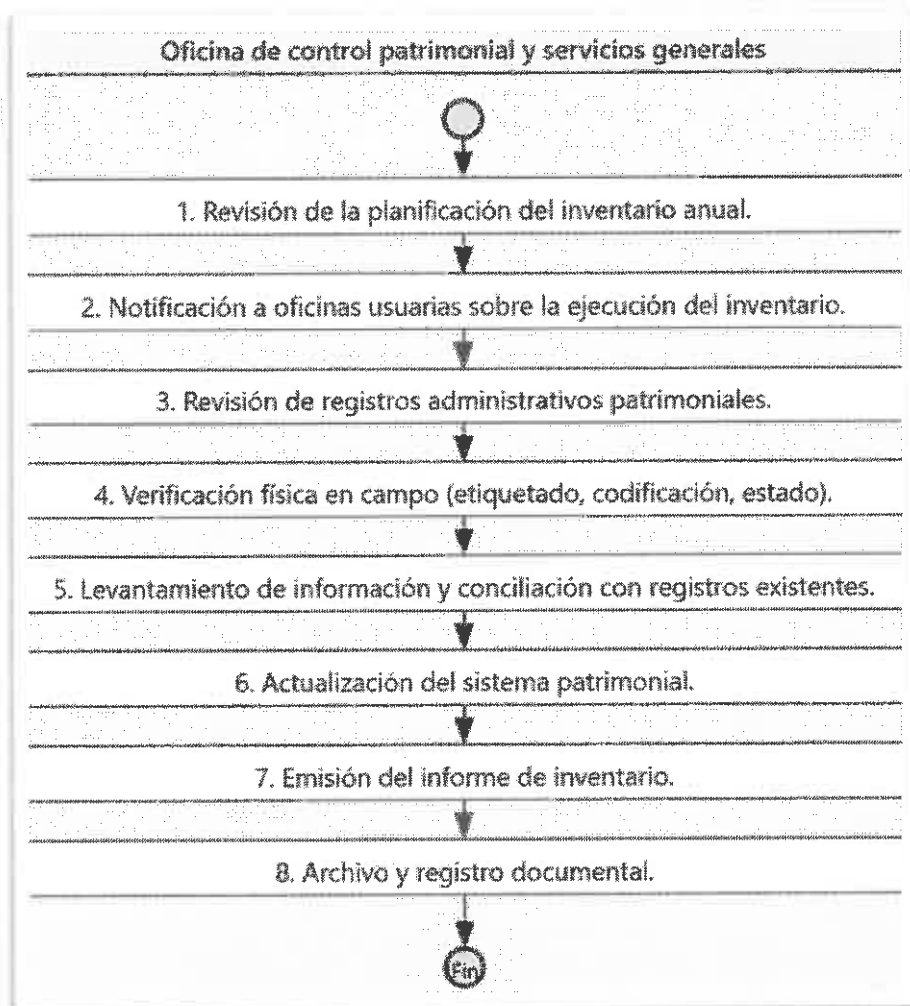
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión Contable Institucional				
Producto	Estados financieros presentados				
Nombre del indicador	Numero de estados financieros presentados oportunamente	Tipo	Producto		
Justificación	Evalúa el cumplimiento de los plazos establecidos para la presentación de los estados financieros, garantizando confiabilidad, transparencia y cumplimiento de la normativa de la Dirección General de Contabilidad Pública.				
Responsable	Oficina de Contabilidad.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NEFPO$ Especificaciones técnicas: EFPO: Número de estados financieros presentados oportunamente				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento	Frecuencia	Trimestral
Fuente de datos	• Cronograma de la DGCP – MEF • Registro de presentación de estados financieros • SIAF – Módulo contable • Archivo contable institucional				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	4	4	4	4	4
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian L. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556		 Econ. Mariana E. Méndez Benavente Oficina General de Planeación, Estrategia y Presupuesto		 CPC Carmen Milagros Venegas Caila Mat. N° 12117	
Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del dueño del proceso	

***OFICINA CONTROL
PATRIMONIAL Y
SERVICIOS
GENERALES***

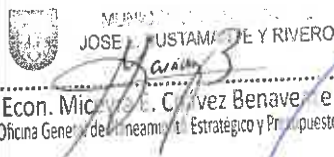
Ficha de producto y proceso 18: Gestión patrimonial institucional

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión Patrimonial Institucional		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales.		
Objetivo del proceso	Realizar el inventario físico y documentario de los bienes patrimoniales de la entidad, garantizando su adecuada identificación, codificación, estado, ubicación y conciliación con los registros administrativos, para asegurar el control, uso eficiente y protección del patrimonio municipal.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Unidades orgánicas usuarias de bienes patrimoniales. • Almacén institucional. • Área de Logística/ Abastecimiento. • Área de Contabilidad (para conciliación contable).	• Listado de bienes asignados por oficina. • Kardex patrimonial. • Registros de bienes ingresados y dados de baja. • Reportes contables. • Información de ubicación física de bienes.	• Inventario de bienes patrimoniales ejecutado.	• Oficina de Contabilidad. • Oficina General de Administración. • Unidades orgánicas usuarias. • Órgano de Control Institucional (OCI). • Entidades de control externo (CGR).
Actividades del proceso			
Riesgos	• Pérdida o deterioro de bienes no reportados oportunamente. • Información patrimonial desactualizada o inconsistente. • Imposibilidad de verificar bienes por falta de acceso o responsables. • Falta de personal para realizar el inventario físico. • Fallas del sistema informático patrimonial.		
Registros	• Actas de verificación física. • Listados actualizados de bienes. • Informes de inventario. • Base de datos del sistema patrimonial. • Registros de entrega-recepción de bienes.		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adrián I. Calles Sánchez elabora el	 Econ. Wilfredo E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 CPC. Dennis Adolfo Salas Mamani Jefe Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales

Flujograma de proceso 18: Gestión patrimonial institucional



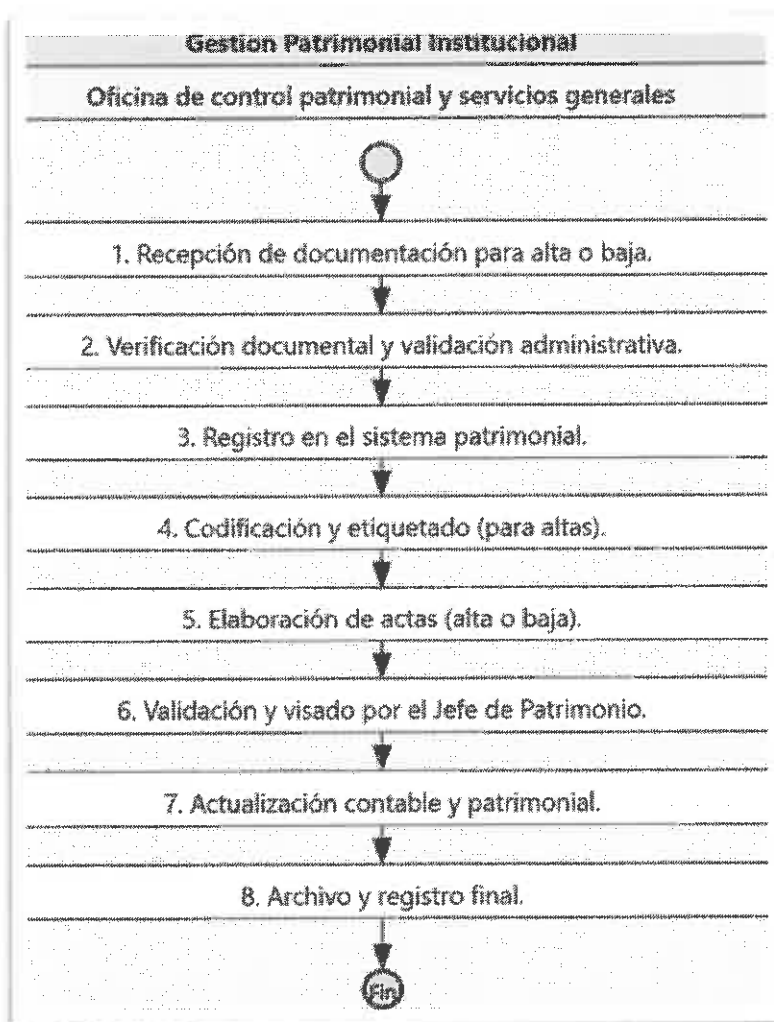
Ficha de indicador de producto 18: Inventario de bienes patrimoniales ejecutado.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión Patrimonial Institucional				
Producto	Inventario de bienes patrimoniales ejecutado.				
Nombre del indicador	Nivel de cumplimiento del inventario de bienes patrimoniales.	Tipo	Producto		
Justificación	Evalúa el nivel de cumplimiento de la ejecución del inventario anual, asegurando el control y protección del patrimonio físico municipal. Permite conocer el grado de actualización del registro patrimonial y el riesgo de pérdidas o inconsistencias.				
Responsable	Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales				
Método de cálculo	Fórmula: (NBR / NTB) Especificaciones técnicas: NBR: Número bienes registrados NBE: Número total de bienes.				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento	Frecuencia	anual
Fuente de datos	• Base de datos del Sistema Patrimonial. • Actas de inventario físico. • Informes de conciliación física-contable.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Aba Adrian L. Calles Sánchez Jefe Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales C.A.R. 8556		 Econ. Micaela C. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 CPC. Dennis Adolfo Salas Mamani Jefe Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 19: Gestión patrimonial institucional

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión Patrimonial Institucional		Tipo de proceso Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales.		
Objetivo del proceso	Registrar, formalizar y actualizar las altas y bajas de bienes muebles patrimoniales de la entidad, garantizando el control, trazabilidad, correcta valoración y uso adecuado del patrimonio municipal.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Abastecimiento (para altas). - Almacén. - Unidades orgánicas usuarias (para bajas e incidencias). - Área de Contabilidad (conciliar valores). - Órgano de Control Institucional (para procesos especiales).	- Documentos de adquisición (guías, facturas, órdenes de compra). - Actas de entrega-recepción. - Informes técnicos de baja. - Resoluciones administrativas. - Reportes de depreciación.	Altas y bajas de bienes muebles patrimoniales realizadas.	- Unidades orgánicas usuarias de bienes. - Oficina de Contabilidad. - Gerencia General de Administración. - OCI / Contraloría (cuando corresponda).
Actividades del proceso			
Riesgos	- Registros incompletos o inconsistentes. - Pérdida de bienes por falta de codificación. - Demoras en la formalización por falta de documentos. - Fallas del sistema patrimonial. - Errores en valoración o depreciación contable.		
Registros	- Actas de alta. - Actas de baja. - Base de datos del sistema patrimonial. - Documentos sustentatorios (OC, facturas, informes). - Registro de bienes entregados a oficinas usuarias.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Adrian Gallegos Sánchez CAA 8556	 Econ. M. E. C. Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto	 CPC. Dennis Adolfo Salas Mamani Jefe Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales	
Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 19: Gestión patrimonial institucional



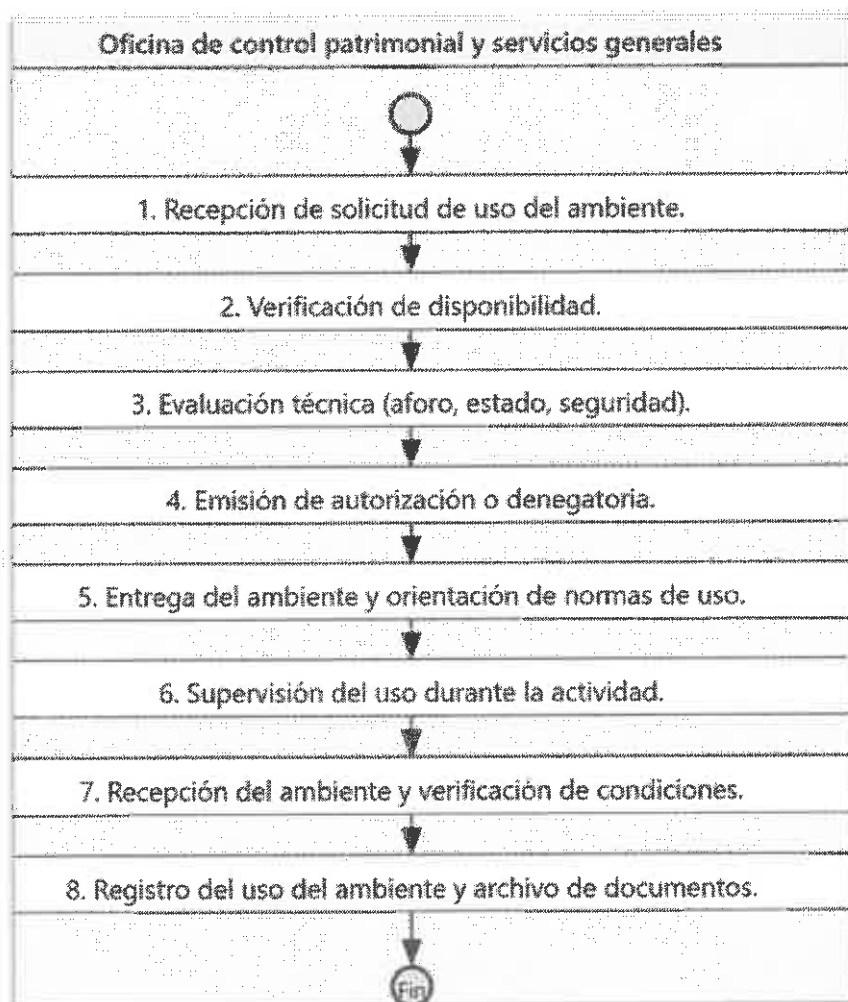
Ficha de indicador de producto 19: Altas y bajas de bienes muebles patrimoniales realizados.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión Patrimonial Institucional				
Producto	Altas y bajas de bienes muebles patrimoniales realizados.				
Nombre del indicador	Porcentaje de altas y bajas muebles en comparación al año anterior.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la oportunidad con la que se actualiza el registro patrimonial, asegurando la integridad y disponibilidad de la información oficial sobre el patrimonio institucional.				
Responsable	Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NABMR / NABCAA) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NABMR: Número de altas y bajas de muebles realizadas NABCAA: Número de altas y bajas de muebles del año anterior				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Sistema Patrimonial Institucional. • Actas de alta y baja. • Registro de documentos de ingreso. • Informes mensuales.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	0.00%	15.00%	12.00%	9.00%	6.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Alcira Gállegos Sánchez CAA 8556		 ECON. Milena E. Álvarez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 CPC. Dennis Adolfo Salas Mariani Jefe Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales Firma del dueño del proceso	

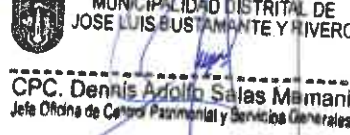
Ficha de producto y proceso 20: Gestión de infraestructura y servicios generales

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Infraestructura y Servicios Generales		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales.		
Objetivo del proceso	Gestionar, autorizar y controlar el uso de ambientes municipales, garantizando su adecuada disponibilidad, mantenimiento, preservación, seguridad y uso eficiente para actividades institucionales y, cuando corresponda, para solicitudes de terceros autorizados.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Unidades orgánicas solicitantes.	• Solicitud de uso de ambientes. • Disponibilidad de ambientes. • Informe de evaluación (seguridad, aforo, mantenimiento). • Lineamientos y normas internas de uso.	• Uso de ambientes municipales	• Unidades orgánicas de la municipalidad. • Equipos técnicos o grupos de trabajo. • Población u organizaciones (solo en caso de cesiones autorizadas).
Actividades del proceso			
Oficina de control patrimonial y servicios generales <pre> graph TD A[1. Recepción de solicitud de uso del ambiente.] --> B[2. Verificación de disponibilidad.] B --> C[3. Evaluación técnica (aforo, estado, seguridad).] C --> D[4. Emisión de autorización o denegatoria.] D --> E[5. Entrega del ambiente y orientación de normas de uso.] E --> F[6. Supervisión del uso durante la actividad.] F --> G[7. Recepción del ambiente y verificación de condiciones.] G --> H[8. Registro del uso del ambiente y archivo de documentos.] </pre>			
Riesgos	• Sobresaturación o duplicidad en la asignación de ambientes. • Daños o deterioro en las instalaciones. • Falta de control en el uso del ambiente. • Actividades no autorizadas o diferentes a las declaradas. • Ambientes no habilitados o con fallas de mantenimiento.		
Registros	• Solicitudes de uso. • Agenda de disponibilidad de ambientes. • Actas de entrega y devolución. • Informe de supervisión del uso. • Registro general de uso de ambientes municipales.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián F. Gallegos Sánchez CAA 8556	 Econ. Micaela E. Chávez Benítez Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO CPC. Dennis Asello Salas Mamani Jefe Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 20: Gestión de infraestructura y servicios generales



Ficha de indicador de producto 20: Uso de ambientes municipales

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Infraestructura y Servicios Generales				
Producto	Uso de ambientes municipales.				
Nombre del indicador	Porcentaje de ambientes municipales operativos	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia en la gestión de uso de ambientes, asegurando que las asignaciones se realicen conforme a la disponibilidad y evitando conflictos, duplicidades o cancelaciones.				
Responsable	Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales.				
Método de cálculo	Fórmula: $(\text{NAMO} / \text{NAM}) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NAMO: Número de ambientes municipales operativos, en buen estado NAM: Número de ambientes municipales				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Agenda de programación de ambientes. • Registros de actividades realizadas. • Actas de uso de ambientes				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian I. Gallegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. María E. Travez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 CPC. Dennis Adolfo Salas Mamani Jefe Oficina de Control Patrimonial y Servicios Generales Firma del dueño del proceso	

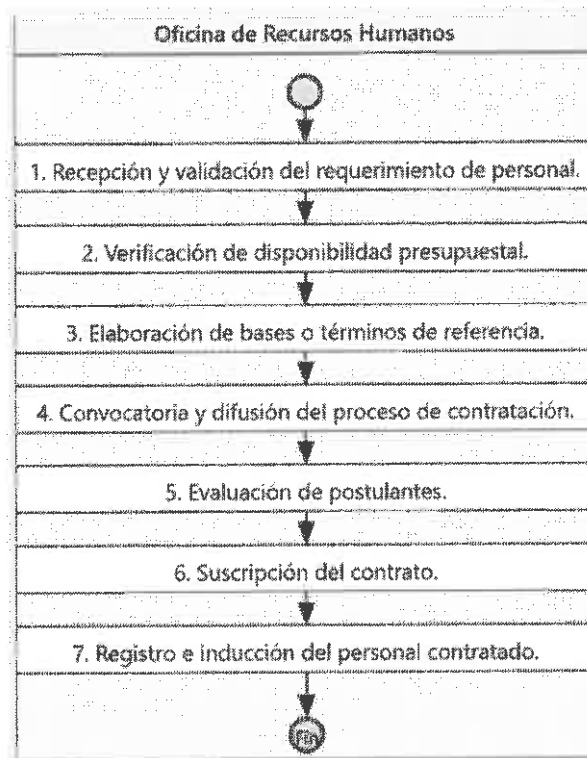


OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Ficha de producto y proceso 21: Gestión de contratación de personal

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de contratación de personal		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Recursos Humanos.		
Objetivo del proceso	Incorporar al candidato más idóneo para ocupar el puesto convocado sobre la base del mérito, igualdad de oportunidades, transparencia y cumplimiento de los requisitos para acceder al servicio civil.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Áreas usuarias • Oficina de Planeamiento y Presupuesto • Titular de la entidad (según corresponda)	• Memorando o informe solicitando los motivos del requerimiento de personal. • Términos de Referencia. • CV documentados de los postulantes. • CAP / CPE / Perfiles de Puestos.	• Personal contratado incorporado a la entidad.	• Municipalidad Distrital de JLBYSR • Postulante ganador.
Actividades del proceso			
Riesgos	• Demora en la aprobación de requerimientos. • Insuficiente disponibilidad presupuestal. • Incumplimiento de la normativa laboral vigente. • Observaciones de órganos de control.		
Registros	• Expedientes de contratación de personal. • Contratos suscritos. • Actas de evaluación. • Registro de personal contratado		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adelina I. Collazos Sánchez CAA: 8556	 EC: 110101 Cecilia Reyes Benavente Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión del proceso Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERA Abog. Celmar Seto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

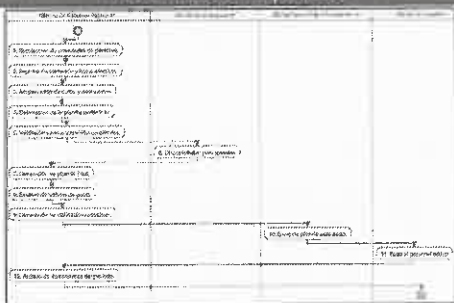
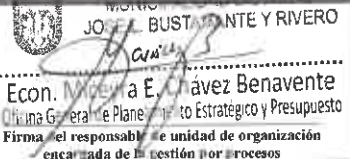
Flujograma de proceso 21: Gestión de contratación de personal



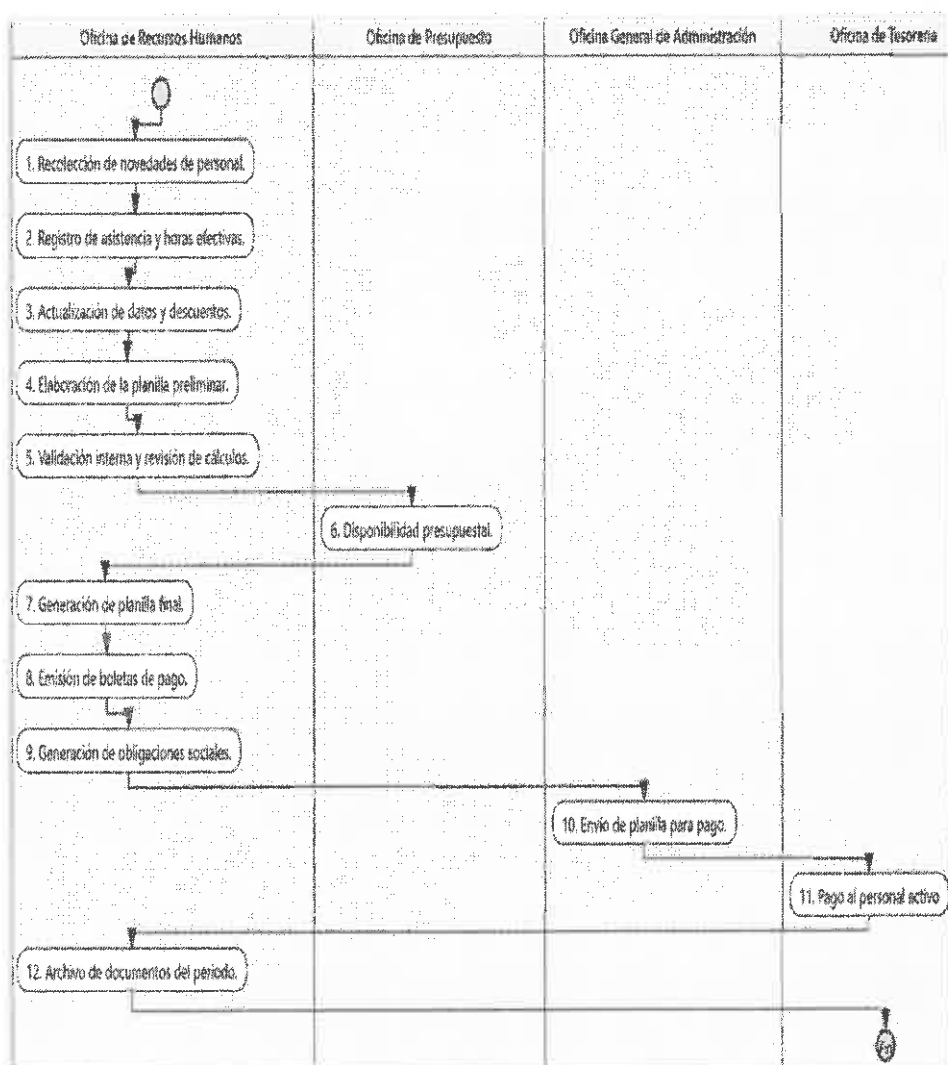
Ficha de indicador de producto 21: Personal contratado incorporado a la entidad

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de contratación de personal				
Producto	Personal contratado incorporado a la entidad				
Nombre del indicador	Porcentaje de personal contratado conforme al requerimiento aprobado	Tipo			
Justificación	Permite medir el nivel de cumplimiento de la Oficina de Recursos Humanos en la atención de los requerimientos de personal de las áreas usuarias, asegurando continuidad operativa y adecuada dotación de recursos humanos				
Responsable	Oficina de Recursos Humanos.				
Método de cálculo	Formula: $(NCS / NRPA) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas: NCS: Número de contratos suscritos. NRPA: Número de requerimientos de personal aprobados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Persona	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Expedientes de contratación de personal • Contratos suscritos • Registro de personal contratado				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	40.00%	40.00%	50.00%	50.00%	55.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adria J. Gallegos Sanchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 ECON. MICYELA E. CHAVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abog. Celmar Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

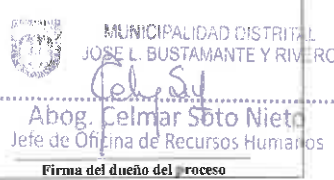
Ficha de producto y proceso 22: Gestión de personal – Pago de remuneraciones

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Personal – Pago de remuneraciones		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Recursos Humanos.		
Objetivo del proceso	Garantizar la correcta elaboración, validación y tramitación de las planillas de pago del personal activo y pensionista, asegurando la oportunidad, exactitud y cumplimiento de la normativa laboral y previsional vigente, así como el adecuado registro en los sistemas administrativos del Estado.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Sistema de control de asistencia de recursos humanos • Servidores y pensionistas • ONP / AFP • Essalud • Sistema ATRHSP • Sistema SIAF	• Reportes de asistencia • Novedades de personal (ingresos, ceses, licencias, descuentos, bonificaciones) • Información previsional (AFP/ONP) • Datos bancarios del personal • Escalas remunerativas • Boletas y registros históricos • Documentos de retenciones judiciales o administrativas • Presupuesto aprobado para remuneraciones	• Pago de personal activo realizados.	• Personal activo • Pensionistas • Tesorería • Contabilidad • AFP / ONP • Essalud
Actividades del proceso			
			
Riesgos	• Registro incorrecto de novedades • Falta de disponibilidad presupuestal Errores en cálculos • Información bancaria incorrecta • Retraso en envío de planillas • Incumplimiento de la normativa previsional • Falta de disponibilidad presupuestal		
Registros	• Planillas mensuales • Novedades de personal • Reportes de asistencia • Constancias AFP/ONP • Boletas de pago • Reportes SIAF • Declaración de Essalud		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adán Callegos Sánchez C.A. 8556	 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abog. Celmir Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 22: Gestión de personal – Pago de remuneraciones



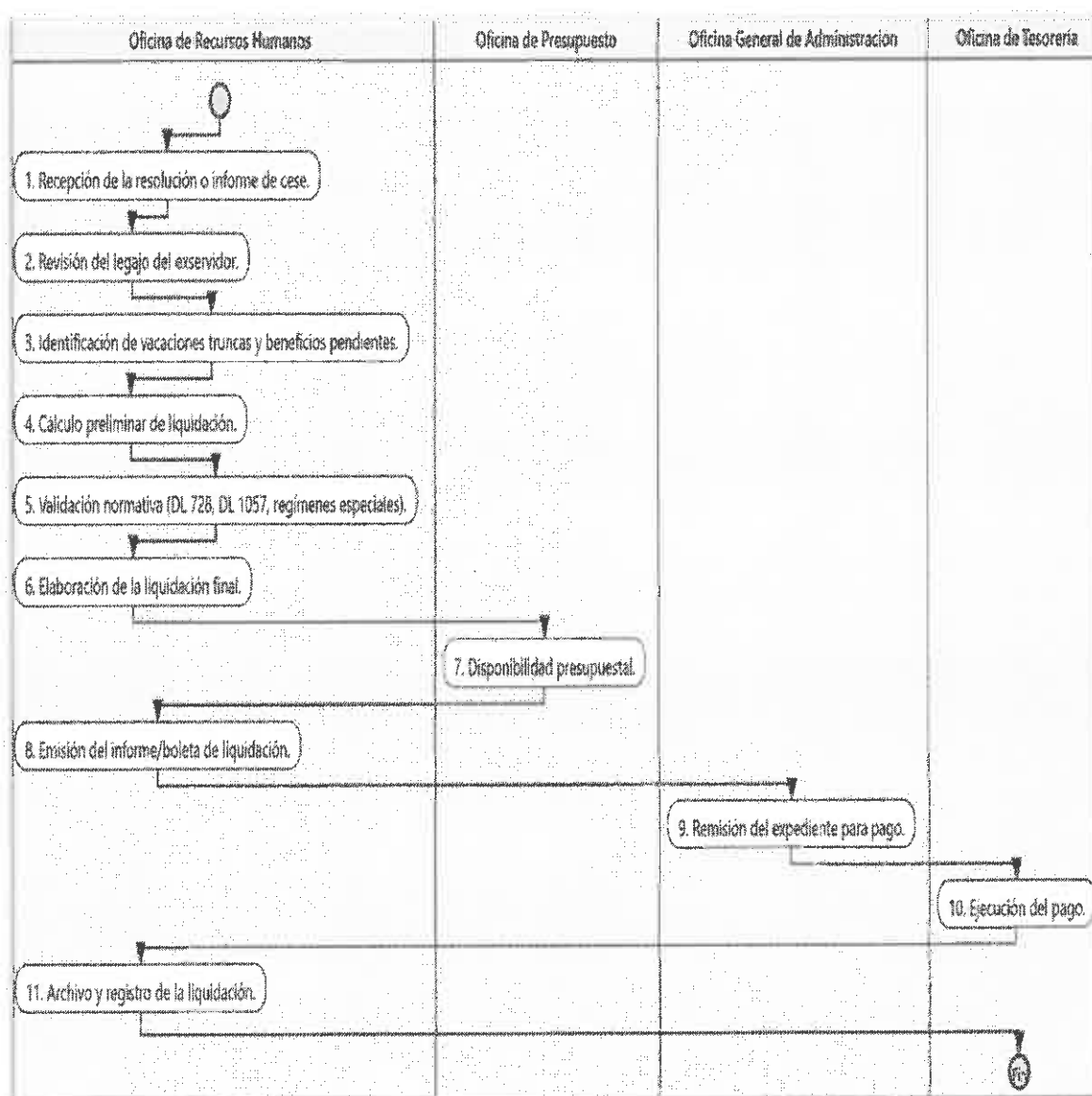
Ficha de indicador de producto 22: Pago de personal activo

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Personal – Pago de remuneraciones				
Producto	Pago de personal activo realizados				
Nombre del indicador	Numero de planilla de pago.	Tipo	Producto		
Justificación	Evalúa el cumplimiento oportuno de la programación de pagos, garantizando bienestar al personal, cumplimiento del marco legal laboral y previsional, así como la adecuada ejecución presupuestal.				
Responsable	Oficina de Recursos Humanos.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NPPE$ Especificaciones técnicas: NPPE: Número de planillas de pago ejecutadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Planilla	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	- Planilla mensual - Registro de pagos de Tesorería - Cronograma de pago institucional - Reportes del SIAF - Archivo de Recursos Humanos				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	28	31	31	31	31
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firma del elaborador del documento		 ECON. MICAELA E. CHÁVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeación, Estrategia y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abog. Celmar Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

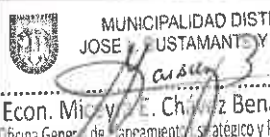
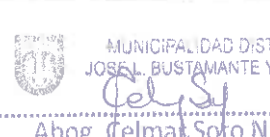
Ficha de producto y proceso 23: Gestión de beneficios laborales – Pago de liquidaciones

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Beneficios Laborales – Pago de liquidaciones.		Tipo de proceso Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Recursos Humanos.		
Objetivo del proceso	Asegurar el cálculo, validación y pago oportuno de los beneficios sociales generados por el cese laboral del personal, así como las vacaciones trunca acumuladas, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral vigente y la adecuada transparencia administrativa.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Tesorería - Oficina de Contabilidad - Servidor cesado - AIRHSP / SIAF - AFP / ONP - Archivo de legajos	- Resolución de cese - Informe de cese o término contractual - Historial de remuneraciones y beneficios - Registro de vacaciones pendientes - Información previsional - Presupuesto disponible para liquidaciones - Legajo del servidor	Pago de liquidaciones y vacaciones trunca ejecutadas.	- Exservidores - Tesorería - Contabilidad - Archivo institucional - AFP / ONP (obligaciones previsionales)
Actividades del proceso			
Riesgos	- Cálculo incorrecto - Falta de información del legajo - No disponibilidad presupuesta - Errores en el régimen laboral aplicado - Datos bancarios incorrectos		
Registros	- Informe de liquidación - Historial de remuneraciones - Boleta de liquidación - Reportes de AIRHSP - Declaraciones previsionales - Resolución de cese - Archivo del legajo		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Callejos Sánchez Firma del servidor responsable del documento		 Econ. Miguel E. Chávez Benavente Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Abog. Celma Soto Nieto Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 23: Gestión de beneficios laborales – Pago de liquidaciones



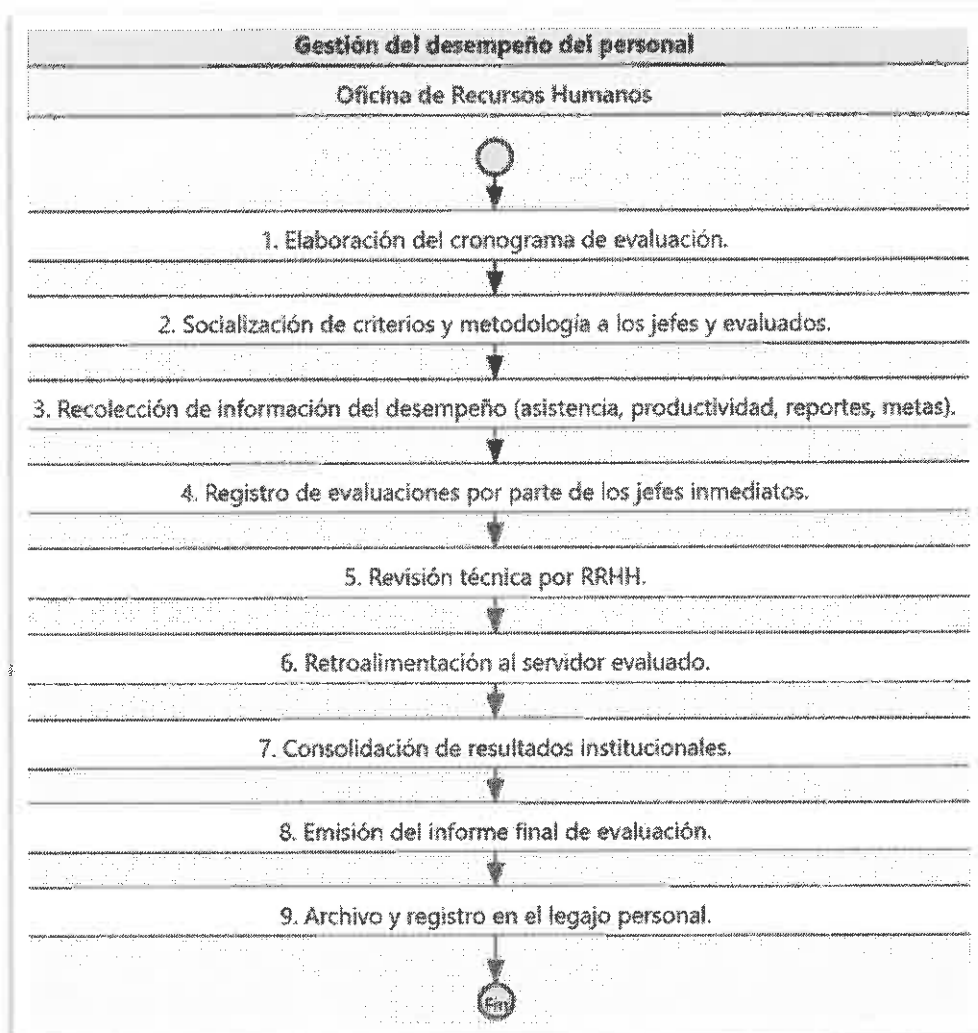
Ficha de indicador de producto 23: Pago de liquidaciones y vacaciones truncas ejecutadas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Beneficios Laborales – Pago de liquidaciones.				
Producto	Pago de liquidaciones y vacaciones truncas ejecutadas.				
Nombre del indicador	Numero de planillas de liquidaciones y vacaciones truncas pagadas.	Tipo	producto		
Justificación	Permite evaluar la eficiencia del proceso de cálculo y pago de beneficios sociales, asegurando que la entidad cumple con los plazos establecidos y evita contingencias legales o administrativas.				
Responsable	Oficina de Recursos Humanos.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NPPE$ Especificaciones técnicas: NPPE: Número de planillas de liquidaciones y vacaciones truncas ejecutadas				
Sentido esperado	No definido	Unidad de Medida	Planilla	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Registro de ceses • Informe de liquidación • Reporte de pagos de Tesorería • Base de datos AIRHSP / SIAF • Archivo de RRHH				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	6	10	12	10	11
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian Gallegos Sánchez CAA-8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Miro y E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abog. Gelmar Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 24: Gestión del desempeño del personal

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del desempeño del personal		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Recursos Humanos.		
Objetivo del proceso	Planificar, ejecutar, evaluar y retroalimentar el desempeño del personal de la entidad, a fin de mejorar el rendimiento individual y colectivo, alineándolo a los objetivos institucionales y fortaleciendo la meritocracia, la eficiencia y la calidad del servicio público.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Jefes inmediatos / responsables de unidades orgánicas • Oficina de Planeamiento y Presupuesto • Servidores civiles	• Lineamientos y directivas internas de gestión del desempeño • Objetivos institucionales (PEI, POI) • Perfiles de puestos y funciones • Información del personal (legajos, contratos, metas asignadas)	• Evaluación de desempeño personal ejecutado	• Alta Dirección • Jefes inmediatos • Servidores civiles evaluados • Oficina de Recursos Humanos • Oficina de General de Planeamiento y Presupuesto
Actividades del proceso			
Riesgos	• Falta de alineamiento entre metas individuales y objetivos institucionales. • Subjetividad o sesgo en la evaluación del desempeño. • Incumplimiento de plazos del proceso de evaluación. • Resistencia del personal al proceso de evaluación.		
Registros	• Formatos de detección de necesidades • Consolidado de brechas • Evaluaciones de desempeño • Análisis de competencias • Presupuesto asignado • Documentos del PDP aprobado • Actas de validación		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Adán Gallegos Sánchez Firma del C.A.A. 8556 para el documento	 Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Celmar Eoto Nieto MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE GUSTAMANTE Y RIVERO Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 24: Gestión del desempeño del personal



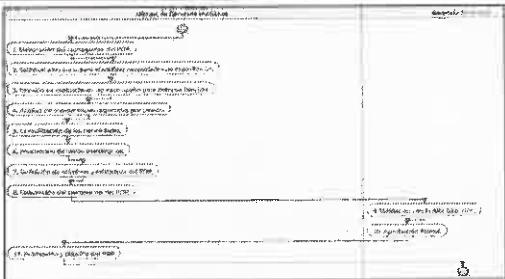
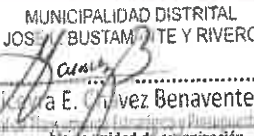
Ficha de indicador de producto 24: Evaluación de desempeño del personal ejecutado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del Desarrollo del Personal				
Producto	Evaluación de desempeño del personal ejecutado				
Nombre del indicador	Numero de servidores evaluados	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir el grado de cumplimiento del proceso de evaluación del personal, garantizando que la institución cuente con información objetiva para gestionar talento, tomar decisiones sobre capacitación, ascensos, permanencia y mejora del rendimiento institucional				
Responsable	Oficina de Recursos Humanos.				
Método de cálculo	Fórmula: NSE Especificaciones técnicas: NSE: Número de servidores evaluados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Plan	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Registro de servidores activos • Fichas de evaluación • Consolidado de RRHH • Sistemas institucionales (AIRHSP u otros)				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	0	S.I	S.I	S. I	S. I
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Gallegos Sánchez C.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO con. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abog. Cálmar Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

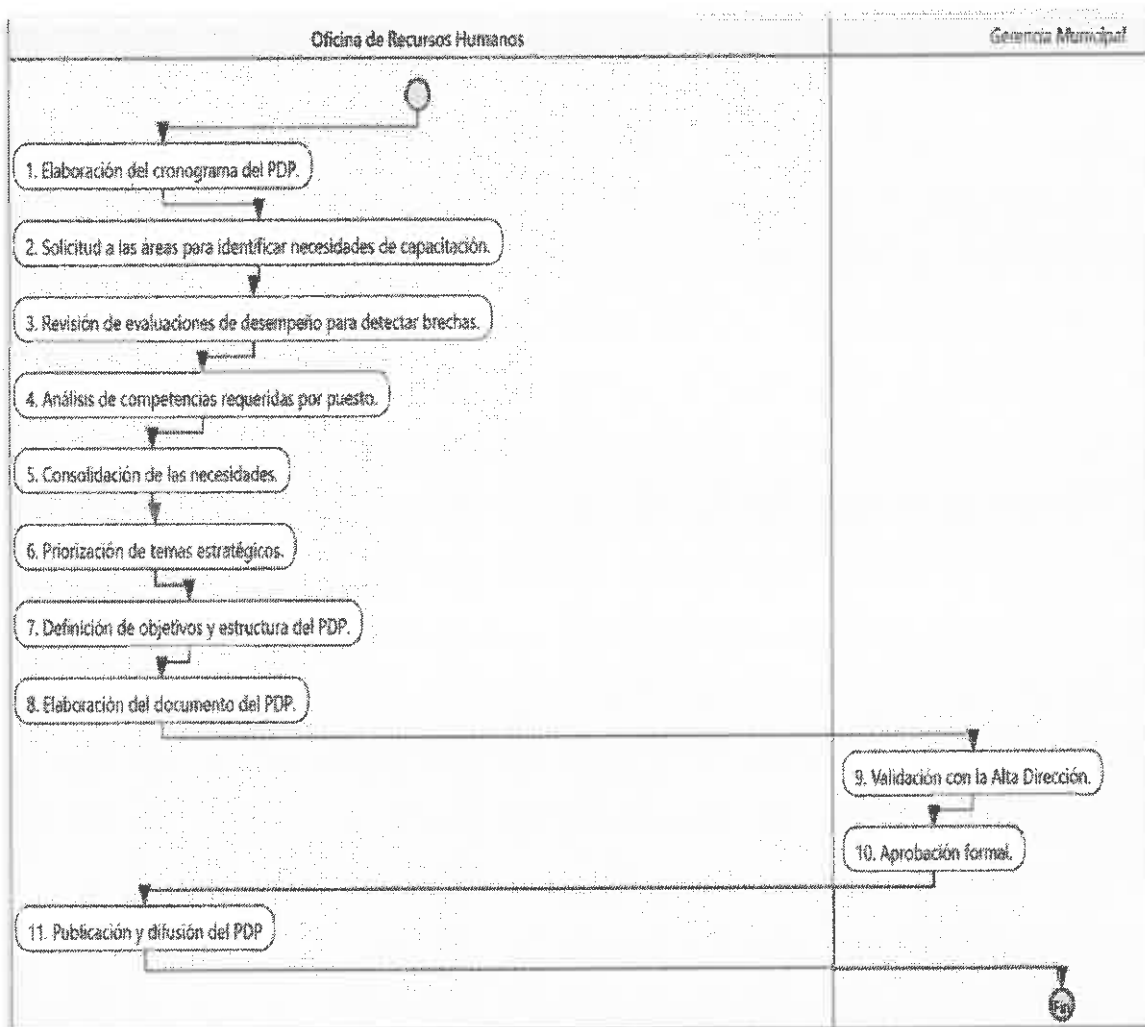
S.I: Sin información

* Observación: SERVIR es la entidad que determina el número de trabajadores a ser evaluados de forma anual

Ficha de producto y proceso 25: Gestión del desarrollo del personal

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del Desarrollo del Personal		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Recursos Humanos.		
Objetivo del proceso	Contar con una programación de capacitaciones, cursos, seminarios y otros, a fin de potenciar las capacidades, incrementar los conocimientos y desarrollar habilidades que permitan mejorar el desempeño y el cierre de brechas de nuestros servidores civiles.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Jefaturas de las unidades orgánicas • Oficina General de Planeamiento y Presupuesto • Comité de Capacitación • Servidores evaluados • Resultados de evaluaciones de desempeño • SERVIR (lineamientos y metodologías)	• Solicitudes de capacitación • Identificación de brechas de competencias • Resultados de evaluaciones de desempeño • Informe de necesidades institucionales • PEI, POI y metas estratégicas • Lineamientos del PDP de SERVIR	• Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) implementado	• Servidores civiles beneficiarios • Oficina de Recursos Humanos • Jefaturas de unidades orgánicas • Dirección / Alta Dirección • SERVIR • Comité de Planificación de la Capacitación
Actividades del proceso			
			
Riesgos	• Falta de participación de las áreas • Identificación incorrecta de brechas • Limitaciones presupuestales • Cambio de autoridades • Retrasos en la elaboración		
Registros	• Formatos de detección de necesidades • Consolidado de brechas • Evaluaciones de desempeño • Análisis de competencias • Presupuesto asignado • Documentos del PDP aprobado • Actas de validación		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrían Callejas Sánchez Trabaja el CAA 8556	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ BUSTAMANTE Y RIVERO  Econ. Micaela E. Chávez Benavente Encargada de la Unidad de Organización	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ BUSTAMANTE Y RIVERO  Abog. Celmar Joto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 25: Gestión del desarrollo del personal



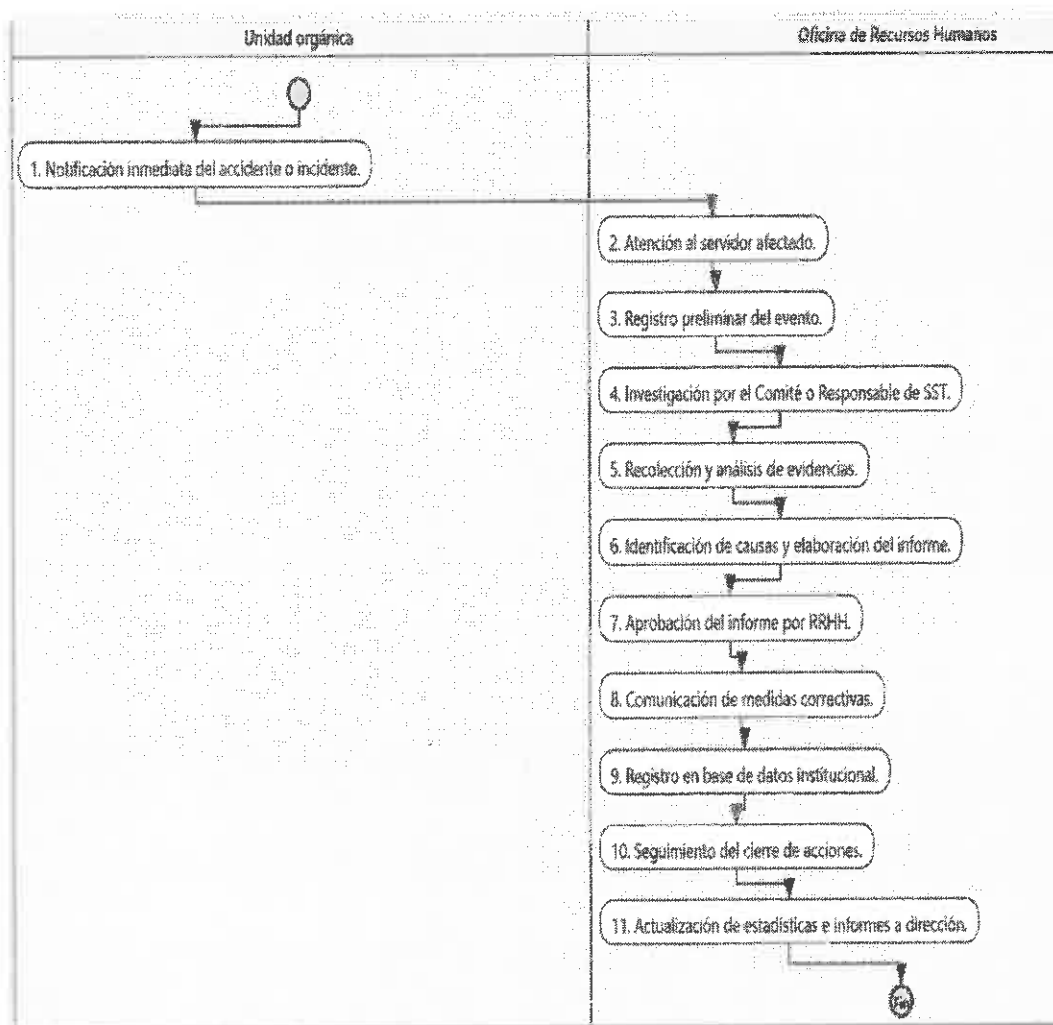
Ficha de indicador de producto 25: Plan de desarrollo de personas implementados.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del Desarrollo del Personal				
Producto	Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) implementado				
Nombre del indicador	Porcentaje de implementación del plan.	Tipo	Producto		
Justificación	Mide si la institución formula, aprueba e implementa su PDP dentro del plazo establecido, garantizando la adecuada programación de las actividades formativas que contribuyen al desarrollo del personal y al logro de los objetivos institucionales.				
Responsable	Oficina de Recursos Humanos.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NAEPDP / NAPPDP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NAEPDP: Número de acciones ejecutadas del plan de desarrollo de personas NAPPDP: Número de acciones programadas del plan de desarrollo de personas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Plan	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Cronograma institucional • Documento del PDP aprobado • Registro de RRHH • Archivo de comunicaciones formales • Servir				
	Línea de base	Logros esperados:			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	0.00%	50.00%	55.00%	60.00%	65.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Adrián Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abog. Celmar Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

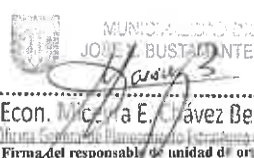
Ficha de producto y proceso 26: Gestión de seguridad y salud en el trabajo.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Tipo de proceso	Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Recursos Humanos.		
Objetivo del proceso	Garantizar la identificación, notificación, investigación, análisis y registro de los accidentes e incidentes laborales, para prevenir su recurrencia, cumplir la normativa de SST y mejorar continuamente las condiciones de trabajo.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Servidores involucrados en accidentes o incidentes - Testigos - Jefaturas inmediatas - Comité de SST - Oficinas usuarias - Servicio médico - Mapas de riesgos - Plan de SST vigente	- Reporte del accidente o incidente (formato establecido) - Declaraciones de testigos - Ficha médica o atención de salud - Fotografías o evidencias - Información del puesto y ambiente de trabajo - Normativa de SST - Registros del sistema de gestión SST	Accidentes e incidentes de trabajo registrados.	- Alta Dirección - Jefe inmediato ORH - Servidores en general de la Municipalidad
Actividades del proceso			
Riesgos	- No reporte del evento - Investigación incompleta - Falta de evidencia - Demora en la atención - Falta de medidas correctivas		
Registros	- Formatos de reporte de accidentes e incidentes - Fichas médicas - Informes de investigación - Matriz de acciones correctivas - Registro nacional de SST (si aplica) - Historial de accidentes/incidentes - Base estadística de SST		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adriana I. Gallegos Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Econ. Mónica E. Álvarez Benavente Oficina General de Planeación, Desarrollo Estratégico y Presupuesto	 Abog. Celmar Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos	

Flujograma de proceso 26: Gestión de seguridad y salud en el trabajo



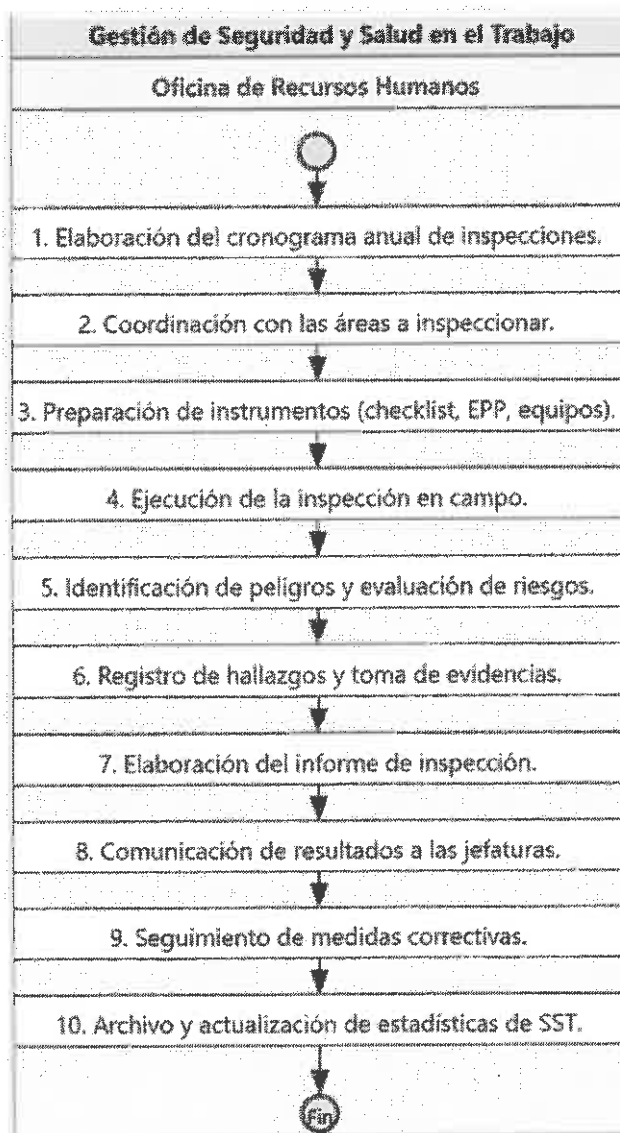
Ficha de indicador de producto 26: Accidentes e incidentes de trabajo registrados.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo				
Producto	Accidentes e incidentes de trabajo registrados				
Nombre del indicador	Porcentaje de personal accidentado.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del sistema de SST en la respuesta ante eventos de riesgo, asegurando una investigación oportuna para evitar reincidencias y cumplir con el marco normativo de SST.				
Responsable	Oficina de Recursos Humanos.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NTA / NTE) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NTA: Número de trabajadores accidentados NTE: Número de trabajadores de la entidad				
Sentido esperado	Descendente	Unidad de Medida	Persona asistida	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de accidentes e incidentes • Informes de investigación • Actas del Comité de SST • Reporte de atención médica • Base institucional de SST				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	8.00%	7.00%	6.00%	5.00%	4.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Antonio Callegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización		 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación y Estrategia Organizacional Firma del responsable de la unidad de organización		 Abog. Delmar Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

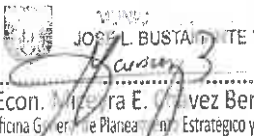
Ficha de producto y proceso 27: Gestión de seguridad y salud en el trabajo

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.	Tipo de proceso	Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Recursos Humanos.		
Objetivo del proceso	Verificar que los ambientes de trabajo cuenten con las medidas de seguridad y salud de acuerdo a la normativa vigente, así como los implementos de seguridad sean utilizados de forma adecuada.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Servidores involucrados en accidentes o incidentes • Testigos • Jefaturas inmediatas • Comité de SST • Oficinas usuarias • Servicio médico • Mapas de riesgos • Plan de SST vigente	• Reporte del accidente o incidente (formato establecido) • Declaraciones de testigos • Ficha médica o atención de salud • Fotografías o evidencias • Información del puesto y ambiente de trabajo • Normativa de SST • Registros del sistema de gestión SST	• Inspecciones de seguridad y salud en el trabajo ejecutados	• Servidor afectado • Jefatura del área • Oficina de Recursos Humanos • Comité de SST • Alta Dirección • SUNAFIL / EsSalud (si aplica)
Actividades del proceso			
Riesgos	• No reporte del evento • Investigación incompleta • Falta de evidencia • Demora en la atención • Falta de medidas correctivas		
Registros	• Formatos de reporte de accidentes e incidentes • Fichas médicas • Informes de investigación • Matriz de acciones correctivas • Registro nacional de SST (si aplica) • Historial de accidentes/incidentes • Base estadística de SST		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adrian J. Gallegos Sanchez Firma del responsable de la gestión por procesos	 Econ. Mónica E. Alvarez Benavente Oficina General de Planeación y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización		 Abog. Celmario Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 27: Gestión de seguridad y salud en el trabajo



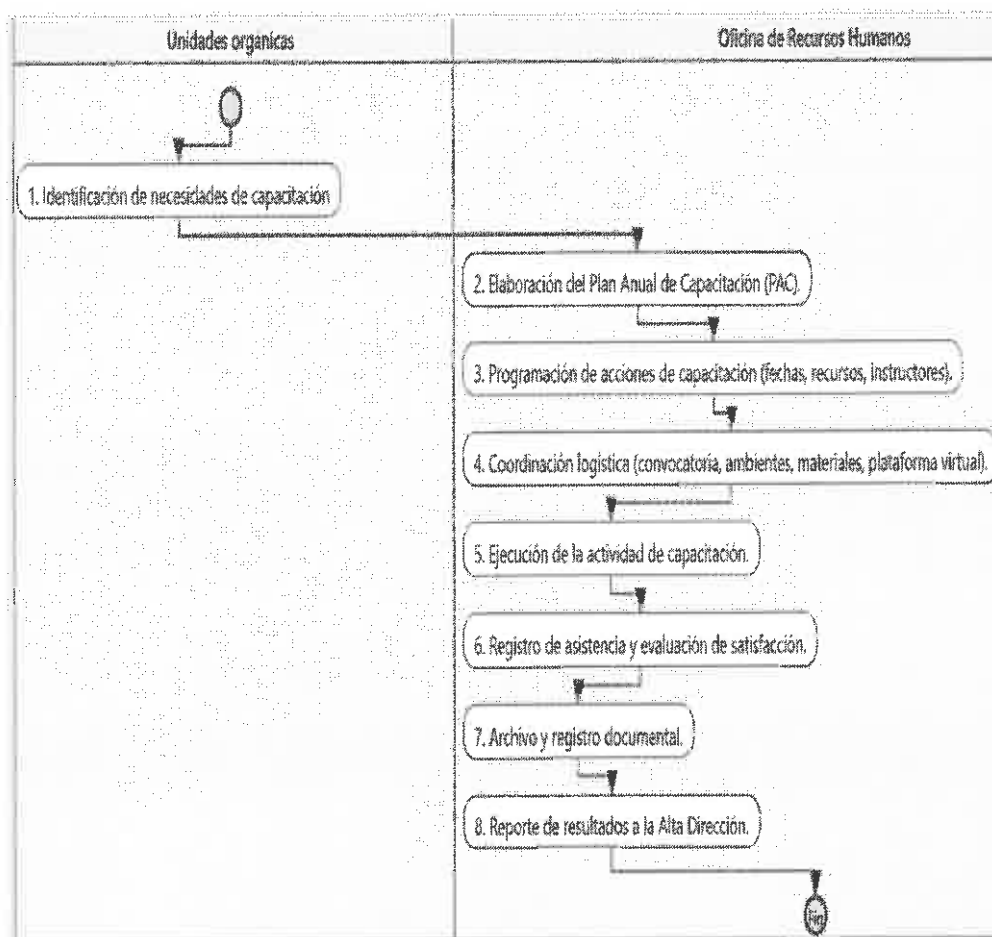
Ficha de indicador de producto 27: Inspecciones de seguridad y salud en el trabajo ejecutados.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo				
Producto	Inspecciones de seguridad y salud en el trabajo ejecutados				
Nombre del indicador	Porcentaje de inspecciones ejecutadas.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del sistema de SST en la respuesta ante eventos de riesgo, asegurando una investigación oportuna para evitar reincidencias y cumplir con el marco normativo de SST.				
Responsable	Oficina de Recursos Humanos.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NISSTR / NISSTP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NISSTR: Número de inspecciones de seguridad y salud en el trabajo ejecutadas NISSTP: Número de inspecciones de seguridad y salud en el trabajo programadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Inspección	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Registro de accidentes e incidentes • Informes de investigación • Actas del Comité de SST • Reporte de atención médica • Base institucional de SST				
	Línea de base	Logros esperados:			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Gallegos Sánchez Firma del responsable del documento		 Econ. Maira E. Álvarez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abog. Gelmer Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

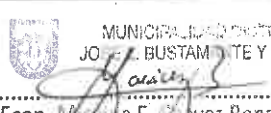
Ficha de producto y proceso 28: Gestión del desarrollo del personal

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del Desarrollo del Personal		Tipo de proceso
		Soporte	
Dueño del proceso	Oficina de Recursos Humanos.		
Objetivo del proceso	Garantizar el fortalecimiento de conocimientos, capacidades y habilidades del personal municipal mediante la ejecución de acciones de capacitación alineadas a la gestión institucional, el PEI/POI y las necesidades identificadas en el diagnóstico de brechas de capacidades.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Oficinas, subgerencias y gerencias usuarias. • Jefaturas de unidades orgánicas. • Órganos normativos (SERVIR, PCM, MEF, otros).	• Solicitudes de capacitación. • Plan Anual de Capacitación (PAC). • Diagnóstico de necesidades de capacitación. • Disponibilidad presupuestal.	• Capacitación al personal realizado.	• Servidores públicos de la municipalidad. • Unidades orgánicas beneficiarias.
Actividades del proceso			
Riesgos	• Baja participación del personal. • Insuficiencia presupuestal para ejecutar el PAC. • Cambios de programación por disponibilidad de instructores. • Fallas técnicas en plataformas virtuales. • Inadecuada identificación de necesidades de capacitación.		
Registros	• Diagnóstico de necesidades de capacitación. • Plan Anual de Capacitación. • Convocatorias y comunicaciones. • Listas de asistencia. • Materiales de capacitación. • Constancias de participación. • Informes de evaluación de satisfacción. • Archivo digital y físico.		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA-8556 Firma del responsable que elabora el documento	 Econ. Miguel E. Chávez Benavente Firma del responsable de las áreas de organización y ejecución de la gestión por procesos		 Abg. Gelma Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 28: Gestión del desarrollo del personal



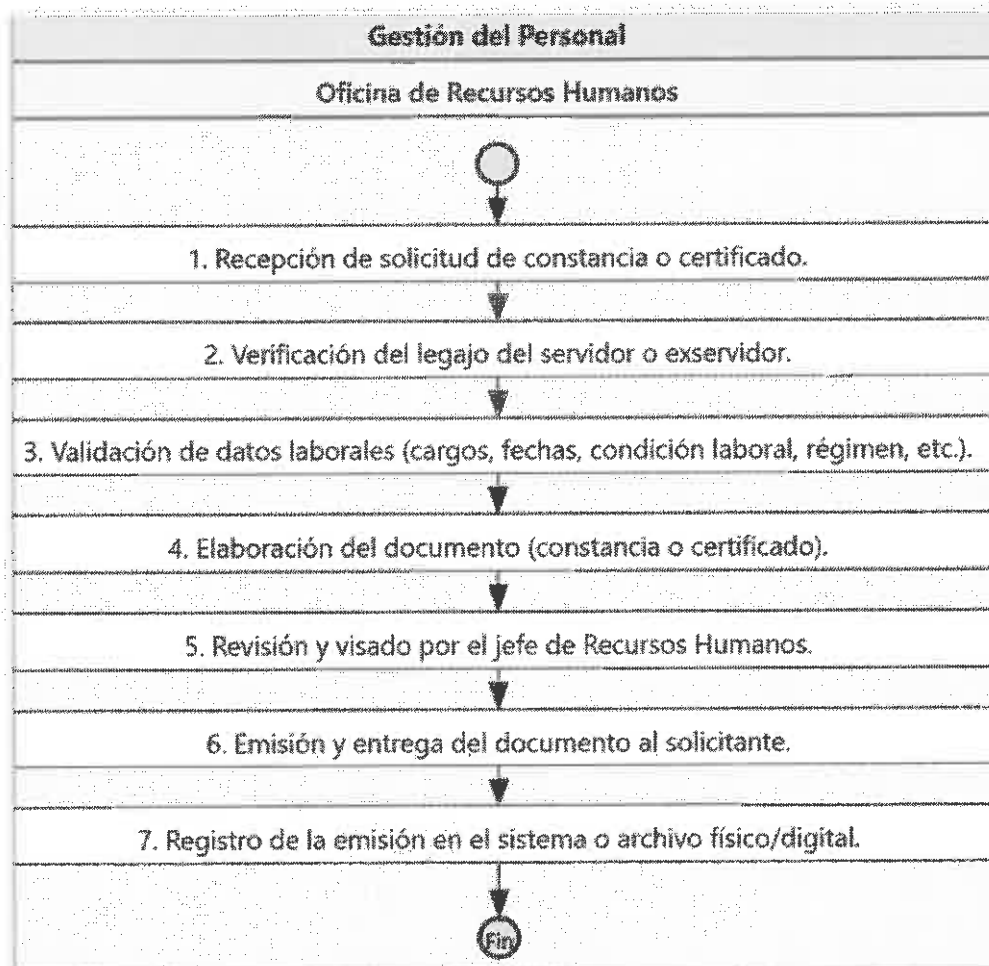
Ficha de indicador de producto 28: Capacitación al personal realizado.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del Desarrollo del Personal				
Producto	Capacitación al personal realizado.				
Nombre del indicador	Porcentaje de personal capacitado.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir el nivel de cumplimiento de la programación anual de capacitación, asegurando el fortalecimiento de capacidades del personal, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y al cierre de brechas de competencias.				
Responsable	Oficina de Recursos Humanos.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NPC / NPE) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NPC: Número de personal capacitado NPE: Número de personal de la entidad				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Persona capacitada	Frecuencia	Trimestral
Fuente de datos	• Plan Anual de Capacitación. • Registros de asistencia. • Informes de capacitación. • Base de datos de RRHH				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	70.00%	80.00%	85.00%	90.00%	95.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Eon. Mónica E. Álvarez Benavente Oficina de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abog. Celmar Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

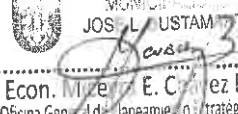
Ficha de producto y proceso 29: Gestión del personal

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del Personal		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Recursos Humanos.		
Objetivo del proceso	Emitir de manera oportuna, precisa y conforme a la normativa laboral vigente las constancias y certificados de trabajo solicitados por los servidores y exservidores, garantizando la veracidad de la información y facilitando trámites administrativos o personales.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Servidores y exservidores de la municipalidad. • Archivo de Legajos del Personal. • Sistemas de gestión de recursos humanos.	• Solicitud de constancia o certificado. • Información laboral (legajo, historial laboral, récord de servicios). • Datos de remuneración, condición laboral y cargo (según aplique).	• Constancias y certificados de trabajo emitidos.	• Servidores y/o exservidores solicitantes. • Entidades externas que lo requieran.
Actividades del proceso			
<pre> graph TD A[1. Recepción de solicitud de constancia o certificado.] --> B[2. Verificación del legajo del servidor o exservidor.] B --> C[3. Validación de datos laborales (cargos, fechas, condición laboral, régimen, etc.).] C --> D[4. Elaboración del documento (constancia o certificado).] D --> E[5. Revisión y visto por el jefe de Recursos Humanos.] E --> F[6. Emisión y entrega del documento al solicitante.] F --> G[7. Registro de la emisión en el sistema o archivo físico/digital.] </pre>			
Riesgos	• Errores en la información laboral consignada. • Legajos incompletos o desactualizados. • Retrasos en la entrega por exceso de solicitudes. • Fallas en el sistema informático de RRHH.		
Registros	• Solicitudes de constancias/certificados. • Copias de constancias y certificados emitidos. • Registro de entrega. • Base de datos del personal. • Archivo digital o físico de legajos.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Adria I. Callegos Sánchez Firma del responsable que elabora el documento	 E. Chávez Benavente Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Abog. Celma Soto Nieto Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 29: Gestión del personal



Ficha de indicador de producto 29: Constancia y certificados de trabajo emitidos.

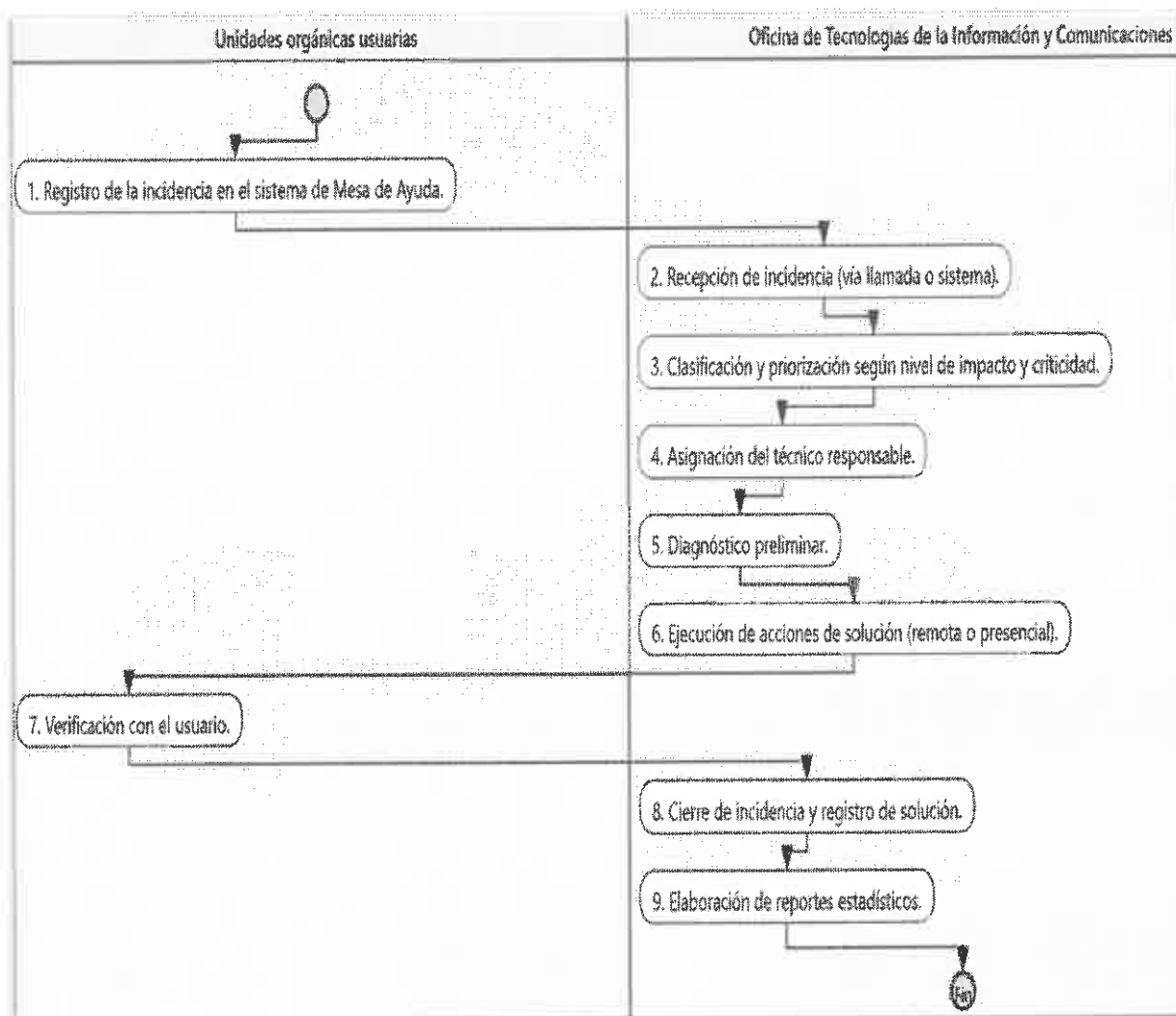
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del Personal				
Producto	Constancias y certificados de trabajo emitidos				
Nombre del indicador	Numero de certificados y constancia de trabajo emitidos.	Tipo	Producto		
Justificación	Evalúa la eficiencia del proceso de atención de solicitudes laborales, midiendo la oportunidad con la que RRHH emite estos documentos. Un tiempo menor contribuye a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del servidor.				
Responsable	Oficina de Recursos Humanos				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NCCTE}$ Especificaciones técnicas: NPÉE: Número de certificados y constancias de trabajo emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Certificado	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de solicitudes. • Registro de emisión (sistema o archivo físico). • Hojas de control del proceso.				
	Línea de base	Logros esperados:			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	50	60	70	75	80
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Mirella E. Cornejo Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuest Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abog. Calmar Soto Nieto Jefe de Oficina de Recursos Humanos Firma del dueño del proceso	

***OFICINA DE
TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES***

Ficha de producto y proceso 30: Gestión y atención de incidencias tecnológicas

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión y atención de incidencias tecnológicas	Tipo de proceso	Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS).		
Objetivo del proceso	Garantizar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos institucionales mediante la atención oportuna, eficiente y documentada de las incidencias reportadas por los usuarios internos.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Usuarios internos de la municipalidad • Mesa de Partes • Sistemas de monitoreo TI • Áreas usuarias reportantes	• Solicitud de atención de incidencia • Reporte de falla técnica (sistema, hardware, software, conectividad, seguridad, etc.) • Alertas de monitoreo	• Incidencias atendidas	• Usuarios internos • Áreas administrativas y operativas
Actividades del proceso			
<pre> graph TD subgraph "Unidad proponente usuaria" 1[1. Registro de la incidencia en el sistema de Mesa de Ayuda] 7[7. Verificación con el usuario] end subgraph "Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones" 2[2. Recepción de incidencia (vía llamada o sistema)] 3[3. Clasificación y priorización según nivel de impacto y criticidad] 4[4. Asignación del técnico responsable] 5[5. Diagnóstico preliminar] 6[6. Ejecución de acciones de solución (remota o presencial)] 8[8. Cierre de incidencia y registro de solución] 9[9. Elaboración de reportes estadísticos] end 1 --> 2 2 --> 3 3 --> 4 4 --> 5 5 --> 6 6 --> 8 8 --> 9 7 --> 1 </pre>			
Riesgos	• Incidencias críticas sin atención oportuna • Falta de recursos técnicos o herramientas • Demora por exceso de carga operativa • Pérdida de información o registros incompletos • Dependencia de terceros (proveedores de sistemas)		
Registros	• Ticket de incidencia • Registro de acciones realizadas • Reporte de cierre • Base de datos de Mesa de Ayuda • Informes mensuales de incidencias		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Adán J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Econ. Mariana E. Chávez Benavente Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Ing. Juan Andrés Amado Cerpa Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 30: Gestión y atención de incidencias tecnológicas



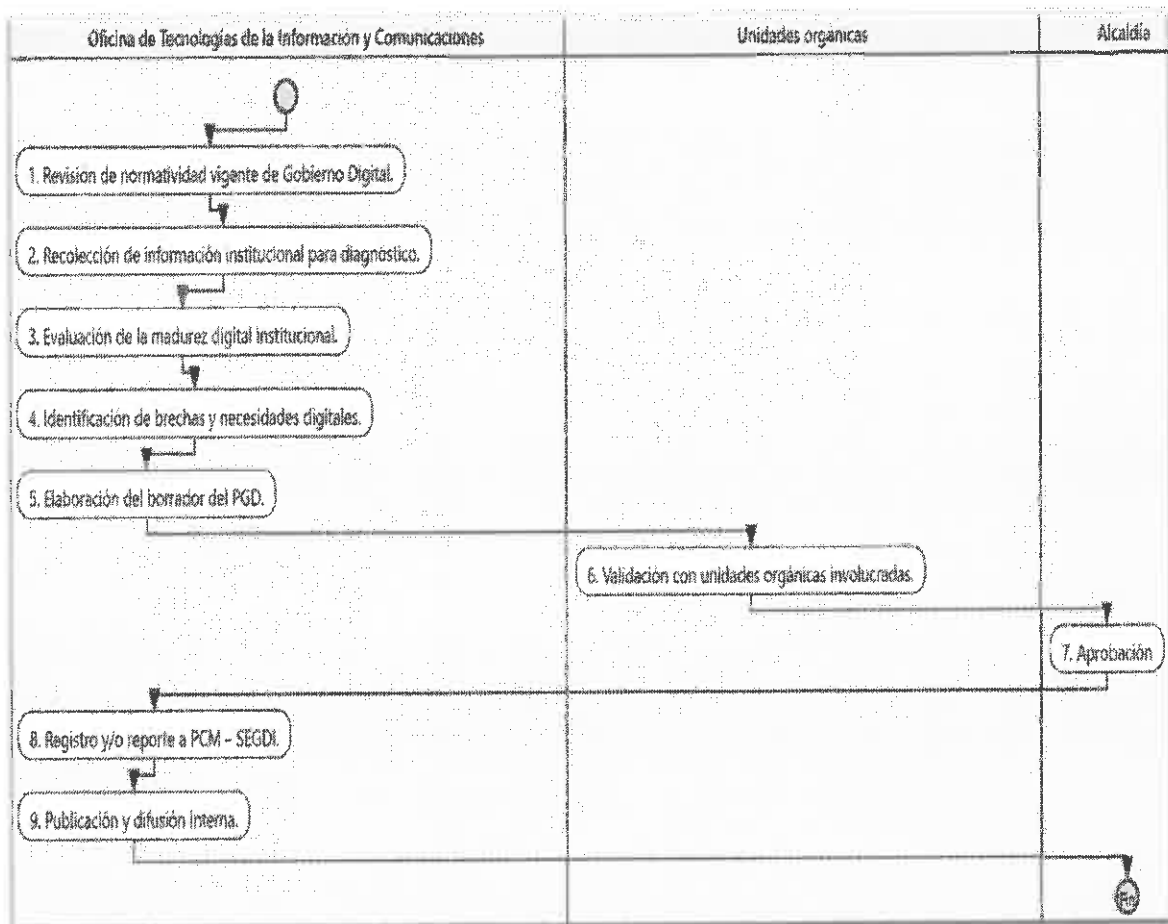
Ficha de indicador de producto 30: Incidencias atendidas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión y atención de incidencias tecnológicas				
Producto	Incidencias atendidas				
Nombre del indicador	Numero de incidencias atendidas.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del servicio de soporte TI, garantizando la continuidad operativa de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios internos.				
Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS).				
Método de cálculo	Fórmula: NIA Especificaciones técnicas: NMR: Número de incidencias atendidas				
Sentido esperado	Descendente	Unidad de Medida	Atención	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de incidencias • Informes mensuales de TI • Tiempos de atención registrados				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	1200	1100	1000	900	800
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Gallegos Sánchez CAA. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERA Econ. Milyra E. Chavez Benavente Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERA Ing. Juan Amador Amado Cerpa Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Firma del dueño del proceso	

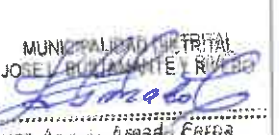
Ficha de producto y proceso 31: Gestión de infraestructura de redes y conectividad

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de infraestructura de redes y conectividad		Tipo de proceso: Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS).		
Objetivo del proceso	Garantizar la continuidad, seguridad, estabilidad y eficiencia de la infraestructura de red institucional (LAN, WLAN, WAN), mediante la implementación, mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes tecnológicos que permiten la conectividad interna y externa.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Proveedores de Internet y conectividad - Usuarios internos - Dependencias que requieren nuevos puntos de red o ampliaciones - Áreas operativas que reportan fallas	- Solicitudes de implementación o ampliación de red - Reporte de fallas de conectividad - Plan de mantenimiento preventivo - Requerimientos técnicos - Componentes de red (switches, routers, AP, cableado)	Implementación y mantenimiento de redes realizadas.	- Infraestructura de red operativa, segura y funcional - Implementación de puntos de red, equipos y sistemas de conectividad - Registro de mantenimiento preventivo/correctivo
Actividades del proceso			
Riesgos	- Interrupciones en el servicio por fallas críticas - Configuraciones incorrectas que afecten la seguridad - Insuficiencia de equipamiento o presupuesto - Fallas de energía o sobrecargas - Errores en la documentación técnica		
Registros	- Orden de servicio - Informe de evaluación técnica - Registro de mantenimiento de red - Inventario de equipos de red - Reportes de conectividad		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Adrián L. Calveyos Sánchez Firmado en servicio que elabora el	 Eon. Milayra E. Olvez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Ing. Juan Amador Amado Cerpa Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 31: Gestión de infraestructura de redes y conectividad.



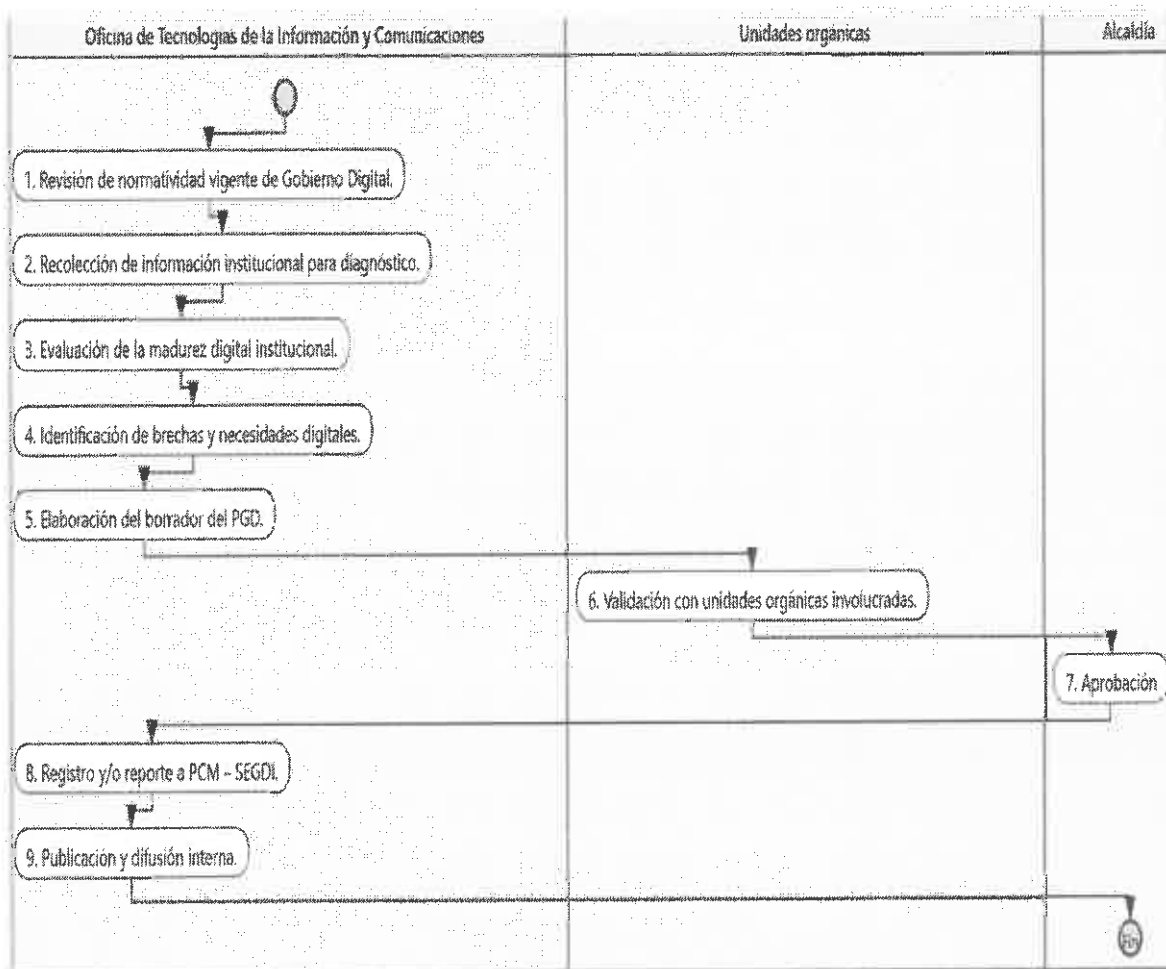
Ficha de indicador de producto 31: Implementación y mantenimiento de redes realizadas.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de infraestructura de redes y conectividad				
Producto	Implementación y mantenimiento de redes realizadas.				
Nombre del indicador	Número de mantenimiento de redes.	Tipo	Producto		
Justificación	Mide el nivel de cumplimiento del mantenimiento preventivo, crítico para asegurar continuidad de servicios institucionales, disponibilidad de sistemas, y evitar fallas mayores que generen paralización operativa.				
Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS)				
Método de cálculo	Fórmula: NMR Especificaciones técnicas: NMR: Número de mantenimiento de redes				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Mantenimiento	Frecuencia	Semestral
Fuente de datos	- Plan de mantenimiento - Registro de mantenimiento de red - Informes técnicos				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	1	1	1	1	1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián I. Gabagos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRICTAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERA Econ. Wilfredo E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRICTAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERA Ing. Juan Andrés Amado Cerpa Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 32 Elaboración del plan de gobierno digital

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión y planificación del Gobierno Digital		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS)		
Objetivo del proceso	Planificar, organizar y orientar la transformación digital institucional mediante la elaboración del Plan de Gobierno Digital, asegurando el cumplimiento del Modelo de Gobernanza y Gestión de Gobierno Digital definido por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital – PCM.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Todas las unidades orgánicas de la municipalidad - Normatividad vigente (PCM/SEGDI, OSCE, MEF, CEPLAN, etc.) - Información estratégica institucional (PEI, POI, PTDI)	- Requerimientos normativos obligatorios - Información institucional del diagnóstico digital - Alineamiento con instrumentos de gestión - Datos sobre infraestructura, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital	Plan de Gobierno Digital implementado.	- Alta Dirección - Gerencia Municipal - Oficinas responsables de implementar acciones del PGD - Secretaría de Gobierno y Transformación Digital – PCM (para reporte y supervisión)
Actividades del proceso			
Riesgos	- Información incompleta o desactualizada - Demora en la validación interáreas - Cambios normativos durante la elaboración - Falta de alineamiento con instrumentos institucionales - No disponibilidad de recursos técnicos		
Registros	- Documento del PGD (versión borrador y final) - Matriz de diagnóstico y brechas - Minutas de reuniones y validaciones - Resolución de aprobación - Registros de reporte a SEGDI		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA-8556 Firma del servidor que elabora el documento	 Econ. Mileyza E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Ing. Juan Amador Amado Cerpa Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 32: Gestión y planificación del gobierno digital



Ficha de indicador de producto 32: Plan de gobierno digital implementado.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión y planificación del Gobierno Digital				
Producto	Plan de Gobierno Digital implementado.				
Nombre del indicador	Porcentaje de implementación del plan.	Tipo	Producto		
Justificación	Evalúa el nivel de cumplimiento de la elaboración del Plan de Gobierno Digital, instrumento estratégico indispensable para asegurar el cumplimiento de la Política Nacional de Transformación Digital, la modernización institucional y la adecuada gestión de servicios digitales.				
Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS)				
Método de cálculo	Fórmula: $(NAEPGD / NPPGD) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NAEPGD: Número de acciones ejecutadas del plan de gobierno digital NAPPGD: Número de acciones programadas del plan de gobierno digital				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje	Frecuencia	Semestral
Fuente de datos	• Cronograma del PGD • Matriz de actividades • Informes de avance • Registros de validación y aprobación				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028 ¹	2029
Valor	0%	75.00 %	100.00%	S/I	S/I
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián V. Gallegos Sánchez CAA. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Miryva E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Ing. Juan A. Amado Cerpa Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación Firma del dueño del proceso	

¹ El plan de Gobierno digital tiene como horizonte temporal al año 2027; en el año 2028 deberá de hacerse un nuevo plan de gobierno digital

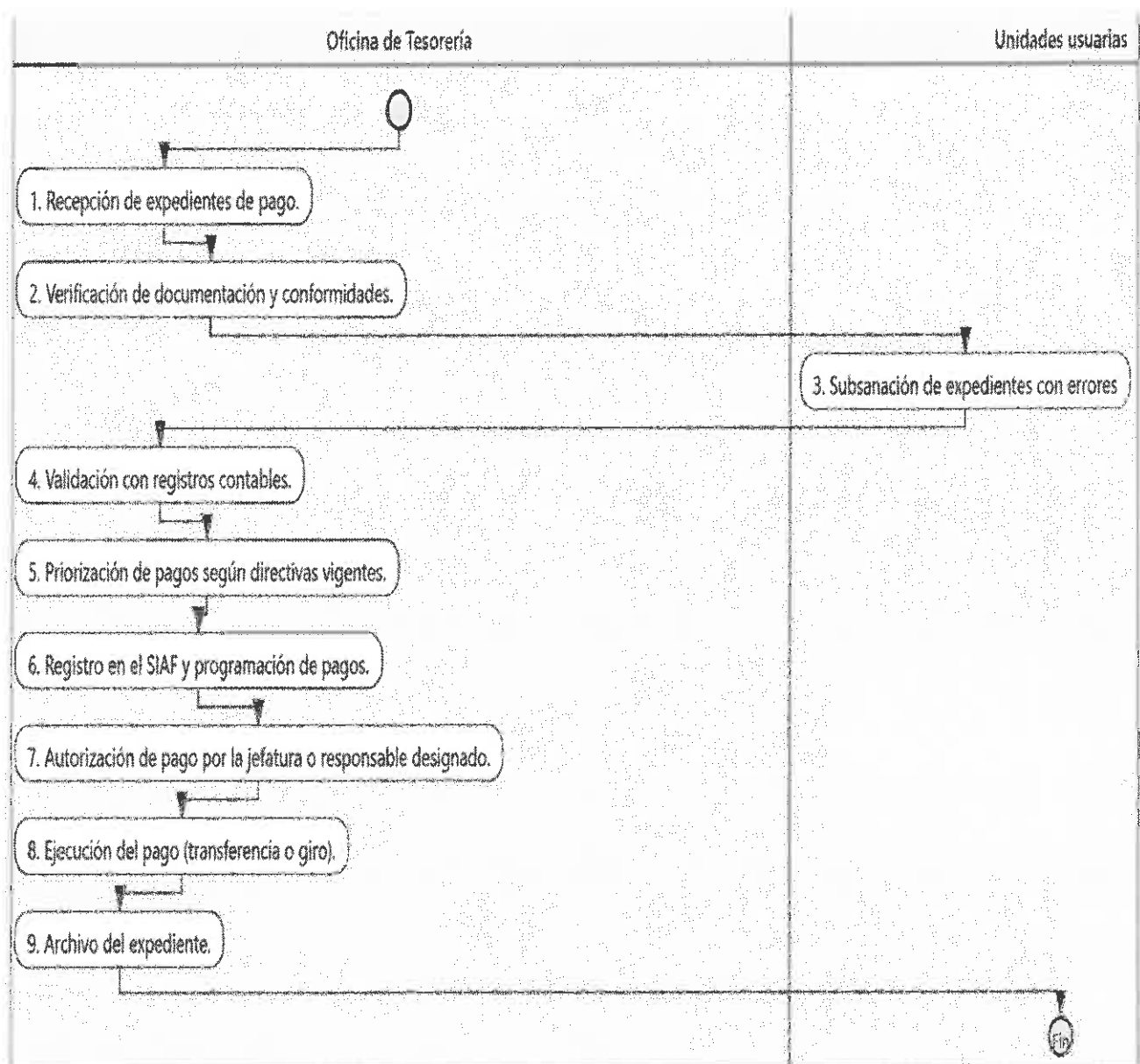


OFICINA DE TESORERÍA

Ficha de producto y proceso 33: Gestión de tesorería

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de tesorería	Tipo de proceso	Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Tesorería.		
Objetivo del proceso	Ejecutar de manera oportuna, segura y conforme a la normativa del Sistema Nacional de Tesorería, los pagos a proveedores, servidores, terceros y obligaciones institucionales, garantizando exactitud, trazabilidad y transparencia en el uso de los recursos públicos.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Contabilidad (conformidades y registros contables) - Oficina de Abastecimientos / Logística (ordenes, contratos, constancias) - Unidad Usuaria (conformidades de bienes/servicios) - Recursos Humanos (planillas, descuentos, retenciones) - Proveedores y terceros	- Expedientes de pago - Conformidades de bienes y servicios - Registro contable del gasto - Orden de compra / servicio - Constancia de prestación - Información bancaria del proveedor - Cuadros de planillas	Pagos efectuados.	- Proveedores y terceros - Servidores y personal contratado - Entidades bancarias - SUNAT y otras entidades recaudadoras - Oficina de Contabilidad - Oficina de Administración
Actividades del proceso			
<pre> graph TD subgraph Oficina de Tesorería 1[1. Recepción de expedientes de pago.] --> 2[2. Verificación de documentación y conformidades.] 2 --> 4[4. Validación en registros contables.] 4 --> 5[5. Priorización de pagos según directivas vigentes.] 5 --> 6[6. Registro en el SIAF y programación de pagos.] 6 --> 7[7. Autorización de pago por la jefatura o responsable designado.] 7 --> 8[8. Ejecución del pago (transferencia o giro).] 8 --> 9[9. Archivo del expediente.] end 3[3. Subsanación de expedientes con errores.] --> 2 </pre>			
Riesgos	- Documentación con errores - Expedientes incompletos - Error en datos bancarios - Registros contables no coinciden - Fallas del SIAF - Prioridad mal asignada - Pagos no autorizados		
Registros	- Expedientes de pago - Registros del SIAF – Módulo Tesorería - Archivo físico - Nota de pago electrónica como constancias de transferencia - Comprobantes contables		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micyra E. Chávez Benavente Oficina General de Manejo de Recursos Económicos y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 CPC. YNGRIDA A. SANCHEZ HUAQUIPACO TESORERA DNI: N° 41464937 Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 33: Gestión de tesorería



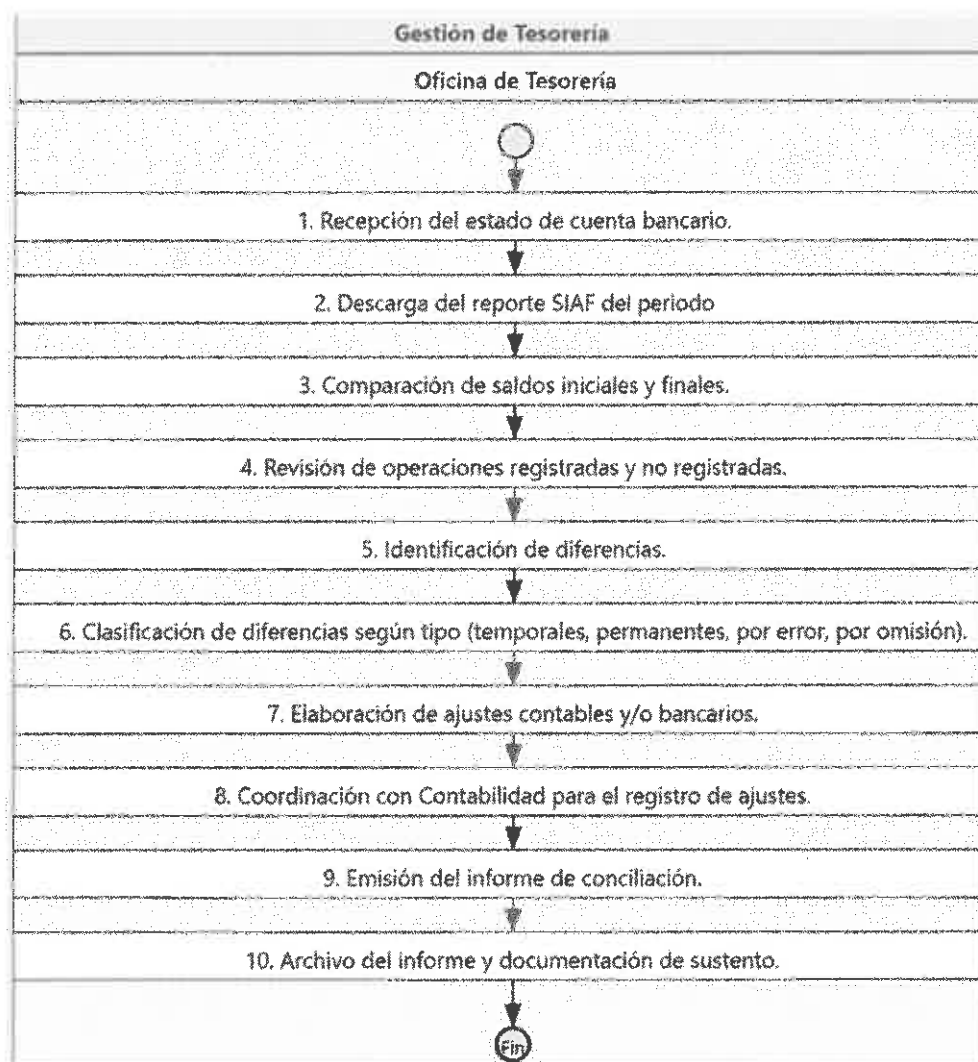
Ficha de indicador de producto 33: Pagos efectuados.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Tesorería				
Producto	Pagos efectuados.				
Nombre del indicador	Oportunidad en la ejecución de pagos.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y puntualidad de la Oficina de Tesorería en la ejecución de pagos, asegurando que proveedores, trabajadores y terceros reciban sus pagos dentro de los plazos establecidos, evitando retrasos, penalidades o observaciones.				
Responsable	Oficina de Tesorería.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NOSBEAFG}$ Especificaciones técnicas: NOSBEAFG: Número de ordenes de servicio y bienes ejecutados en el mismo año fiscal del gasto.				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Nota de pago electrónico	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Reportes del SIAF • Registro de órdenes de pago • Expedientes de pago • Sistema de control interno • Cronograma de pagos institucional				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	10760	10800	10850	10900	10950
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callejos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mideyra E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 CPC YVGRIDA A. SANCHEZ HUAQUIPACO TESORERA DNI: N° 41464937 Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 34: Gestión de tesorería

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Tesorería		Tipo de proceso Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Tesorería.		
Objetivo del proceso	Conciliar periódicamente los registros contables con los saldos bancarios, identificando diferencias, ajustando registros y garantizando exactitud, transparencia y confiabilidad en la información financiera institucional.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Entidades financieras (bancos) - Oficina de Contabilidad - Oficina de Tesorería - Proveedores / terceros (cuando existen devoluciones o notas) - Sistema SIAF – Módulo Tesorería - Estados de cuenta bancarios electrónicos	- Estados de cuenta bancarios - Reportes del SIAF - Registros de operaciones bancarias - Comprobantes de pago - Información de transferencias pendientes - Notas de débito y crédito - Documentación de operaciones devueltas	Conciliaciones bancarias realizadas.	- Oficina de Contabilidad - Oficina General de Administración - Órgano de Control Institucional (OCI) - Titular de la Entidad.
Actividades del proceso			
Riesgos	Errores en el estado de cuenta Diferencias no identificadas Registros contables desactualizados Falta de documentación Fallas del SIAF		
Registros	Estados de cuenta bancarios Reportes SIAF Conciliaciones bancarias mensuales Detalle de diferencias Ajustes contables Comprobantes de pago Archivo del proceso de conciliación		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adolfo V. Callegos Sánchez CAA. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ A. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mircelya E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 CPC. YNGRID A. SÁNCHEZ HUAQUIPACO TESORERA DNI: N° 41464937 Firma del dueño del proceso

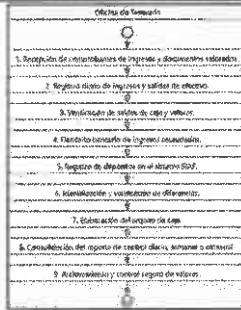
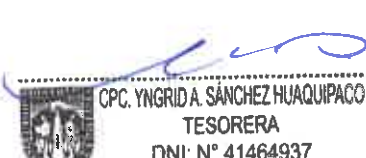
Flujograma de proceso 34: Gestión de tesorería.



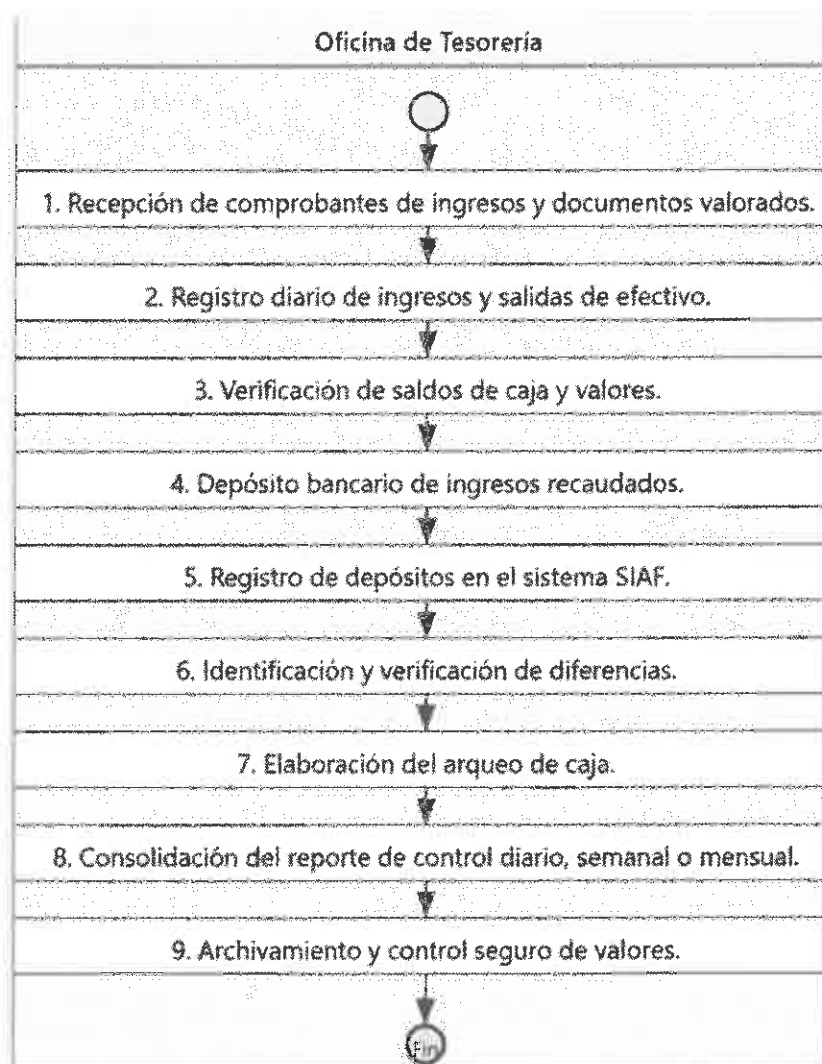
Ficha de indicador de producto 34: Conciliaciones bancarias realizadas.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Tesorería				
Producto	Conciliaciones bancarias realizadas.				
Nombre del indicador	Numero de conciliaciones bancarias.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar si las conciliaciones bancarias son elaboradas dentro del plazo establecido, asegurando información financiera confiable y útil para decisiones gerenciales y cumplimiento del Sistema Nacional de Tesorería.				
Responsable	Oficina de Tesorería.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NCBE$ Especificaciones técnicas: NCBE: Número de conciliaciones bancarias ejecutadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Cronograma de Tesorería • Informe de conciliaciones • Estados de cuenta bancarios • Sistema SIAF • Registro de entrega al área de Contabilidad				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	12	12	12	12	12
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adriana Callejas Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mileny E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización enmarcada de la gestión por procesos		 CPC. YNGRIDA A. SANCHEZ HUAQUIPACO TESORERA DNI: N° 41464937 Firma del dueño del proceso	

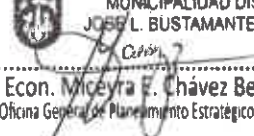
Ficha de producto y proceso 35: Gestión de tesorería

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de tesorería		Tipo de proceso Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Tesorería.		
Objetivo del proceso	Controlar, registrar y resguardar los valores y el efectivo administrado por la entidad, asegurando la verificación diaria, conciliación interna, exactitud en los registros y cumplimiento de las normas del Sistema Nacional de Tesorería, garantizando seguridad y transparencia en el manejo de fondos.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Recaudación Tributaria - Caja de Tesorería - Entidades financieras (depósitos, cargos, abonos) - Proveedores / terceros (devoluciones) - Sistema SIAF – Módulo Tesorería - Áreas que generan ingresos propios	- Comprobantes de ingresos - Recibos de caja - Depósitos bancarios - Registros diarios de movimientos - Documentación de ingresos y devoluciones - Saldos de caja - Reportes del SIAF	Control de valores y efectivo realizados.	- Oficina de Contabilidad - Oficina general de Administración - Titular de la Entidad - Órgano de Control Institucional - Dirección General de Tesoro Público (si aplica)
Actividades del proceso			
			
Riesgos	- Error en registro SIAF - Diferencias de caja - Manipulación indebida del efectivo - Registros incompletos - Depósitos tardíos - Robo o extravío de valores		
Registros	- Recibos de ingresos - Arqueos de caja - Reportes SIAF - Registro de ingresos diarios - Actas de control de valores - Comprobantes de depósitos bancarios - Archivo del proceso de control financiero		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrian J. Gallegos Sánchez CAA. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Eddy E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización en su calidad de la gestión por procesos	 CPC. YNGRID A. SANCHEZ HUAQUIPACO TESORERA DNI: N° 41464937 Firma del dueño del proceso

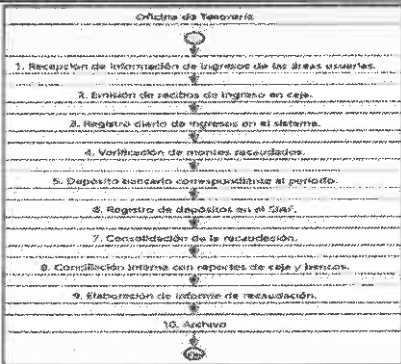
Flujograma de proceso 35: Gestión de tesorería



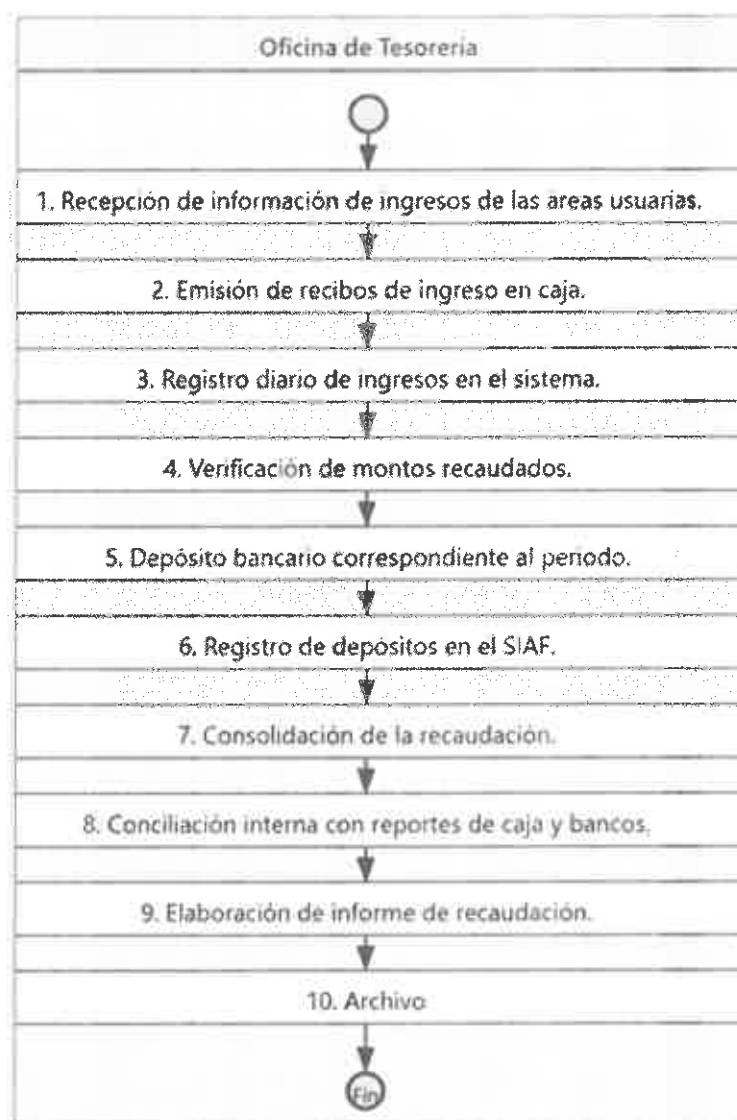
Ficha de indicador de producto 35: Control de valores y efectivos realizados.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de tesorería				
Producto	Control de valores y efectivo realizados.				
Nombre del indicador	Numero de controles de valores y efectivo.	Tipo	Producto		
Justificación	Evalúa la coincidencia entre los registros de la Oficina de Tesorería y los saldos verificados en caja y bancos, garantizando transparencia, confiabilidad y la adecuada administración de los fondos públicos.				
Responsable	Oficina de Tesorería.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NCVEE}$ Especificaciones técnicas: NCBE: Número de controles de valores y efectivo ejecutados				
Sentido esperado	No definido	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Arqueos de caja • Registro diario de ingresos • Sistema SIAF – Tesorería • Notas de depósito bancario • Informes mensuales de control de caja				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	5	7	9	4	5
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Callegos Sánchez CAA-8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Miceyra E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 CPC. YNGRIDA A. SÁNCHEZ HUAQUIPACO TESORERA DNI: N° 41464937 Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 36: Gestión de tesorería

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de tesorería	Tipo de proceso	Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Tesorería.		
Objetivo del proceso	Registrar, verificar y consolidar oportunamente los ingresos percibidos por la entidad, asegurando la correcta recaudación, depósito, registro en sistemas administrativos y la disponibilidad de la información financiera para la toma de decisiones y el cumplimiento de las normas del Sistema Nacional de Tesorería.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Áreas operativas que generan ingresos propios - Caja de Tesorería - Proveedores y terceros (cuando realizan devoluciones) - Entidades bancarias - Sistema SIAF – Módulo Tesorería	- Recibos de ingresos - Comprobantes de pago - Planillas de recaudación diaria - Depósitos bancarios - Reportes del SIAF - Notas de crédito y débito - Declaraciones de ingresos por áreas usuarias	Ingresos recaudados	- Oficina de Contabilidad - Oficina General de Administración - Titular de la Entidad - Órgano de Control Institucional - Dirección General de Tesoro Público (si corresponde)
Actividades del proceso			
 Diagrama de flujo de la Oficina de Tesorería: 1. Recepción de información de ingresos de las áreas usuarias. 2. Emisión de recibos de ingreso en caja. 3. Registro diario de ingresos en el sistema. 4. Verificación de montos recaudados. 5. Depósito bancario correspondiente al período. 6. Registro de depósitos en el SIAF. 7. Consolidación de la recaudación. 8. Conciliación interna con reportes de caja y bancos. 9. Elaboración de informe de recaudación. 10. Archivo.			
Riesgos	- Ingresos no registrados - Registros incompletos - Errores en montos recaudados - Depósitos tardíos - Falta de documentación		
Registros	- Recibos de ingresos - Reportes de caja - Depósitos bancarios - Reportes del SIAF - Conciliaciones internas - Informe consolidado de ingresos - Archivo del proceso de recaudación		
Elaborado por:		Revisado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Ciudad Econ. Miceray E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	
Aprobado por:		 CPC. YNGRIDA SÁNCHEZ HUAQUIPACO TESORERA DNI: N° 41464937 Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 36: Gestión de tesorería



Ficha de indicador de producto 36: Ingresos recaudados

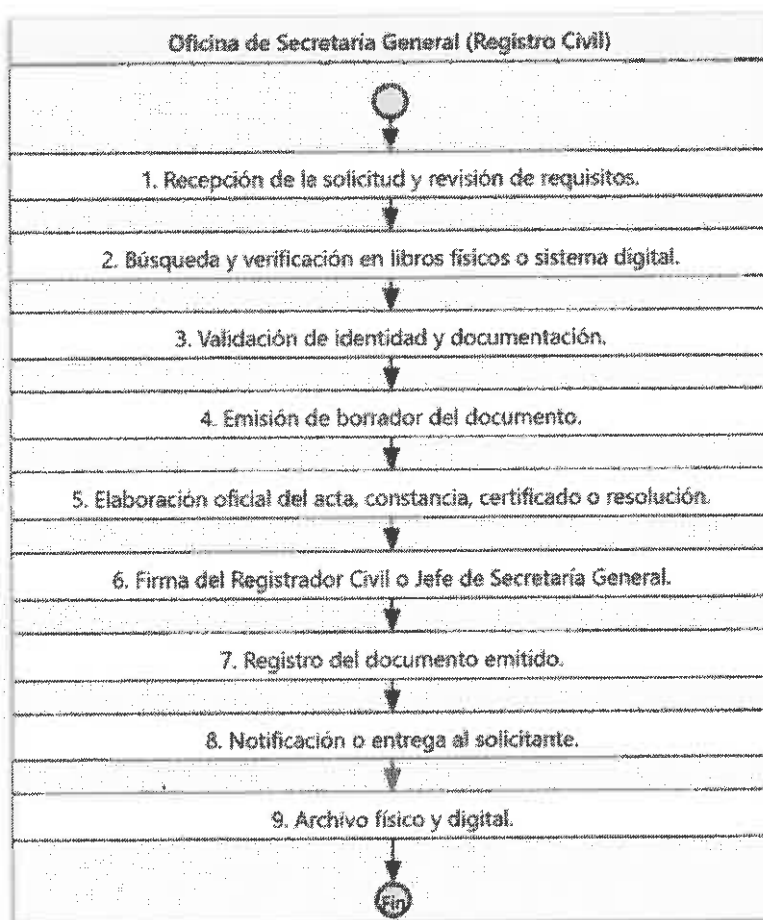
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de tesorería				
Producto	Ingresos recaudados				
Nombre del indicador	Número de acciones de registro de la recaudación realizadas.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar si los ingresos recaudados coinciden con los ingresos registrados y depositados, garantizando transparencia, confiabilidad y cumplimiento de las normas del Sistema Nacional de Tesorería y del Sistema Nacional de Contabilidad.				
Responsable	Oficina de Tesorería.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NARR$ Especificaciones técnicas: NARR: Número de acciones de registro de la recaudación ejecutadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de ingresos • Recibos de caja • Depósitos bancarios • Reportes SIAF • Informes de conciliación interna • Reportes de áreas generadoras de ingresos				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	295	295	295	295	295
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del responsable de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mireya E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 CPC. YNGRIDA SANCHEZ HUAQUIPACO TESORERA DNI: N° 41464937 Firma del dueño del proceso	

***OFICINA DE
SECRETARIA
GENERAL***

Ficha de producto y proceso 37: Gestión del registro civil para el nacimiento

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del registro civil para el nacimiento		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Oficina de Secretaría General (Registro Civil)		
Objetivo del proceso	Emitir documentos oficiales referidos al nacimiento (partidas, constancias, certificados y resoluciones), garantizando su validez legal, veracidad, registro oportuno y el acceso del ciudadano a información de estado civil conforme a la normativa vigente.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadano solicitante • Padres o representantes de menores • Establecimientos de salud • Oficina de Atención al Ciudadano • Ministerio de Salud (actas de nacimiento) • RENIEC (validaciones y verificaciones)	• Solicitud formal • Acta de nacimiento (si proviene de establecimiento de salud) • Documento de identidad de padres/solicitantes • Libro de actas del Registro Civil (cuando aplica) • Certificados médicos o constancias de alumbramiento • Requisitos establecidos en el TUPA	• Actas de nacimiento emitidas	• Ciudadano / solicitante • Padres o representantes legales • RENIEC • Instituciones educativas • Entidades públicas o privadas que requieran la información • Archivo municipal
Actividades del proceso			
Riesgos	• Información incompleta o inconsistente. • Errores en el registro (nombres, fechas, datos personales). • Deterioro o pérdida de libros físicos antiguos. • Caída del sistema de Registro Civil. • Riesgos de duplicidad o falsificación documental. • Falta de validación con RENIEC o salud.		
Registros	• Libro de actas de nacimiento • Sistema de Registro Civil • Libro de resoluciones • Registro del Sistema de Trámite Documentario • Archivo físico y digital		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adán L. Gallegos Sánchez CAA 8536	 Econ. Mireya E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Diana Mejada de Solís Jefe de la Oficina de Registro Civil DNI 29229786 Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 37: Gestión del registro civil para el nacimiento



Ficha de indicador de producto 37: Acta de nacimiento emitidas

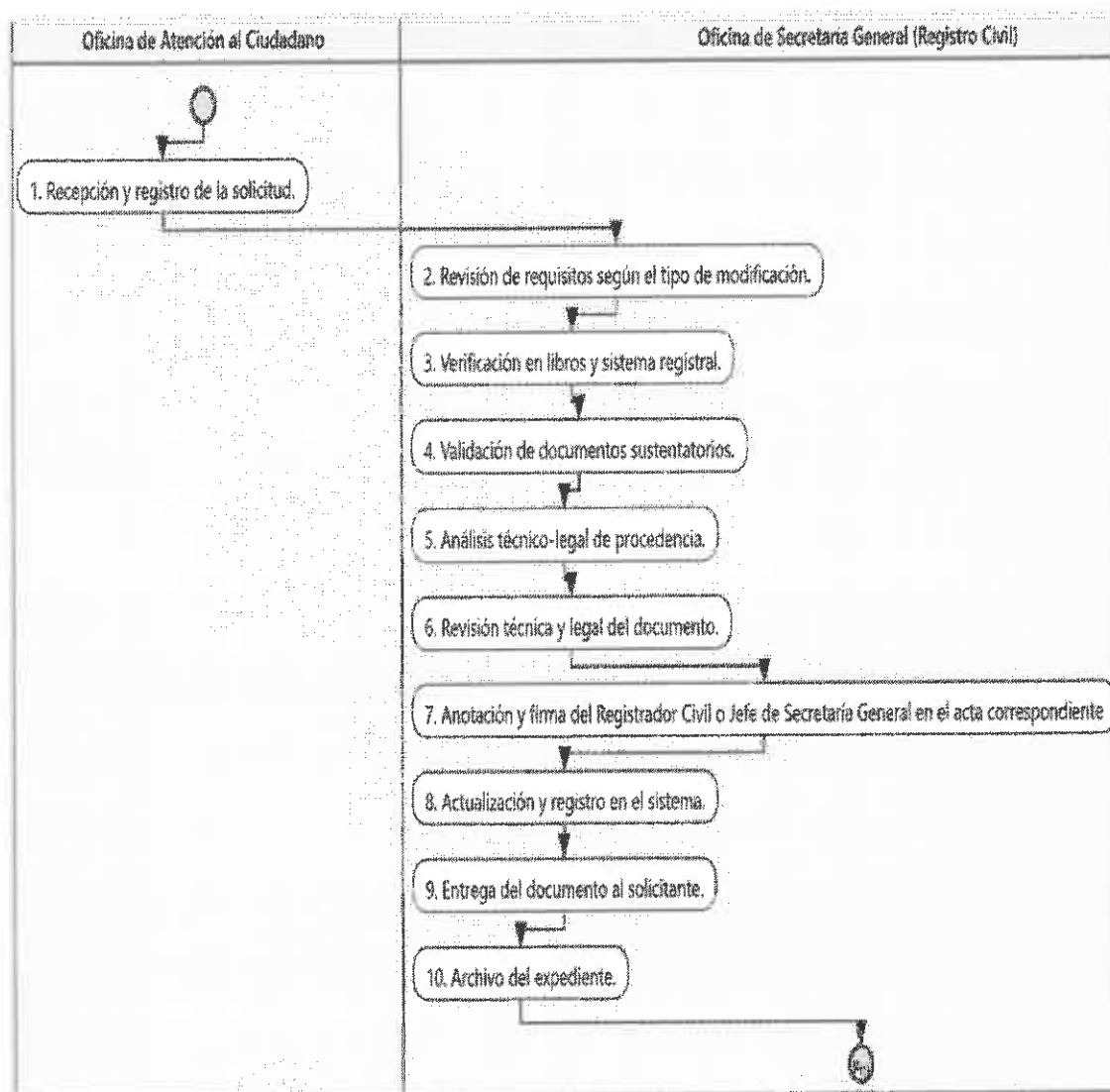
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del registro civil para el nacimiento				
Producto	Acta de nacimiento emitidas				
Nombre del indicador	Numero de partidas emitidas.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la oportunidad y eficiencia del servicio, asegurando un tiempo de respuesta adecuado para los ciudadanos que requieren documentos esenciales para trámites legales, educativos, de salud y otros.				
Responsable	Oficina de Secretaria General (Registro Civil)				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NANE$ Especificaciones técnicas: NANE: Número de actas de nacimiento emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Actas	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Registros y libros de actas de nacimiento • Reportes del personal de Registro Civil • Archivo de solicitudes				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	38	40	45	50	55
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abby Adrián Gallegos Sánchez CEX 8556		 ECON. MICHELA E. CHÁVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Diana T... Oficina de Registro Civil DNI: 29229786 Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 38: Procesos de modificación, rectificación, actualización de los registros o actos del registro civil

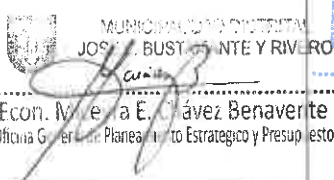
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Procesos de modificación, rectificación, actualización de los registros o actos del registro civil		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Oficina de Secretaria General (Registro Civil)		
Objetivo del proceso	Emitir partidas, certificados, anotaciones marginales y resoluciones que modifiquen, rectifiquen o actualicen registros del estado civil, asegurando su validez legal, exactitud documental, integridad registral y cumplimiento de la normativa vigente.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadanos • Padres, o apoderados • RENIEC • Poder Judicial (resoluciones de rectificación o modificación) • Establecimientos de salud • Oficina de Atención al Ciudadano	• Solicitud formal • Documento de identidad del solicitante • Partida registral a modificar • Resolución judicial (cuando aplica) • Certificados, constancias o documentos sustentatorios • Libro de actas del Registro Civil	• Anotaciones marginales, Resoluciones emitidas	• Ciudadano solicitante • RENIEC • Instituciones públicas y privadas • Centros educativos • Poder Judicial • Archivo municipal
Actividades del proceso			
Riesgos	• Sustentos insuficientes o inconsistentes para la modificación. • Errores en la transcripción de datos. • Desactualización o deterioro de libros antiguos. • Intentos de fraude o adulteración documental. • Retrasos por carga administrativa o falta de validaciones externas		
Registros	• Libros de actas de nacimiento • Sistema de Registro Civil digital • Registro de resoluciones administrativas • Sistema de Trámite Documentario • Archivo físico y digital del expediente		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	Firma del dueño del proceso

Abg. Adán J. Gálvez Sánchez
CAA 8556

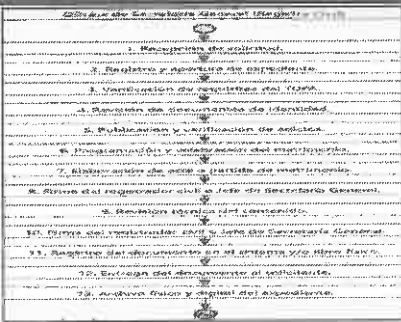
Flujograma de proceso 38: Procesos de modificación, rectificación, actualización de los registros o actos del registro civil



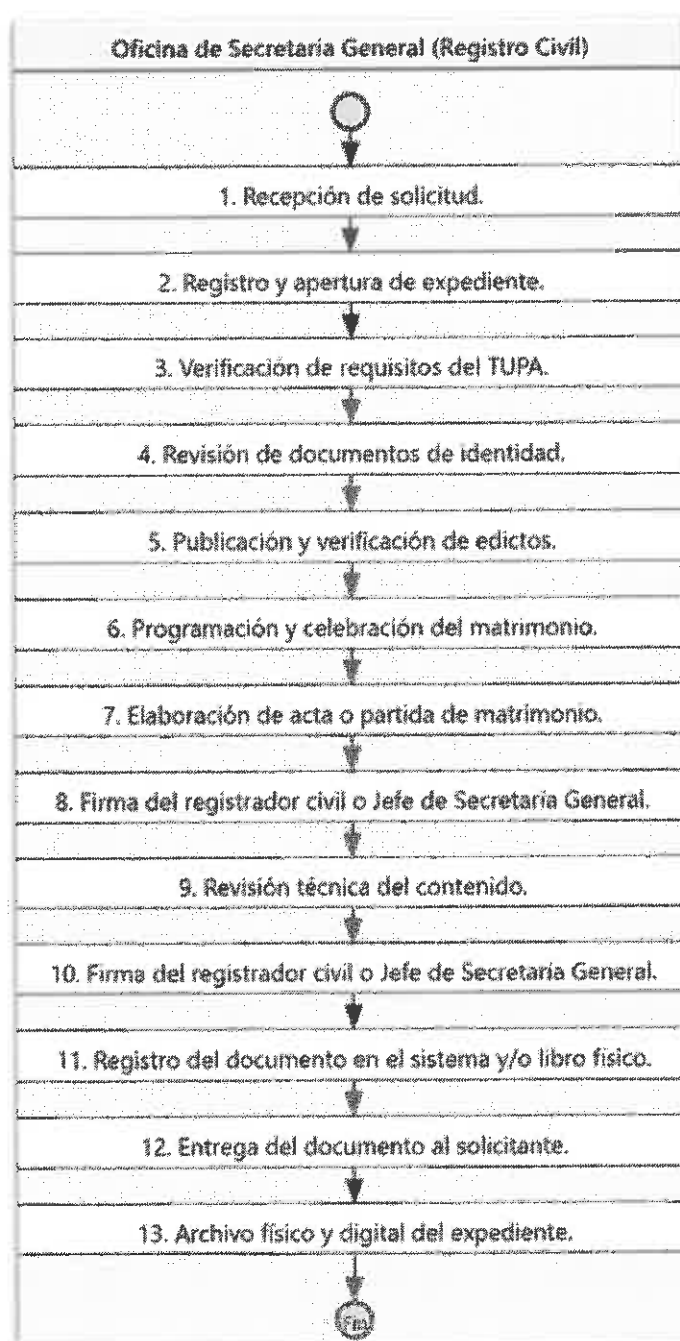
Ficha de indicador de producto 38: Anotaciones marginales, Resoluciones emitidas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Procesos de modificación, rectificación, actualización de los registros o actos del registro civil				
Producto	Anotaciones marginales, Resoluciones emitidas				
Nombre del indicador	Nuero de actas y actos administrativos de modificación del registro civil emitidos.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del servicio de Registro Civil para trámites sensibles vinculados a la identidad civil, garantizando atención oportuna y confiable en procesos de rectificación o actualización de datos.				
Responsable	Oficina de Secretaria General (Registro Civil)				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NAAAMRCE$ Especificaciones técnicas: NAAAMRCE: Número de actas y actos administrativos de modificación del registro civil emitido				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Registros del Registro Civil (libros y sistema digital) • Informes mensuales del área • Archivo físico y digital del expediente				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	20	22	24	26	28
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del susc. con el que se firma el documento C.I.A. 8558		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Ivette E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Diana Iván de Luis Jefe de la Oficina de Registro Civil DNI 29229786 Firma del dueño del proceso	

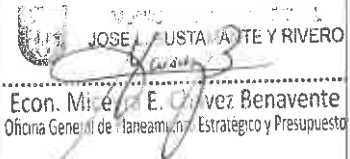
Ficha de producto y proceso 39 Gestión del registro civil para el matrimonio

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del registro civil para el matrimonio		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Oficina de Secretaría General (Registro Civil)		
Objetivo del proceso	Controlar las actividades vinculadas a matrimonios civiles dentro de la jurisdicción de la MDJLBYR.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Solicitante (cónyuge o representante legal) • RENIEC • Poder Judicial • Notarías • Oficina de Atención al Ciudadano • Archivo Municipal	• Solicitud formal • Declaración jurada • Documentos de identidad de los contrayentes • Partidas de nacimiento • Certificados domiciliarios • Certificado médico prenupcial • Resultados de publicación de edictos • Requisitos del TUPA • Información previa del Registro Civil	Actas y resoluciones municipales relacionadas al matrimonio.	• Contrayentes • RENIEC • Poder Judicial • Notarías • Entidades públicas y privadas • Archivo Municipal
Actividades del proceso			
			
Riesgos	• Documentación incompleta o irregular. • Datos erróneos o inconsistencias en identidades. • Interrupción del sistema digital del Registro Civil. • Libros de actas deteriorados. • Error en la transcripción de información relevante. • Incumplimiento de plazos por carga operativa.		
Registros	• Libro de Matrimonios • Sistema de Registro Civil Digital • Sistema de Trámite Documentario • Expediente archivado (físico y digital) • Registro de edictos municipales		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián Calles Sánchez CAA 8556	 Econ. Michela J. Cortez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuestal	 Lic. Diana Trujillo de Córdova Jefe de la Oficina de Registro Civil DNI 29229786	
Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 39: Gestión del registro civil para el matrimonio



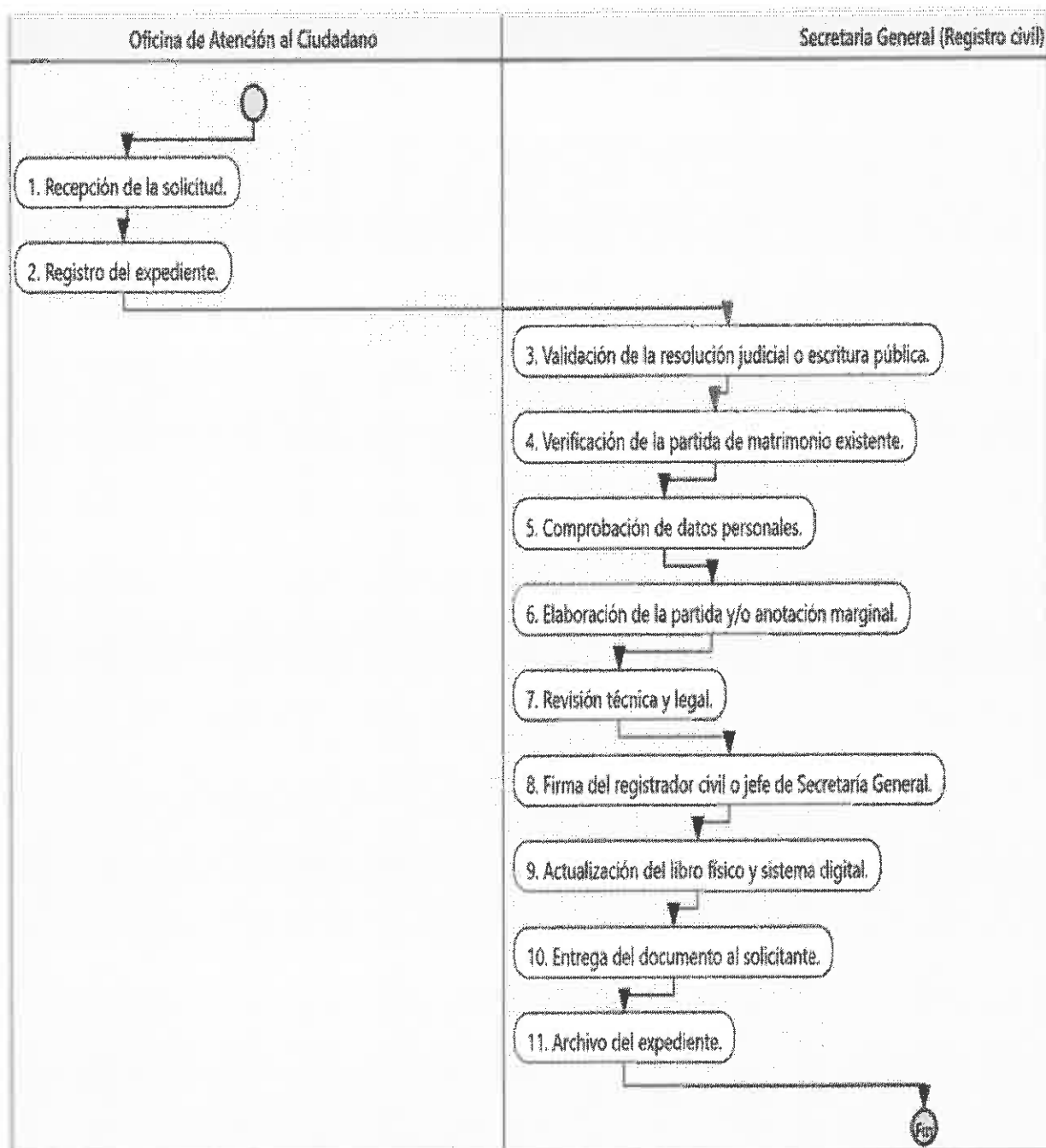
Ficha de indicador de producto 39: Gestión del registro civil para el matrimonio

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del registro civil para el matrimonio				
Producto	Actas y resoluciones municipales relacionadas al matrimonio.				
Nombre del indicador	Número de partidas asentadas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia administrativa del Registro Civil en una prestación de servicios altamente demandada, garantizando la oportunidad del documento requerido para trámites civiles, administrativos o judiciales.				
Responsable	Oficina de Secretaria General (Registro Civil)				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NAME}$ Especificaciones técnicas: NAME: Número de actas de matrimonio emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acta	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de Registro Civil • Sistema de Trámite Documentario • Libro de Matrimonios • Expedientes archivados • Informes mensuales del área				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	199	210	220	230	240
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián V. Gallegos Sánchez Firma del servidor que elabora el documento CAA 8556		 Econ. Miriam E. Gómez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRICTAL JOSE L. RUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Diana García de Solís Jefe de la Oficina de Registro Civil DNI 29229786 Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 40: Gestión del registro civil municipal para el divorcio

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del registro civil municipal para la defunción	Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Oficina de Secretaria General (Registro Civil)		
Objetivo del proceso	Emitir partidas, anotaciones marginales y resoluciones municipales relacionadas al divorcio, garantizando la validez legal, la correcta actualización registral y la disponibilidad oportuna del documento para trámites civiles, notariales y administrativos		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Solicitante (cónyuge o representante legal) • RENIEC • Poder Judicial • Notarías • Oficina de Atención al Ciudadano • Archivo Municipal	• Solicitud formal • Resolución judicial o escritura pública de divorcio • DNI de los solicitantes • Acta o partida de matrimonio preexistente • Requisitos establecidos en el TUPA • Constancias o antecedentes registrales	• Anotaciones marginales y resoluciones municipales referidas al divorcio.	• Solicitante (cónyuge) • RENIEC • Poder Judicial • Archivo Municipal • Sistema de Registro Civil
Actividades del proceso			
Riesgos	• Resoluciones judiciales o notariales con datos inconsistentes. • Partida de matrimonio deteriorada o ilegible. • Caída del sistema de Registro Civil. • Documentos falsificados o adulterados. • Error en la transcripción de datos. • Alto volumen de trámites.		
Registros	• Libro de Matrimonios • Sistema de Registro Civil Digital • Expediente archivado (físico y digital) • Sistema de Trámite Documentario • Registro de anotaciones marginales		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrian L. Gallardo Sanchez CAA. 8556	 ECON. MIGUEL E. CHAVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeamiento, Estrategia y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 LIC. DIANA YAJAIRA DE SOLIS Jefe de la Oficina de Registro Civil DNI 29229780 Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 40: Gestión del registro civil municipal para el divorcio



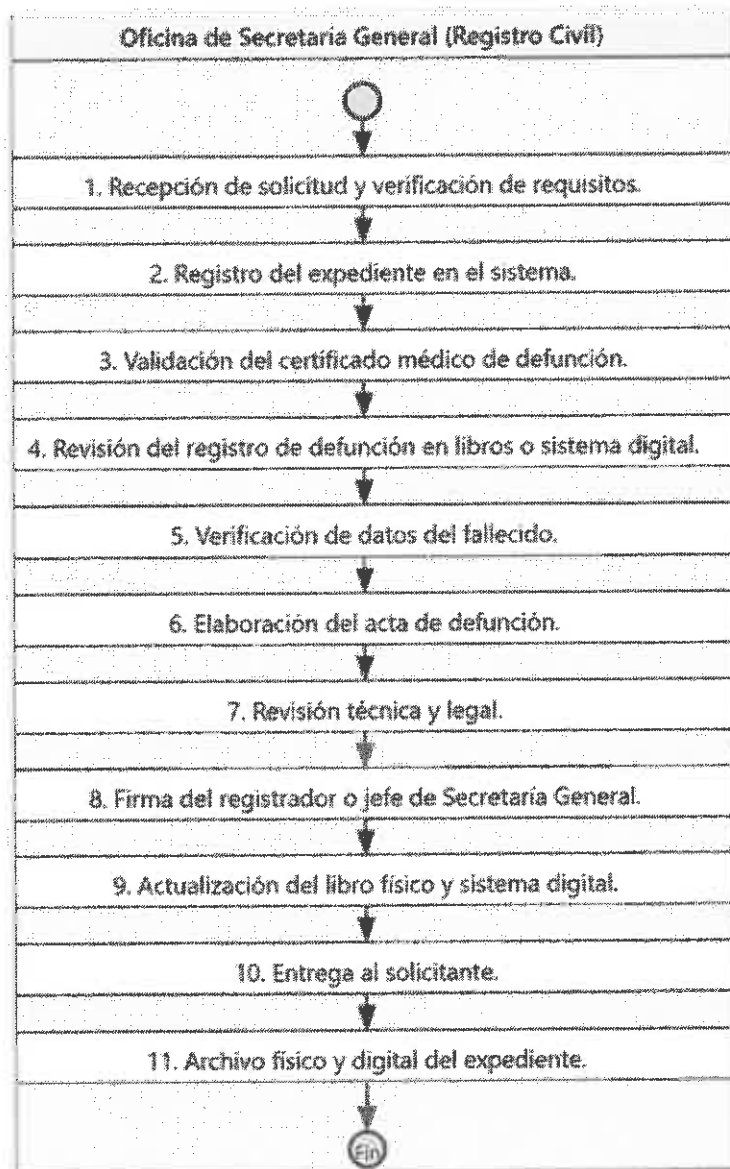
Ficha de indicador de producto 40: Anotaciones marginales y resoluciones municipales referidas al divorcio

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del registro civil municipal para el divorcio				
Producto	Anotaciones marginales y resoluciones municipales referidas al divorcio				
Nombre del indicador	Número de divorcios acentados	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia operativa y la oportunidad del servicio en un trámite de naturaleza legal y administrativa, asegurando la actualización inmediata del registro civil y la satisfacción del usuario.				
Responsable	Oficina de Secretaria General (Registro Civil)				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNADR Especificaciones técnicas: NADR: Número de anotaciones de divorcio realizadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Sistema de Registro Civil • Libro de Matrimonios • Expedientes físicos y digitales • Informes de registro civil				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	120	125	130	135	140
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Ahg. Adrian I. Gallegos Sánchez CAA. 8556		 Econ. Mariana E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación, Desarrollo Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Diana Yvonne de Solís Jefe de la Oficina de Registro Civil DNI 29229786 Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 41: Gestión del registro civil municipal para la defunción

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del registro civil municipal para la defunción		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Oficina de Secretaria General (Registro Civil)		
Objetivo del proceso	Emitir partidas, constancias, certificados y resoluciones relacionadas a la defunción, garantizando la validez jurídica, exactitud de la información, actualización del registro civil y disponibilidad oportuna del documento para trámites administrativos, legales, previsionales, notariales y familiares		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadano solicitante, familiar directo o apoderado • Establecimientos de salud • RENIEC • Poder Judicial • Oficina de Atención al Ciudadano	• Solicitud formal • Certificado médico de defunción o constancia de defunción • Documento de identidad del fallecido y del solicitante • Requisitos establecidos en el TUPA • Información del centro de salud o autoridad competente	• Actas de defunción asentadas	• Familiares del fallecido • RENIEC • Entidades de salud • Poder Judicial • AFP/ONP/ESSALUD • Notarías • Instituciones públicas y privadas • Archivo municipal
Actividades del proceso			
Riesgos	• Certificado médico inconsistente o inválido. • Información incompleta o errónea del fallecido. • Libros de defunciones deteriorados o ilegibles. • Error en la transcripción de nombres, documentos o fechas. • Caída del sistema registral digital. • Intento de fraude o suplantación. • Retrasos por alta demanda de solicitudes.		
Registros	• Libro de actas de defunción • Sistema digital del Registro Civil • Registro de resoluciones administrativas • Sistema de Trámite Documentario • Archivo físico y digital		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián I. Gallardo Sánchez C.A.A. 8556		 Econ. Micaela D. Chávez Genavende Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto	 Lic. Diana Patricia de la Cruz Jefe de la Oficina de Registro Civil DNI 29723286

Flujograma de proceso 41: Gestión del registro civil municipal para la defunción



Ficha de indicador de producto 41: Actas de defunción asentadas

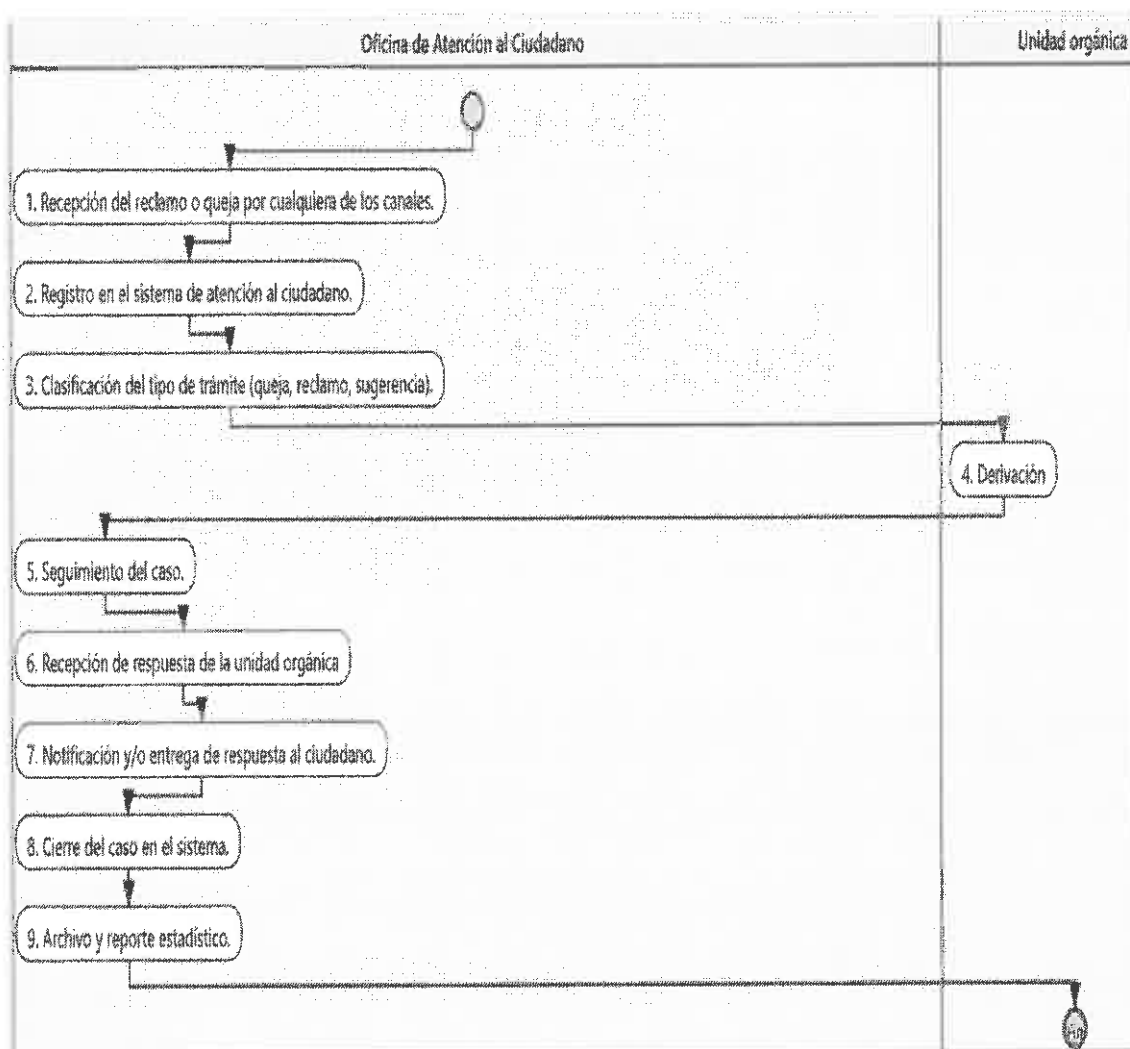
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del Registro civil municipal para la defunción				
Producto	Actas de defunción asentadas				
Nombre del indicador	Numero de Actas de defunción	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la oportunidad, eficiencia y calidad en la atención de trámites críticos para los familiares del fallecido, asegurando documentación oportuna para procesos civiles, legales, previsionales y sanitarios				
Responsable	Oficina de Secretaria General (Registro Civil)				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NADA$ Especificaciones técnicas: NADR: Número de actas de defunción asentadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Libro de defunciones • Sistema del Registro Civil • Archivo del expediente • Informes mensuales del área				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	224	150	155	160	165
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Angélica J. Gallegos Sánchez CAA 8556		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. M. E. Arvelo Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Diana T. de Solís Jefe de Oficina de Registro Civil DNI: 29229786 Firma del dueño del proceso	

***OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO***

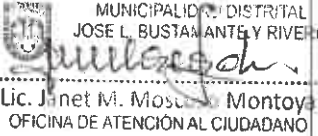
Ficha de producto y proceso 42: Procesos de atención de reclamos por diferentes canales

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Procesos de atención de reclamos por diferentes canales		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Atención al Ciudadano.		
Objetivo del proceso	Brindar una atención oportuna, ordenada y eficaz a los reclamos presentados por la ciudadanía mediante los distintos canales de atención (presencial, telefónico, digital y plataformas virtuales), asegurando la correcta gestión, seguimiento y respuesta dentro de los plazos establecidos.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadanía • Aplicativos digitales municipales • Plataforma de atención telefónica • Mesa de partes • Correo institucional	• Reclamo registrado por cualquier canal • Datos del ciudadano • Evidencias adjuntas (opcional) • Normativa de atención al usuario • Sistema de registro y seguimiento	Reclamo atendido y respondido al ciudadano.	• Ciudadano solicitante • Áreas municipales competentes • Gerencia Municipal • Oficina de Control Interno
Actividades del proceso			
<pre> graph TD 1[1. Recepción del reclamo o queja por cualquiera de los canales] --> 2[2. Registro en el sistema de atención al ciudadano] 2 --> 3[3. Clasificación del tipo de trámite (queja, reclamo, sugerencia)] 3 --> 4[4. Derivación] 4 --> 5[5. Seguimiento del caso] 5 --> 6[6. Recepción de respuesta de la unidad orgánica] 6 --> 7[7. Notificación y/o entrega de respuesta al ciudadano] 7 --> 8[8. Cierre del caso en el sistema] 8 --> 9[9. Archivo y reporte estadístico] </pre>			
Riesgos	• Registro incompleto • Demoras del área competente • Saturación de canales • Pérdida de información • Respuestas inadecuadas		
Registros	• Libro o sistema de registro de reclamos • Derivaciones a áreas internas • Respuestas emitidas • Reportes mensuales		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián V. Callegos Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Econ. Mayra E. Chávez Benavente Oficina de Planeación y Estrategia Municipal	 Lic. Janet M. Montoso Montoya OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Flujograma de proceso 42: Procesos de atención de reclamos por diferentes canales.



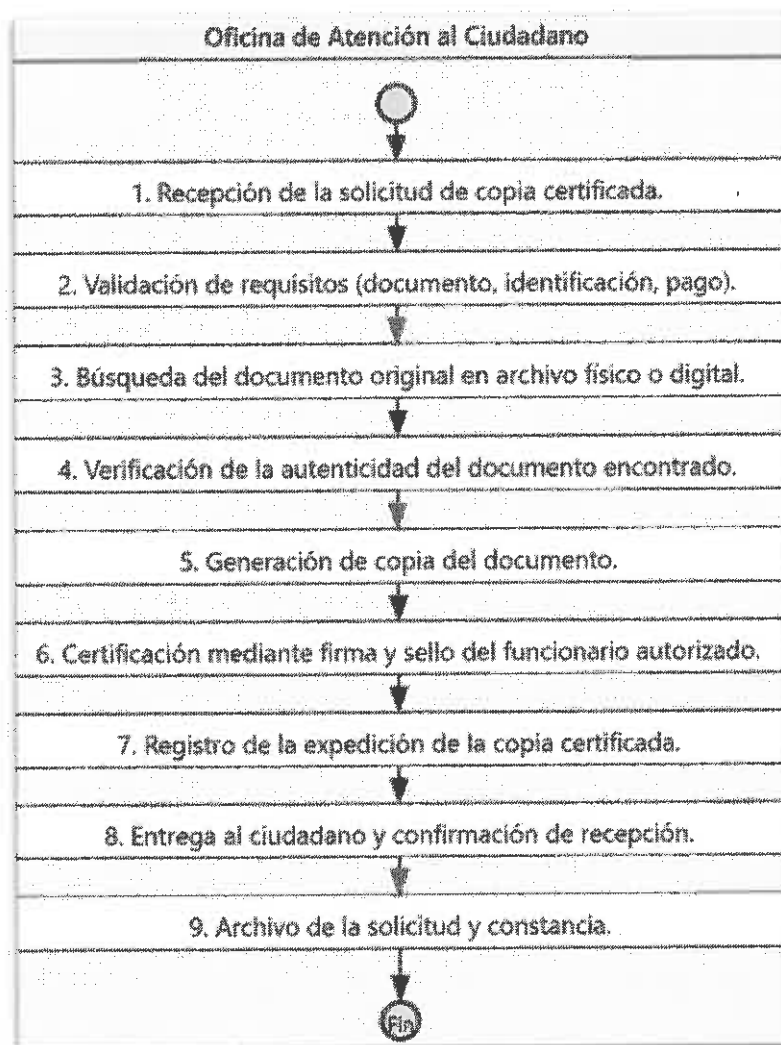
Ficha de indicador de producto 42: Reclamo atendido y respondido al ciudadano

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Procesos de atención de reclamos por diferentes canales				
Producto	Reclamo atendido y respondido al ciudadano				
Nombre del indicador	Porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo establecido.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la eficiencia y oportunidad en la atención de reclamos, asegurando el cumplimiento de plazos normativos, la satisfacción del ciudadano y la mejora continua del servicio municipal.				
Responsable	Oficina de Atención al Ciudadano.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NRQAO / NRQR) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NRQAO: Número de reclamos atendidos dentro del plazo establecido NRQR: Número de reclamos requerido				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Reclamo resuelto	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	- Sistema de registro de reclamos - Informes de seguimiento - Base de datos de Atención al Ciudadano - Archivo de respuestas emitidas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	93.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. M. Clara E. Chavez Segura Oficina General de Planeación, Estrategias y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Jinet M. Mostoso Montoya MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Firma del dueño del proceso	

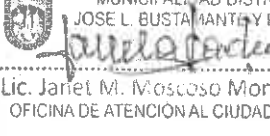
Ficha de producto y proceso 43: Expedición de copia certificada de documentos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso:	Expedición de copia certificada de documentos.		Tipo de proceso: Soporte
Dueño del proceso:	Oficina de Atención al Ciudadano.		
Objetivo del proceso:	Emitir copias certificadas de documentos municipales de manera oportuna, transparente y conforme a la normativa vigente, asegurando la autenticidad, integridad y validez de la información solicitada por la ciudadanía.		
Objetivo estratégico:	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadanía • Áreas municipales que custodian documentos originales • Mesa de Partes • Archivo Central • Sistemas digitales de almacenamiento institucional	• Solicitud formal del ciudadano • Documento original o registro archivado • Identificación del solicitante • Verificación de disponibilidad del documento • Pago de tasa	Copia certificada emitida.	• Ciudadanía solicitante • Áreas municipales • Entidades públicas o privadas que requieran el documento • Archivo municipal (como registro)
Actividades del proceso			
Riesgos	• Documento no encontrado • Información incompleta • Error en certificación • Daño al documento original • Alto volumen de solicitudes		
Registros	• Registro de solicitudes presentadas • Copias certificadas emitidas • Comprobantes de pago (cuando aplica) • Libro de cargo • Archivo digital o físico de respaldos • Actas de certificación		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abt. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA 8556	 Econ. Mónica E. Chavez Betancourt Oficina General de Planeación Estratégica y Evaluación	 Lic. Janvi M. Moscoso Montoya OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Firma del servidor que elabora el documento	Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 43: Expedición de copia certificada de documentos



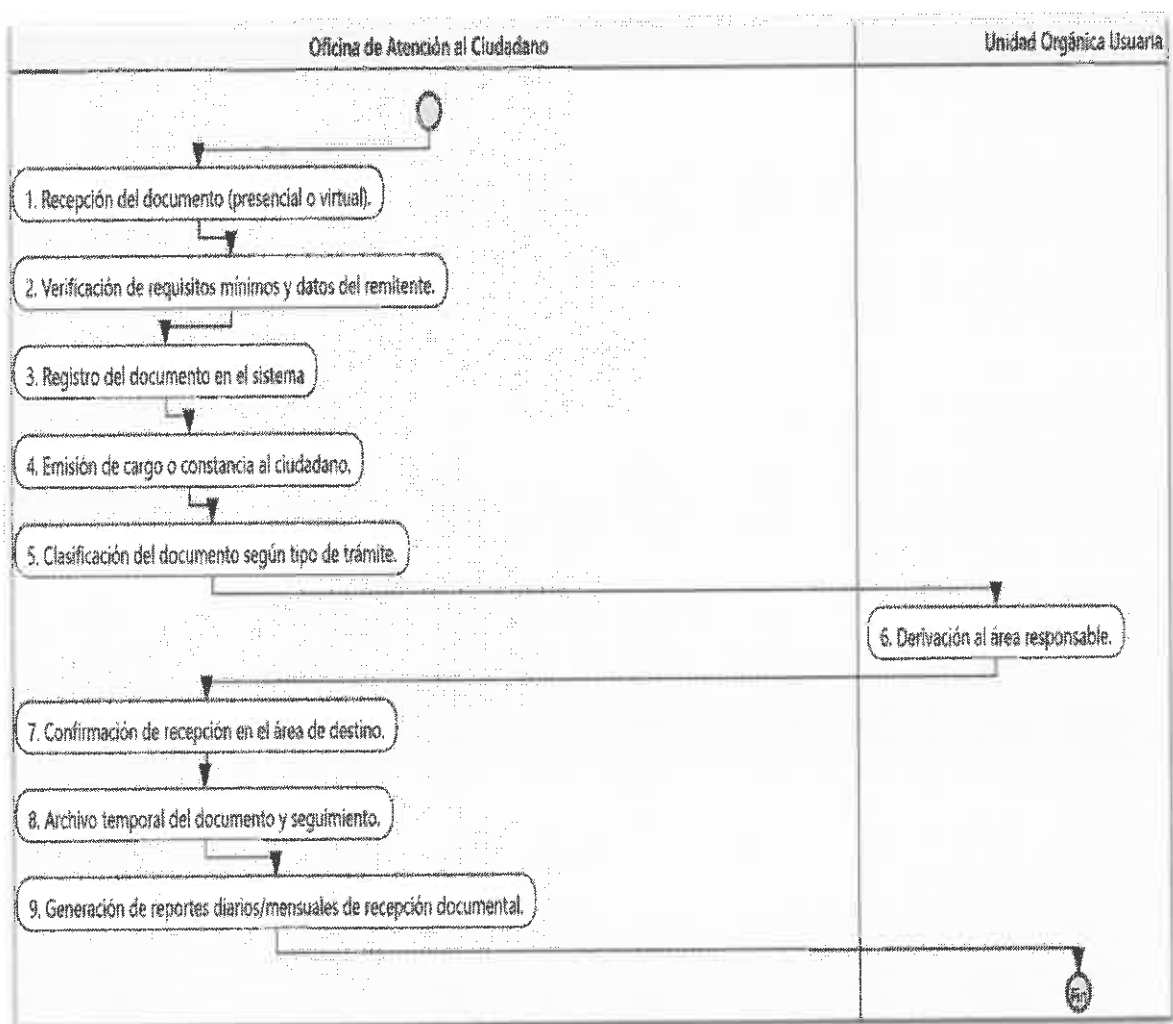
Ficha de indicador de producto 43: Copia certificada emitida

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Expedición de copia certificada de documentos				
Producto	Copia certificada emitida.				
Nombre del indicador	Porcentaje de atención de copias certificadas emitida oportunamente.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del proceso de certificación documental, garantizando que los ciudadanos reciban sus documentos dentro de plazos razonables y fomentando la mejora continua del servicio administrativo.				
Responsable	Oficina de Atención al Ciudadano.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NACCEO / NACCR) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NACCEO: Número de atenciones de copias certificadas emitidas oportunamente NACCR: Número de atenciones de copias certificadas requeridas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Expediente resuelto	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de registro de solicitudes • Libro de cargo / constancias de entrega • Archivo de copias certificadas emitidas • Reportes administrativos internos				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián I. Gallegos Sánchez Firma del servidor público que elabora el documento CAA 8556		 ECON. MÓNICA E. CHÁVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeación, Desarrollo Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 LIC. JANET M. MOSCOSO MONTOYA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Firma del dueño del proceso	

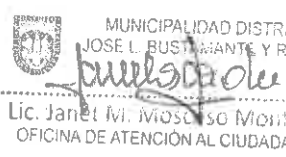
Ficha de producto y proceso 44: Gestión de la recepción documental - Mesa de partes presencial/virtual

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de la recepción documental - Mesa de partes presencial/virtual		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Atención al Ciudadano.		
Objetivo del proceso	Garantizar la recepción e ingreso de solicitudes físicas y virtuales presentados por personas naturales, jurídicas y/o entidades públicas.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadanía • Instituciones públicas o privadas • Áreas internas de la Municipalidad • Plataforma de mesa de partes virtual • Courier o mensajería oficial	• Documento físico o digital presentado • Datos del ciudadano o entidad remitente • Requisitos documentarios específicos (cuando corresponda) • Sistema de registro (presencial y virtual) • Identificación del solicitante	Expedientes administrativos atendidos eficientemente	• Ciudadano remitente • Área o unidad orgánica responsable del trámite • Gerencia Municipal • Archivo Central (para registro histórico)
Actividades del proceso			
<pre> graph TD subgraph Oficina_de_atencion_al_ciudadano 1[1. Recepción del documento (presencial o virtual)] --> 2[2. Verificación de requisitos adjuntos y datos del remitente.] 2 --> 3[3. Registro del documento en el sistema.] 3 --> 4[4. Inversión de cargo o constancia al ciudadano.] 4 --> 5[5. Clasificación del documento según tipo de trámite.] end subgraph Unidad_Organica_Responsable 6[6. Derivación al área responsable.] --> 7[7. Confirmación de recepción en el área de destino.] 7 --> 8[8. Archivo temporal del documento y seguimiento.] 8 --> 9[9. Generación de reportes diarios/semanales de recepción documental.] end 5 --> 6 </pre>			
Riesgos	• Documento incompleto • Registro erróneo • Falla del sistema virtual • Acumulación de documentos • Pérdida de documentos físicos		
Registros	• Registro de documentos ingresados (presencial y virtual) • Acuses de recepción (físicos o digitales) • Derivaciones realizadas • Archivo temporal de documentos • Estadísticas de volumen documental		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián V. Gallegos Sánchez Firma del responsable que genera el documento C.A. 8558	 ECON. E. CHÁVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeación, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 LIC. JANET M. MOSCOSO MONTOYA Oficina de Atención al Ciudadano Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 44: Gestión de la recepción documental - Mesa de partes presencial/virtual



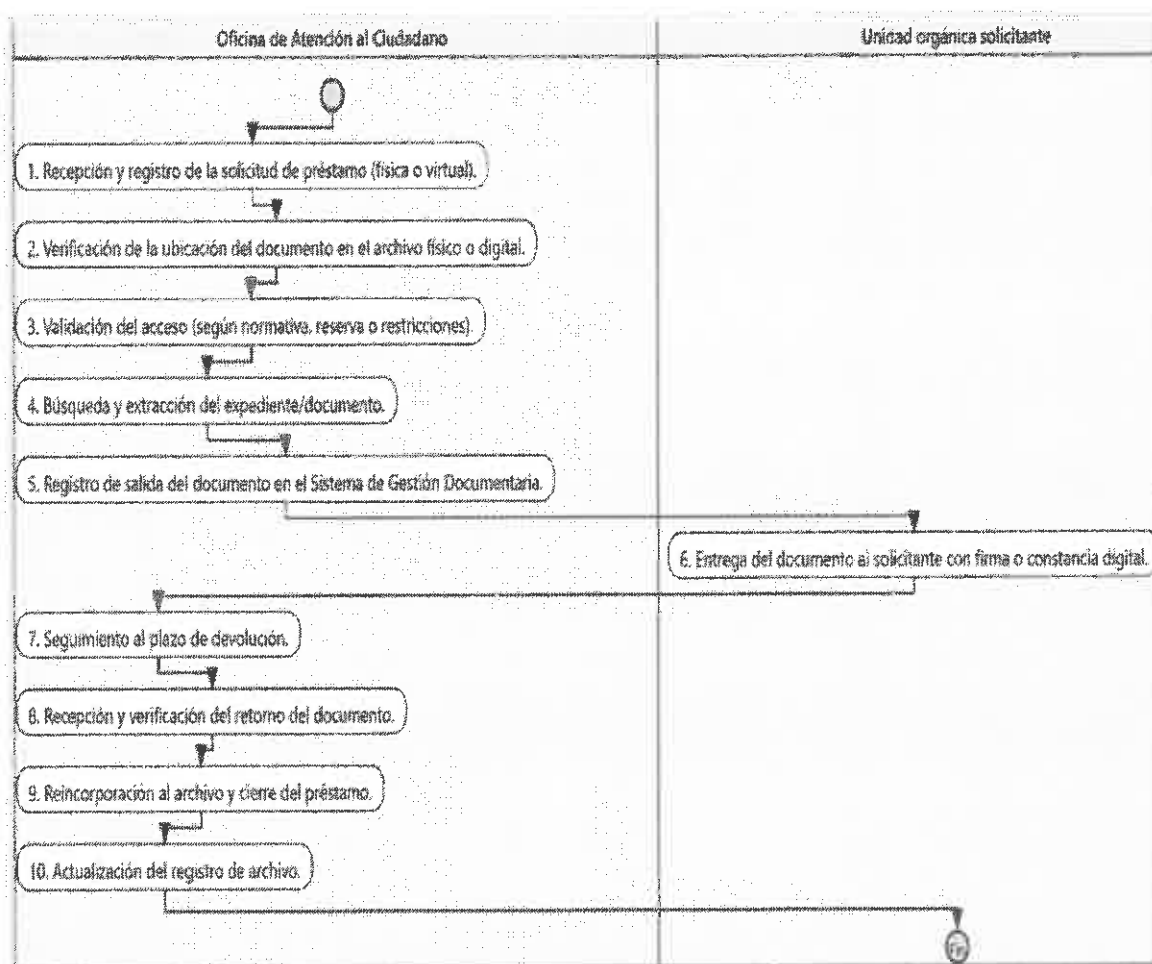
Ficha de indicador de producto 44: Expedientes administrativos atendidos eficientemente

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de la recepción documental - Mesa de partes presencial/virtual				
Producto	Expedientes administrativos atendidos eficientemente				
Nombre del indicador	Porcentaje de expedientes administrativos externos archivado.	Tipo	Producto		
Justificación	Evalúa la eficiencia del proceso de recepción documental, garantizando la oportunidad y fluidez en la atención al usuario, así como la correcta derivación hacia las unidades competentes, fortaleciendo la gestión interna y la satisfacción ciudadana.				
Responsable	Oficina de Atención al Ciudadano.				
Método de cálculo	Fórmula: $=(EA/EA) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas: EA: Número de expedientes externos archivados ER: Número de expedientes externos recepcionados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de Mesa de Partes Presencial • Plataforma de Mesa de Partes Virtual • Registros de derivación por áreas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	91.00%	93.00%	94.00%	95.00%	96.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 ECON. Lizzyra Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Janet M. Mosenso Montoya Oficina de Atención al Ciudadano Firma del dueño del proceso	

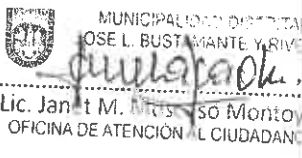
Ficha de producto y proceso 45: Gestión documentaria

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión Documentaria		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Oficina de Atención al Ciudadano		
Objetivo del proceso	Dar en calidad de préstamo la documentación original que se encuentra ubicada en el Archivo Central, o proporcionar una copia del mismo a las unidades de organización que lo requieran.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Secretaría General - Áreas usuarias que solicitan documentos - Archivo Central de la Municipalidad	- Solicitud de préstamo de documento o expediente (física o digital) - Código o referencia del expediente archivado - Registro previo en el Sistema de trámite documentaria	Préstamo de Documentos atendidos.	- Áreas usuarias de la Municipalidad - Servidores responsables de procedimientos administrativos - Administrados
Actividades del proceso			
Riesgos	- Pérdida o deterioro del documento - Demora en la entrega - Acceso no autorizado - Información incompleta en la solicitud		
Registros	- Registro de solicitud de préstamo - Registro de salida del documento - Acta o constancia de entrega - Registro de devolución - Actualización en el sistema de gestión documentaria - Kardex del archivo documental		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Sallegos Sánchez Firma del responsable de la gestión documental	 Econ. M. E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Lic. Janet M. Moscoso Montoya OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 45: Gestión documentaria



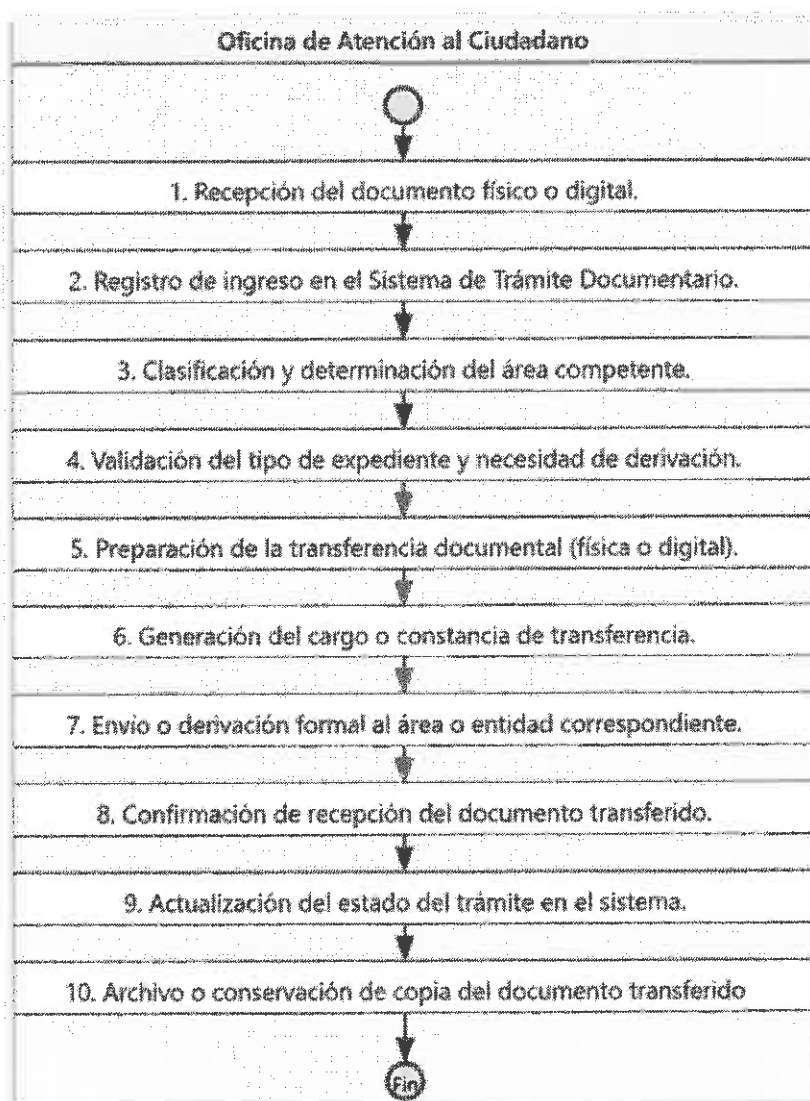
Ficha de indicador de producto 45:—Préstamo de documentos atendidos

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión documentaria				
Producto	Préstamo de documentos atendidos.				
Nombre del indicador	Número de documentos prestados.	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la oportunidad del servicio documentario brindado por la Oficina de Atención al Ciudadano, asegurando eficiencia en la prestación del servicio y continuidad de los procedimientos administrativos, conforme a los estándares del Sistema de Gestión Documentaria.				
Responsable	Oficina de Atención al Ciudadano.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NDPO$ Especificaciones técnicas: NDPO: Número de documentos prestados oportunamente				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Sistema de Gestión Documentaria - Registros de préstamo y devolución				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	200	220	240	260	280
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de la gestión por procesos		 Econ. Mayra J. Méndez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Janet M. Díaz So Montoya OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Firma del dueño del proceso	

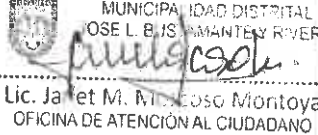
Ficha de producto y proceso 46: Gestión documentaria y transferencia de documentos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión documentaria y transferencia de documentos		Tipo de proceso Soporte
Dueño del proceso	Oficina de Atención al Ciudadano.		
Objetivo del proceso	Trasladar periódicamente los documentos de los Archivos de las unidades orgánicas al Archivo Central, con la finalidad de obtener espacio en los Archivos de Gestión para los documentos generados durante el año vigente.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Subgerencia de Atención al Ciudadano. • Oficina de Secretaría General • Áreas usuarias • Administrados • Entidades externas que remiten documentación	• Documentos y expedientes recibidos • Solicitud o requerimiento de derivación • Registro inicial en el Sistema de Trámite Documentario	Transferencia Documental.	• Gerencias y Oficinas internas de la Municipalidad • Subgerencias y unidades orgánicas • Entidades públicas o privadas externas (si corresponde) • Administrados
Actividades del proceso			
<pre> graph TD 1[1. Recepción del documento físico o digital.] --> 2[2. Registro de ingreso en el Sistema de Trámite Documentario.] 2 --> 3[3. Clasificación y determinación del área competente.] 3 --> 4[4. Validación del tipo de expediente y necesidad de derivación.] 4 --> 5[5. Preparación de la transferencia documental (físico o digital).] 5 --> 6[6. Generación del cargo o constancia de transferencia.] 6 --> 7[7. Envío o derivación formal al área o entidad correspondiente.] 7 --> 8[8. Confirmación de recepción del documento transferido.] 8 --> 9[9. Actualización del estado del trámite en el sistema.] 9 --> 10[10. Archivo o conservación de copia del documento transferido.] </pre>			
Riesgos	Transferencia a un área incorrecta Pérdida del documento en traslado Demora en la transferencia Información incompleta Errores en el registro		
Registros	Registro de ingreso del documento Cargo de transferencia Registro de derivación en el Sistema de Trámite Documentario Constancia de recepción por el área destino Kardex digital Consolidado mensual de transferencias		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de el documento		 ECON. MÓNICA J. PÉREZ BENAVENTE Oficina General de Planeación y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 LIC. JANET M. MOSCOSO MONTAYA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 46: Gestión documentaria y transferencia de documentos



Ficha de indicador de producto 46: Transferencia documental

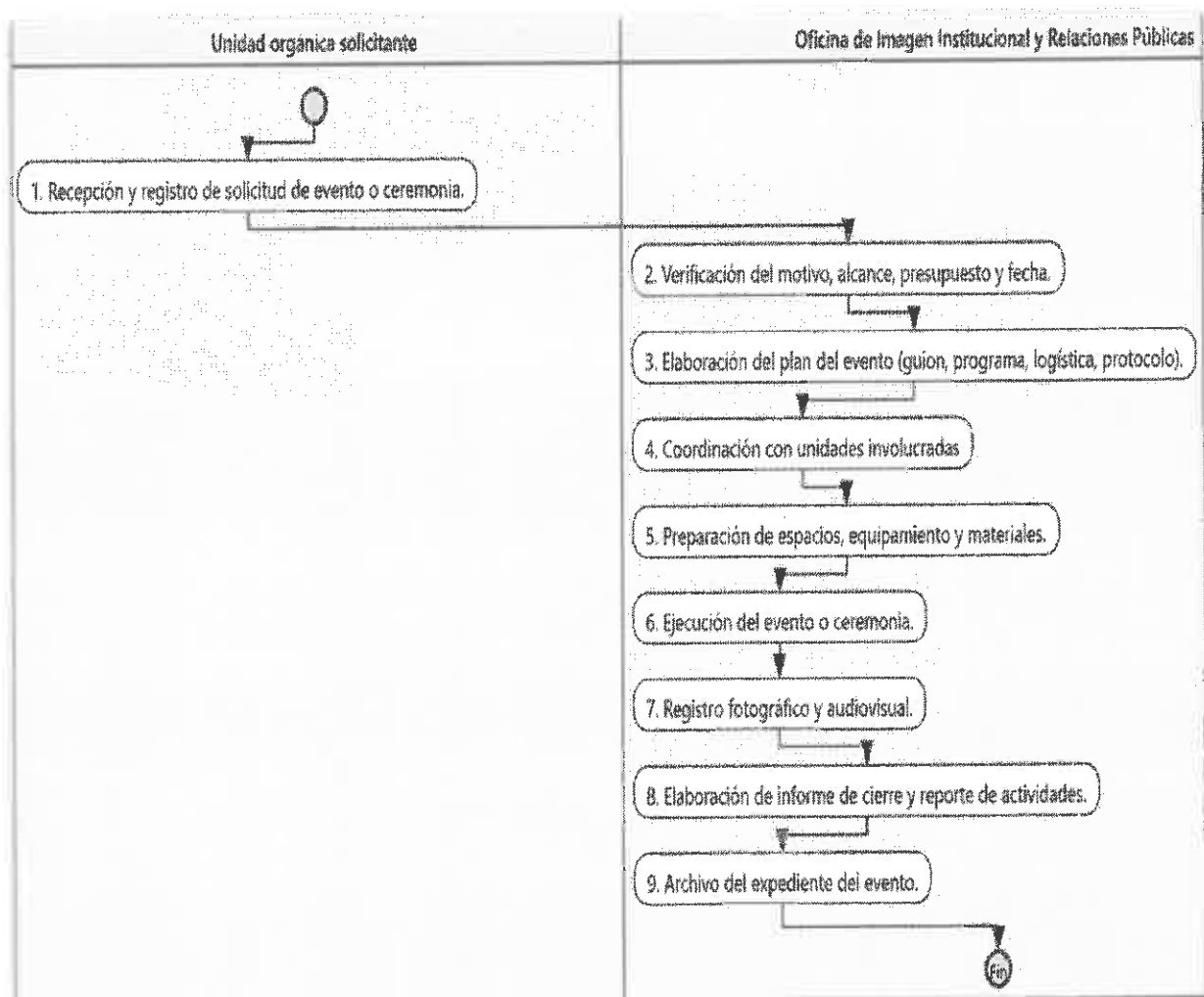
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión Documentaria y Transferencia de documentos				
Producto	Transferencia documental.				
Nombre del indicador	Porcentaje de transferencia documental cobaturada.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad del proceso de derivación de documentos hacia las áreas correspondientes, asegurando la continuidad de los procedimientos administrativos y el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General y en los estándares internos.				
Responsable	Oficina de Atención al Ciudadano.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NATDC / NATDR) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NATDC: Número de atenciones de transferencia documental cobaturada NATDR: Número de atenciones de transferencia documental requerida				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Sistema de Trámite Documentario - Cargos de transferencia - Consolidado de derivaciones - Reportes internos de la Oficina de Atención al Ciudadano				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%1	100.00%1	100.00%1	100.00%1	100.00%1
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. María E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Janet M. Mucos Montoya OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Firma del dueño del proceso	

***OFICINA DE IMAGEN
INSTITUCIONAL Y
RELACIONES
PÚBLICAS***

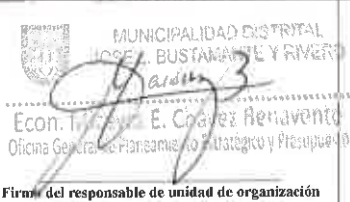
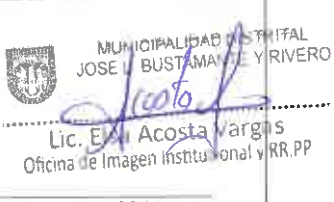
Ficha de producto y proceso 47: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de imagen institucional y relaciones públicas		Tipo de proceso: Estratégico
Dueño del proceso	Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.		
Objetivo del proceso	Planificar, organizar, coordinar y ejecutar eventos institucionales y ceremonias protocolares que refuercen la imagen institucional, promuevan la participación ciudadana y aseguren el cumplimiento de las normas del ceremonial del Estado.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Despacho de Alcaldía - Gerencia Municipal - Unidades orgánicas que solicitan eventos - Entidades externas que gestionan actividades oficiales - Agenda institucional	- Solicitud de organización de evento - Programa o motivo del evento - Lineamientos de ceremonial - Disponibilidad presupuestal o logística - Cronograma institucional	Organización de eventos y ceremonias protocolares.	- Alcaldía - Gerencia Municipal - Unidades orgánicas solicitantes - Invitados y público participante - Comunidad en general
Actividades del proceso			
Riesgos	Coordinación insuficiente Retrasos logísticos Inasistencia de autoridades Fallas técnicas Presupuesto insuficiente		
Registros	Solicitud de organización de evento Plan y guion del evento Registro de coordinaciones internas/externas Lista de invitados y confirmaciones Registro audiovisual del evento Informe de cierre Archivo digital y físico del expediente		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Callejas Sánchez Firma del servidor público para el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Ingrid E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Elsa Acosta Vargas Oficina de Imagen Institucional y R.R.P.P. Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 47: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas



Ficha de indicador de producto 47: Organización de eventos y ceremonias protocolares

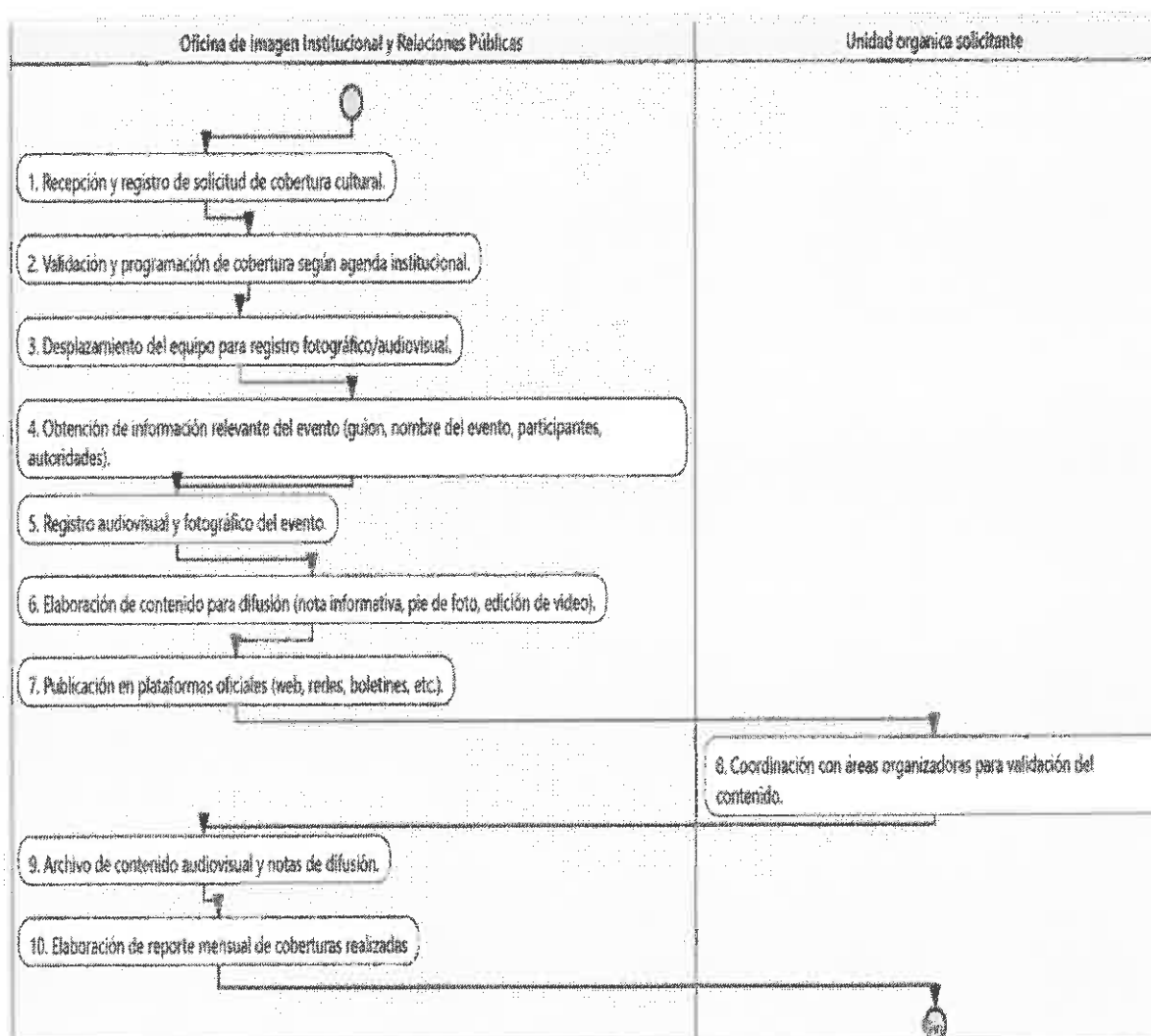
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de imagen institucional y relaciones públicas				
Producto	Organización de eventos y ceremonias protocolares				
Nombre del indicador	Cumplimiento del Cronograma de Eventos Institucionales	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la eficiencia y capacidad organizativa de la Oficina de Imagen Institucional para planificar y ejecutar eventos institucionales en los plazos establecidos, asegurando orden, previsibilidad y mejora de la imagen institucional.				
Responsable	Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas				
Método de cálculo	Fórmula: $(NEIE / NEIP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NEIE: Número de eventos institucionales ejecutados NEIP: Número de eventos institucionales programados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Evento	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Cronograma anual de eventos • Registro de actividades ejecutadas • Informes de cierre de eventos • Bitácora de la Oficina de Imagen Institucional				
	Línea de base	Logros esperados:			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adán J. Gallegos Sánchez Firmante del plan de trabajo y presupuesto		 Econ. Tereza E. Coarvea Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. E. Acosta Vargas Oficina de Imagen Institucional y RR.PP. Firma del dueño del proceso	

CAA. 8556

Ficha de producto y proceso 48: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Imagen Institucional y Relaciones Públicas		Tipo de proceso Estratégico
Dueño del proceso	Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.		
Objetivo del proceso	Registrar, documentar y difundir de manera oportuna y adecuada las actividades culturales promovidas por la municipalidad, asegurando la participación ciudadana, el fortalecimiento de la identidad cultural y la visibilidad institucional.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Alcaldía - Unidades orgánicas que organizan actividades culturales - Promotores culturales y gestores externos	- Agenda cultural municipal - Solicitudes de cobertura - Programación de actividades culturales - Información institucional para difusión	Cobertura y difusión de actividades culturales municipales	- Ciudadanía - Participantes de actividades culturales - Unidades orgánicas de la municipalidad. - Medios de comunicación - Comunidad artística y cultural
Actividades del proceso			
Riesgos	- Problemas técnicos en equipos - Falta de información del evento - Retrasos del equipo de cobertura - Fallas en publicación - Saturación de actividades		
Registros	- Agenda cultural institucional - Registro de solicitudes de cobertura - Archivo audiovisual (fotos, videos) - Publicaciones y métricas digitales - Informe de difusión - Reportes mensuales o trimestrales		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Aba. Adrian J. Callejos Sánchez Firma del servidor que elabora el documento CAA. 8556		 Econ. Mariana E. Chavez Benavente Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Lic. Elsa Azosta Vargas Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 48: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas



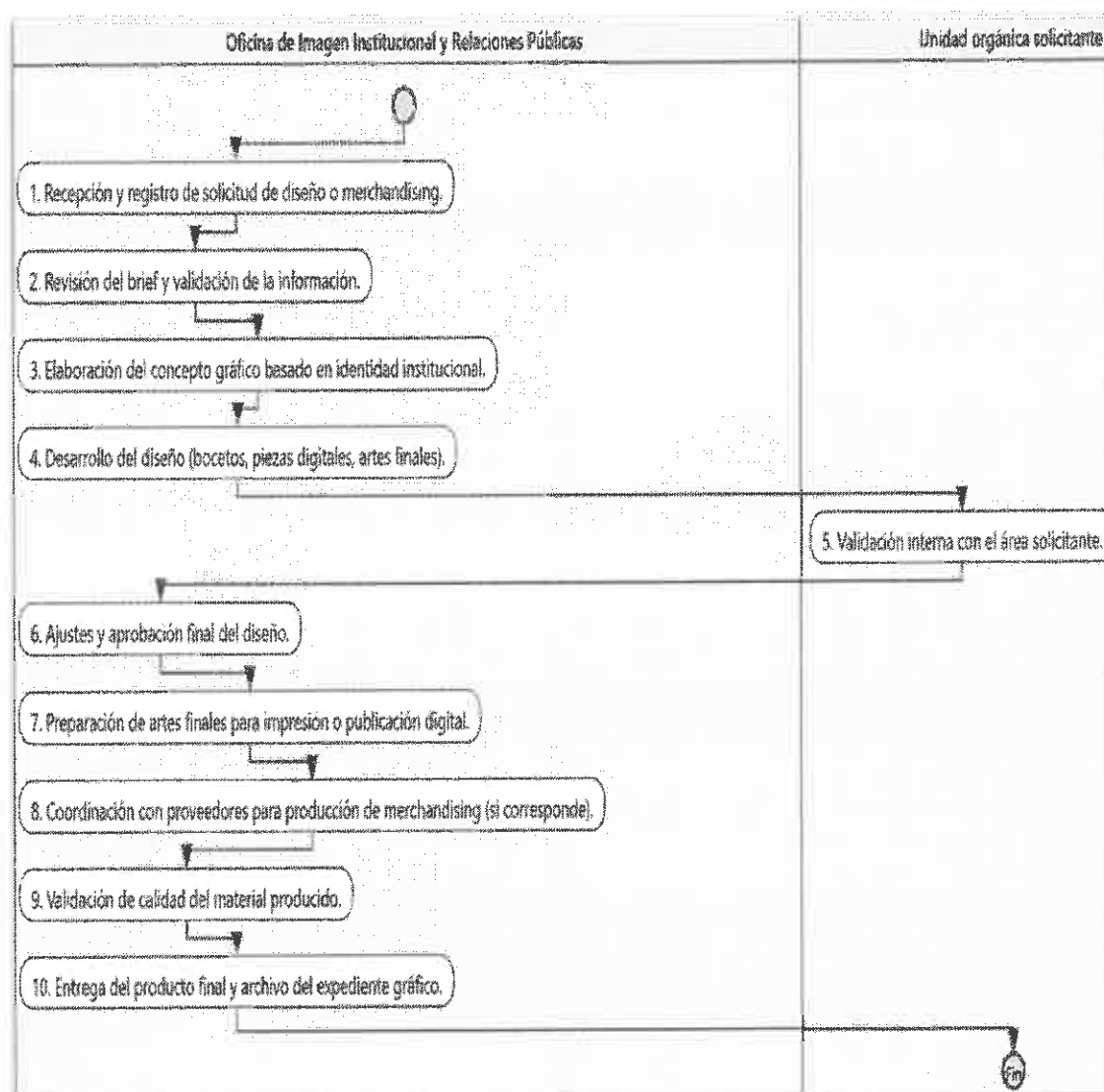
Ficha de indicador de producto 48 Cobertura y difusión de actividades culturales municipales

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.				
Producto	Cobertura y difusión de actividades culturales municipales				
Nombre del indicador	Nivel de Cobertura de Actividades Culturales Programadas.	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la eficiencia de la Oficina de Imagen Institucional para atender y difundir las actividades culturales planificadas por las unidades responsables, fortaleciendo la transparencia, participación ciudadana e identidad cultural.				
Responsable	Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NACM / NACP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NACM: Número de actividades culturales municipales NACP: Número de actividades culturales programadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Registro de cobertura de actividades culturales - Agenda cultural de la municipalidad - Informe de difusión y métricas digitales				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Miriam J. Gallegos Sánchez Firma del servidor público responsable del documento CAA 8556		 Econ. Victoria Chávez Benavente Oficina General de Planeación, Presupuesto y RR.PP. Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Elsa Acosta Vargas Oficina de Imagen Institucional y RR.PP. Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 49: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de Imagen Institucional y Relaciones Públicas		Tipo de proceso Estratégico
Dueño del proceso	Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.		
Objetivo del proceso	Diseñar piezas de comunicación interna y externa, además de material gráfico y merchandising institucional, asegurando uniformidad visual, coherencia con la identidad corporativa y soporte adecuado a las actividades y campañas de la municipalidad.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Alcaldía - Gerencia Municipal - Unidades orgánicas (que requieran piezas gráficas o campañas) - Oficinas que gestionan programas y actividades institucionales	- Solicitud de diseño o producción gráfica - Brief de comunicación - Lineamientos de la identidad visual institucional - Información del contenido a comunicar - Especificaciones técnicas del material (medidas, formato, destino)	Diseño de comunicaciones internas y externas, merchandising y otros atendidos.	- Alcaldía - Gerencias, oficinas y subgerencias solicitantes - Ciudadanía (si la difusión es externa) - Participantes de actividades institucionales - Público objetivo de campañas institucionales
Actividades del proceso			
Riesgos	- Información incompleta - Pérdida de identidad visual - Falta de validación - Problemas con proveedores - Saturación de pedidos		
Registros	- Registro de solicitudes de diseño - Brief de comunicación - Artes finales aprobados - Registro de validaciones - Ordenes de producción o compras - Informe de entrega y archivo digital del diseño		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrian J. Callejos Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto	 Lic. Elsa Aróstegui Vargas Oficina de Imagen Institucional y RR.PP.

Flujograma de proceso 49: Gestión de imagen institucional y relaciones públicas



Ficha de indicador de producto 49: Diseño de comunicaciones internas y externas, merchandising y otros atendidos.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Imagen Institucional y Relaciones Públicas				
Producto	Diseño de comunicaciones internas y externas, merchandising y otros atendidos.				
Nombre del indicador	Porcentaje de Atención de entrega de diseños institucionales.	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la eficiencia del proceso de diseño gráfico y producción de piezas institucionales, garantizando oportunidad, cumplimiento de plazos y disponibilidad de material comunicacional para actividades internas y externas.				
Responsable	Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NDIA / NDIR) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NDIE: Número de diseños institucionales atendidos NDIR: Número de diseños institucionales requeridos				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de solicitudes de diseño • Sistema de seguimiento interno • Informes mensuales de entregas • Archivo de diseños aprobados				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abc. Adrián I. Gallegos Sánchez Firma del servidor que elabora el documento C.A.A. 8556		 Econ. Miriam E. Chévez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DEL RITUAL JOSE L. SUSTANANTE Y RIVERO Lic. Elva Acosta Vargas Oficina de Imagen Institucional y RR.PP. Firma del dueño del proceso	

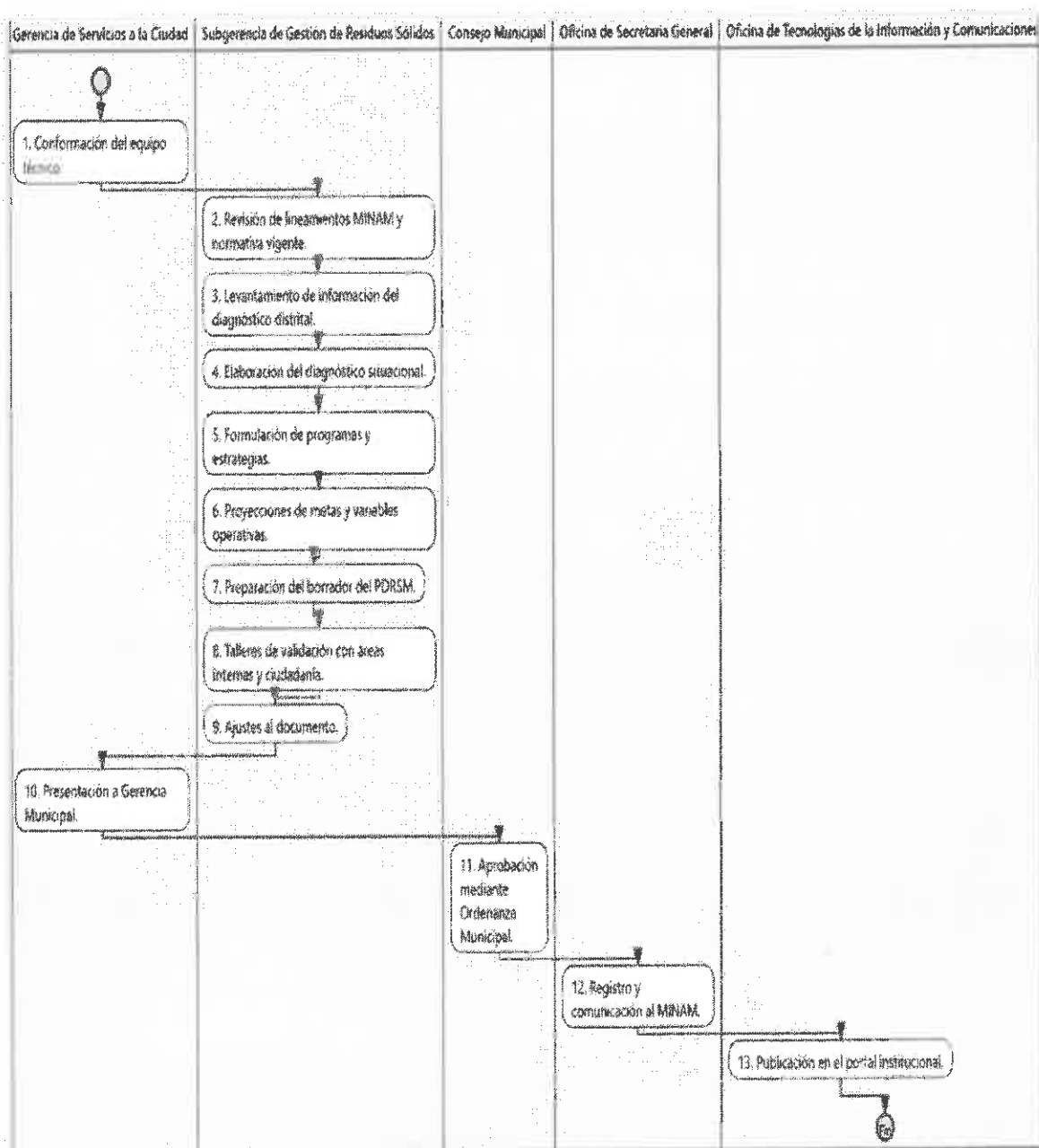
***GERENCIA DE
SERVICIOS A LA
CIUDAD***

***SUBGERENCIA DE
GESTION DE
RESIDUOS SOLIDOS***

Ficha de producto y proceso 50: Gestión del plan distrital de residuos sólidos municipales

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del Plan Distrital de Residuos Sólidos Municipales		Tipo de proceso: Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Limpieza Pública.		
Objetivo del proceso	Contar con un instrumento técnico-normativo que planifique de manera integral la gestión de los residuos sólidos del distrito, estableciendo diagnóstico, metas, programas, acciones y estrategias, en armonía con la Ley General de Residuos Sólidos, las normas del MINAM y los lineamientos municipales.		
Objetivo estratégico	Mejorar la gestión ambiental en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Áreas operativas de Limpieza Pública - Subgerencia de Gestión Ambiental - Equipo de barrido, recolección y transporte - MINAM (lineamientos y formatos) - OEFA / DIGESA - Ciudadanía	- Diagnóstico de generación de residuos sólidos - Estudios de rutas, frecuencias y dotación de equipos - Información sobre rellenos sanitarios y disposición final - Datos de reciclaje, reaprovechamiento y segregación - Normativa del MINAM - Presupuesto operativo	Plan Distrital de Residuos Sólidos Municipales implementado	- Oficina de Planeamiento - Gerencia Municipal - Concejo Municipal - Ciudadanía - Organismos ambientales (MINAM, OEFA, DIGESA) - Subgerencia de Limpieza Pública - Subgerencia de Gestión Ambiental
Actividades del proceso			
Riesgos	- Información incompleta o desactualizada. - Baja participación ciudadana. - Cambios normativos ambientales. - Insuficiente capacidad operativa para cumplir metas. - Observaciones del MINAM no levantadas a tiempo. - Retrasos en la aprobación municipal		
Registros	- Actas del equipo técnico - Registros de campo (rutas, frecuencias, volúmenes) - Actas de talleres participativos - Borradores del PDRSM - Ordenanza de aprobación - Registro en sistema MINAM - Publicación en portal institucional		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firmado en el CAA 8566 el documento	 Econ. Mónica E. Hávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Ing. Carlos R. Sileo Tito Sub Gerente de Gestión de Residuos Sólidos Firma del dueño del proceso	

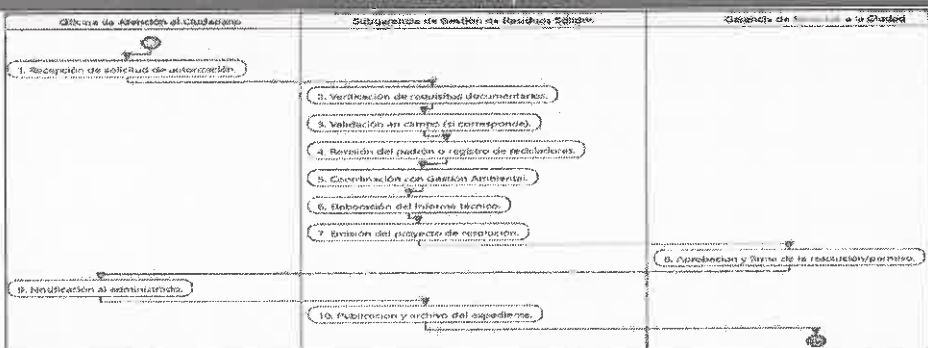
Flujograma de proceso 50: Gestión del plan distrital de residuos sólidos municipales



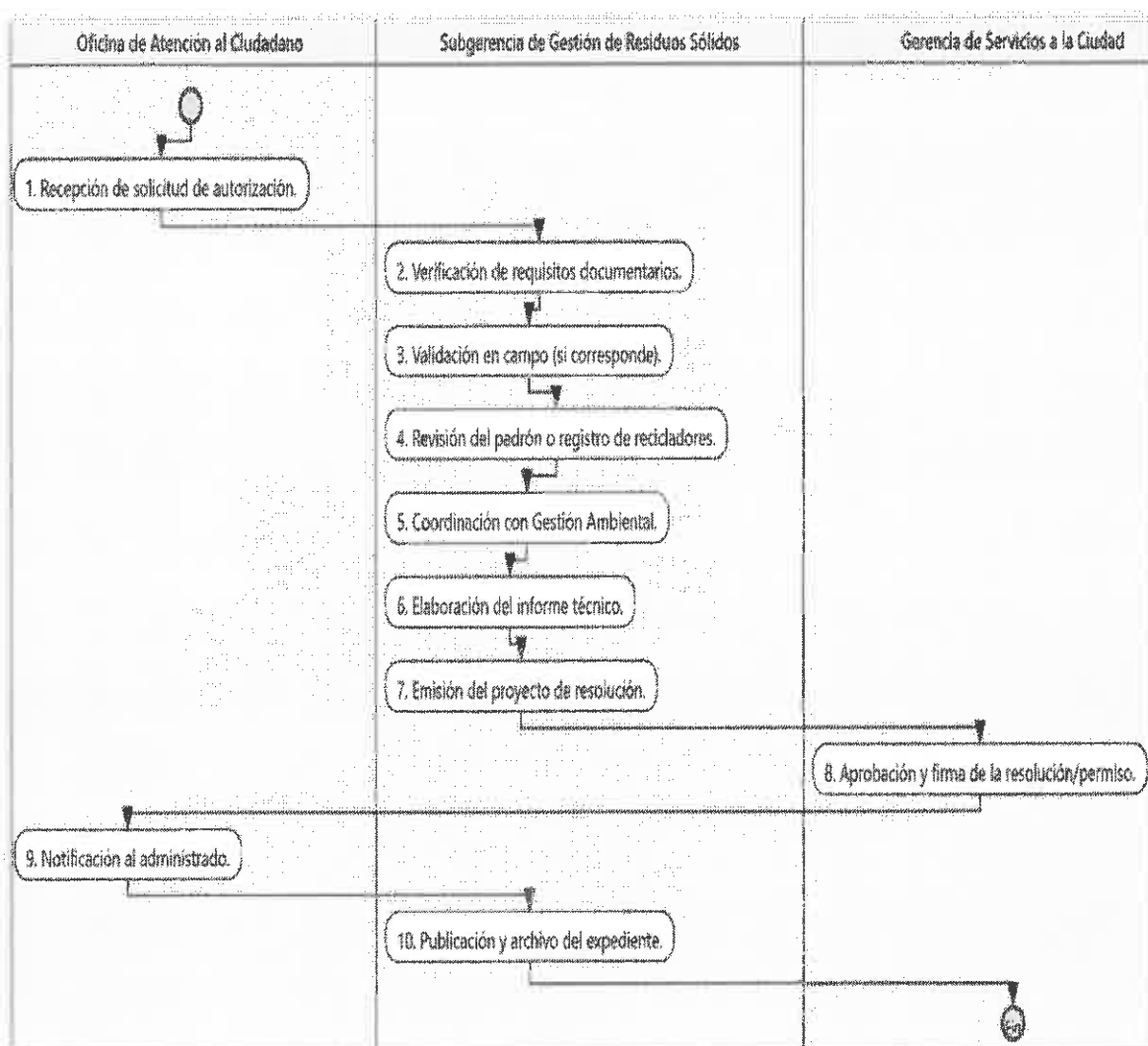
Ficha de indicador de producto 50: Plan distrital de residuos sólidos municipales e implementado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Desarrollo de planes municipales				
Producto	Plan Distrital de Residuos Sólidos Municipales implementado.				
Nombre del indicador	Porcentaje de implementación del plan.	Tipo	Producto		
Justificación	Mide el grado de avance del proceso técnico-administrativo para la formulación del PDRSM, asegurando su cumplimiento dentro del plazo establecido y alineado a la normativa ambiental del MINAM. Permite monitorear la eficiencia del área responsable y la adecuada articulación interinstitucional.				
Responsable	Subgerencia de Limpieza Pública				
Método de cálculo	Fórmula: $(NAE / NAP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NAE: Número de acciones ejecutadas. NAP: Número de acciones programadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Informes de avance • Actas de talleres • Borradores y versiones del PDRSM • Ordenanza municipal • Registro en MINAM • Publicación institucional				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	85.00%	90.00%	92.00%	94.00%	96.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mónica E. Chávez Benavides Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ BUSTAMANTE Y RIVERO Ing. Carlos R. Sillo Tito Sub Gerente de Gestión de Residuos Sólidos Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 51: Gestión de las organizaciones de recicladores.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de las organizaciones de recicladores.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Limpieza Pública.		
Objetivo del proceso	Emitir documentos oficiales que permitan la formalización, autorización y regulación de las actividades de reciclaje, promoviendo la gestión ambiental sostenible, la correcta segregación en la fuente y el cumplimiento del marco legal ambiental y municipal.		
Objetivo estratégico	Mejorar la gestión ambiental en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Organizaciones de Recicladores - Recicladores individuales - Subgerencia de Gestión Ambiental - Plataforma de Atención al Ciudadano - MINAM (lineamientos de formalización)	- Solicitud de autorización o permiso - Documentos sustentatorios (DNI, registros, actas, padrones) - Información de rutas de recolección selectiva - Lineamientos del MINAM sobre formalización - Normativa municipal en residuos sólidos - Informe técnico de Limpieza Pública	Autorizaciones, permisos y resoluciones emitidas	- Organizaciones de recicladores - Recicladores individuales - Instituciones públicas (OEFA, MINAM, DIGESA) - Empresas privadas que implementan programas de reciclaje
Actividades del proceso			
			
Riesgos	- Información incompleta o no verificada. - Actividades informales de reciclaje no declaradas. - Falta de articulación entre áreas internas. - Cambios en la normativa del MINAM. - Observaciones no levantadas a tiempo. - Demoras en la validación en campo. - Riesgo de permisos fraudulentos.		
Registros	- Solicitudes registradas - Expedientes físicos o digitales - Informes técnicos - Proyectos de resolución - Resoluciones emitidas - Publicaciones en el portal institucional - Padrón actualizado de recicladores autorizados		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma		 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación y Estrategia Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Ing. Carlos R. Soto Tito Sub Gerente de Gestión de Residuos Sólidos Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 51: Gestión de las organizaciones de recicladores



Ficha de indicador de producto 51: Autorizaciones, permisos y resoluciones emitidas

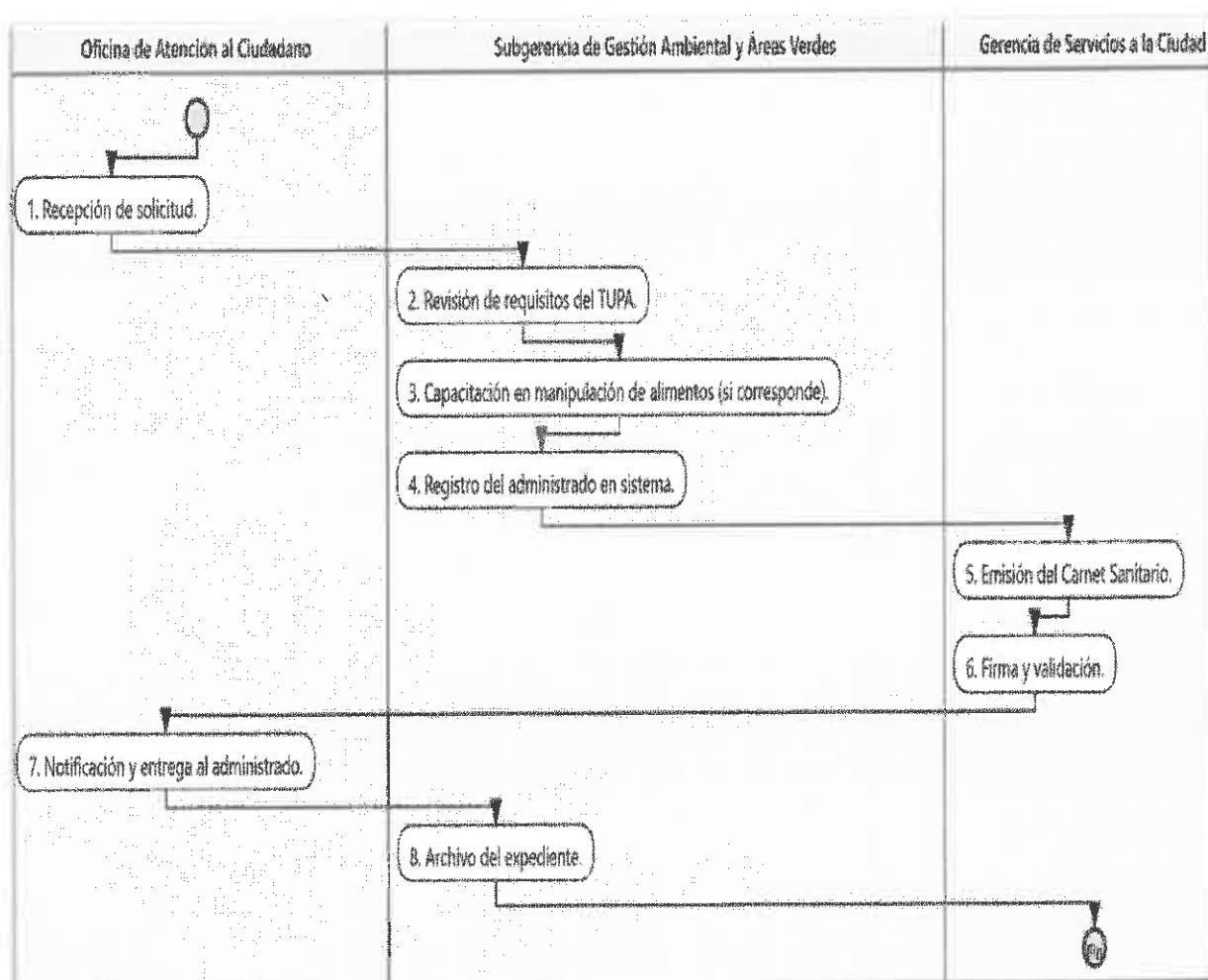
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Control de organizaciones de recicladores.				
Producto	Autorizaciones, permisos y resoluciones emitidas.				
Nombre del indicador	Número de autorizaciones de asociaciones de recicladores autorizados	Tipo	Producto		
Justificación	Este indicador permite medir la eficiencia, oportunidad y confiabilidad del proceso de formalización del reciclaje. Su adecuada gestión contribuye a: • Cumplimiento de la Ley de Residuos Sólidos, • Fortalecimiento de la segregación en la fuente, • Formalización y protección de recicladores, • Reducción de contaminación y riesgos sanitarios, • Cumplimiento de metas ambientales municipales.				
Responsable	Subgerencia de Limpieza Pública				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NAARE$ Especificaciones técnicas: NAARE: Número de autorizaciones de asociaciones de recicladores emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Semestral
Fuente de datos	• Sistema de trámite documentario • Registro digital de solicitudes • Base de datos de recicladores • Expedientes físicos o digitales • Libro de resoluciones emitidas • Plataforma de atención al ciudadano				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	4	4	4	4	4
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian E. Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Mariana E. Gravez Benavente Oficina General de Planeación y Estrategia Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Ing. Carlos R. Siles Tito Oficina General de Planeación y Estrategia Firma del dueño del proceso	

***SUBGERENCIA DE
GESTIÓN
AMBIENTAL Y
ÁREAS VERDES***

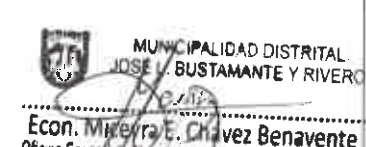
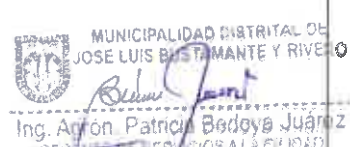
Ficha de producto y proceso 52: Gestión municipal para la salud de las personas.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la salud de las personas.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Gestión Ambiental y Áreas Verdes.		
Objetivo del proceso	Emitir el Carné Sanitario municipal como certificación que acredita que el administrado cumple con los requisitos de salud y capacitación en buenas prácticas de manipulación, asegurando la protección de la salud pública y la inocuidad alimentaria en el distrito.		
Objetivo estratégico	Mejorar la gestión ambiental en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadanos / trabajadores de establecimientos comerciales • Establecimientos regulados (mercados, restaurantes, servicios alimentarios) • Plataforma de Atención al Ciudadano • Centro de Salud o área médica municipal • Laboratorio clínico (si se exige prueba médica)	• Solicitud del administrado • DNI • Resultados de examen médico (si corresponde) • Constancia de capacitación en manipulación de alimentos • Registro de pago del derecho administrativo • Formatos internos • Verificación de cumplimiento de requisitos del TUPA	Carné Sanitario emitido	• Ciudadanos / trabajadores que manipulan alimentos • Empresas y establecimientos comerciales • Establecimientos supervisados por DIGESA y municipalidad • Subgerencia de Fiscalización y Control • Centros de salud • OEFA, MINSA, DIGESA
Actividades del proceso			
<pre> graph TD 1[1. Recepción de solicitud] --> 2[2. Revisión de requisitos del TUPA] 2 --> 3[3. Capacitación en manipulación de alimentos (si corresponde)] 3 --> 4[4. Registro del administrado en sistema] 4 --> 5[5. Emisión del Carné Sanitario] 5 --> 6[6. Firma y validación] 6 --> 7[7. Notificación y entrega al administrado] 7 --> 8[8. Archivo del expediente] </pre>			
Riesgos	• Exámenes médicos no válidos o vencidos. • Información falsa en la solicitud. • Demora en los procesos de evaluación sanitaria. • Fallas en el sistema de registro. • Incumplimiento de requisitos del TUPA. • Riesgos sanitarios por una mala evaluación técnica.		
Registros	• Solicitudes registradas en trámite documental • Base de datos de carnés sanitarios emitidos • Actas de capacitación • Exámenes médicos o constancias • Libro de entrega de carnés • Archivo físico/digital del expediente • Registro de recaudación		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del responsable de la unidad que elabora el documento		 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Ing. Ana Patricia Bedoya Juárez Servicios a la Ciudad Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 52: Gestión municipal para la salud de las personas



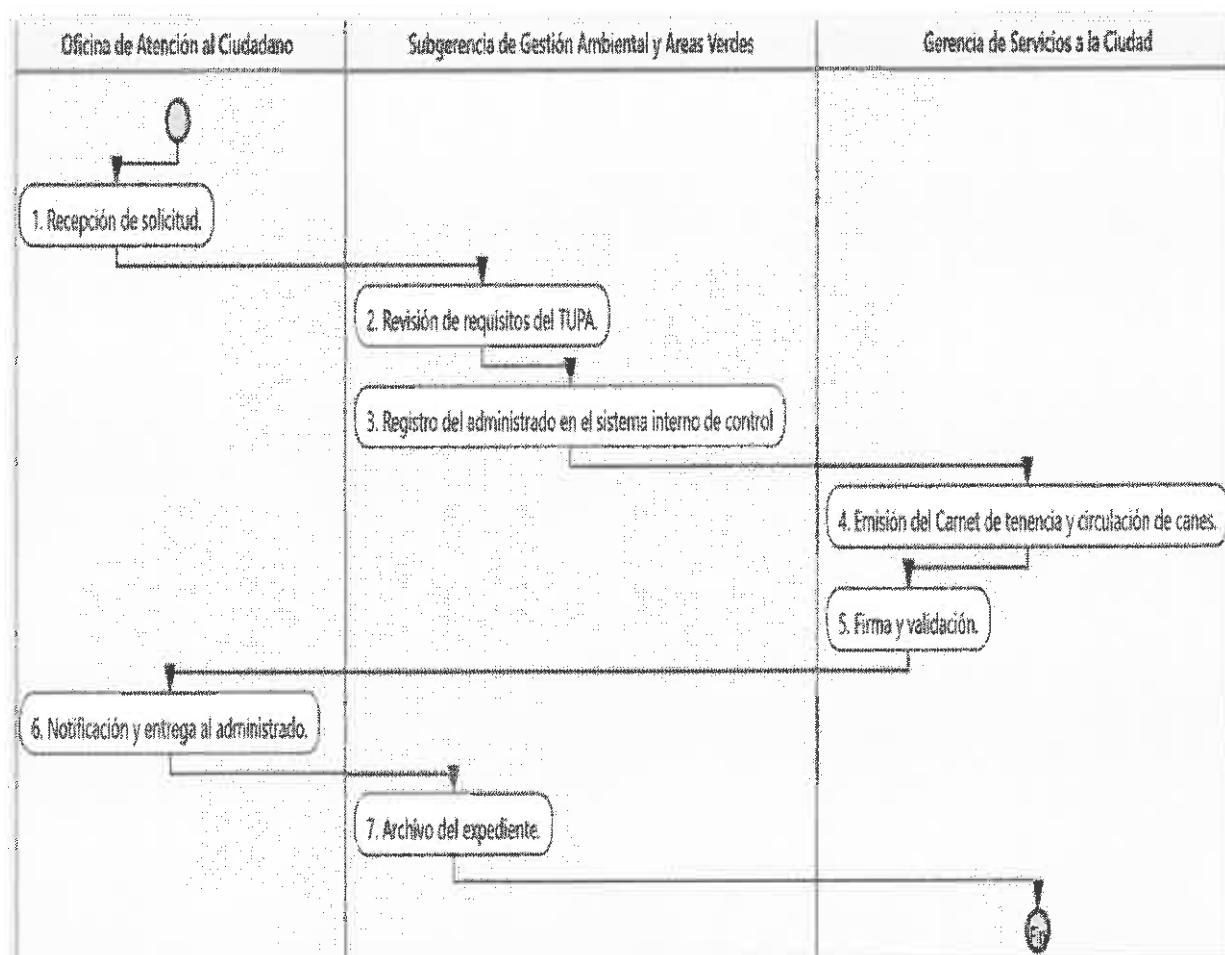
Ficha de indicador de producto 52: Carné sanitario emitido

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la salud de las personas.				
Producto	Carné Sanitario emitido.				
Nombre del indicador	Número de autorizaciones emitidas.	Tipo	Producto		
Justificación	El indicador permite evaluar la eficiencia, oportunidad y capacidad de respuesta de la municipalidad en un servicio esencial para la salud pública. Contribuye a: • Disminuir riesgos sanitarios, • Garantizar la inocuidad alimentaria, • Fortalecer la vigilancia municipal, • Cumplir con normativas del MINSA y DIGESA, • Reducir la informalidad en actividades alimentarias.				
Responsable	Subgerencia de Gestión Ambiental y Áreas Verdes				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NAE$ Especificaciones técnicas: NAE: Número de autorizaciones emitidas				
Sentido esperado	No definido	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de trámite documentario • Base de datos de carnés sanitarios • Registros de exámenes médicos • Informe de la Subgerencia • Archivo del expediente				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	214	180	150	190	180
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del C.A.A. 8556 para el documento		 Econ. Mireya E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Ing. Agrón Patricia Bedoya Juárez GERENTE DE SERVICIOS A LA CIUDAD Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 53: Gestión municipal para la salud de los animales.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la salud de los animales.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Gestión Ambiental y Áreas Verdes.		
Objetivo del proceso	Emitir licencias formales que autoricen la tenencia y circulación responsable de canes en el distrito, promoviendo el control sanitario, la seguridad pública y el bienestar animal.		
Objetivo estratégico	Mejorar la gestión ambiental en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadano • Oficina de Atención al Ciudadano	• Solicitud de licencia • DNI • Declaración jurada de propiedad del can • Vacunación vigente • Fotografía del can • Pago de derecho municipal	• Carnet emitido	• Ciudadanos propietarios de canes • Gerencia de Seguridad Ciudadana • Policía Municipal.
Actividades del proceso			
<pre> graph TD A[1. Recepción de solicitud.] --> B[2. Revisión de requisitos del TUPA.] B --> C[3. Registro del administrado en el sistema interno de control.] C --> D[4. Emisión del Carnet de tenencia y circulación de canes.] D --> E[5. Firma y validación.] E --> F[6. Notificación y entrega al administrado.] F --> G[7. Archivo del expediente.] </pre>			
Riesgos	Información falsa; falta de vacunación; extravío de documentos; errores en la identificación del can; problemas en el sistema; incumplimiento de requisitos; conflictividad con el propietario.		
Registros	• Registro de licencias emitidas. • Base de datos de propietarios de canes. • Expediente digital/físico. • Constancia de vacunación.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma de C.A.A. 8556abora el documento	Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	Ing. Agr. Patricia Bedoya Juárez Gerencia de Servicios a la Ciudad Firma de dueño del proceso	

Flujograma de proceso 53: Gestión municipal para la salud de los animales



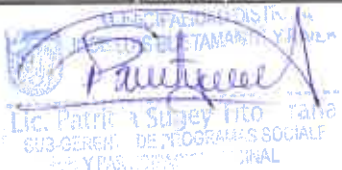
Ficha de indicador de producto 53: Carnet emitido.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la salud de los animales.				
Producto	Carnet emitido.				
Nombre del indicador	Número de carnet emitidos.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del proceso de emisión de licencias, asegurando que las solicitudes ciudadanas se atiendan oportunamente y garantizando el control de tenencia responsable de canes.				
Responsable	Subgerencia de Gestión Ambiental y Áreas Verdes				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NCE$ Especificaciones técnicas: NCE: Número de carnet emitidos				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Licencias	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Sistema de trámite documentario • Registros de licencias emitidas • TUPA Base de datos de la Subgerencia.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	39	42	45	48	51
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Virrey A. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Ing. Agr. Patricia Bedoya Juárez Oficina de Servicios a la Ciudad Firma del dueño del proceso	

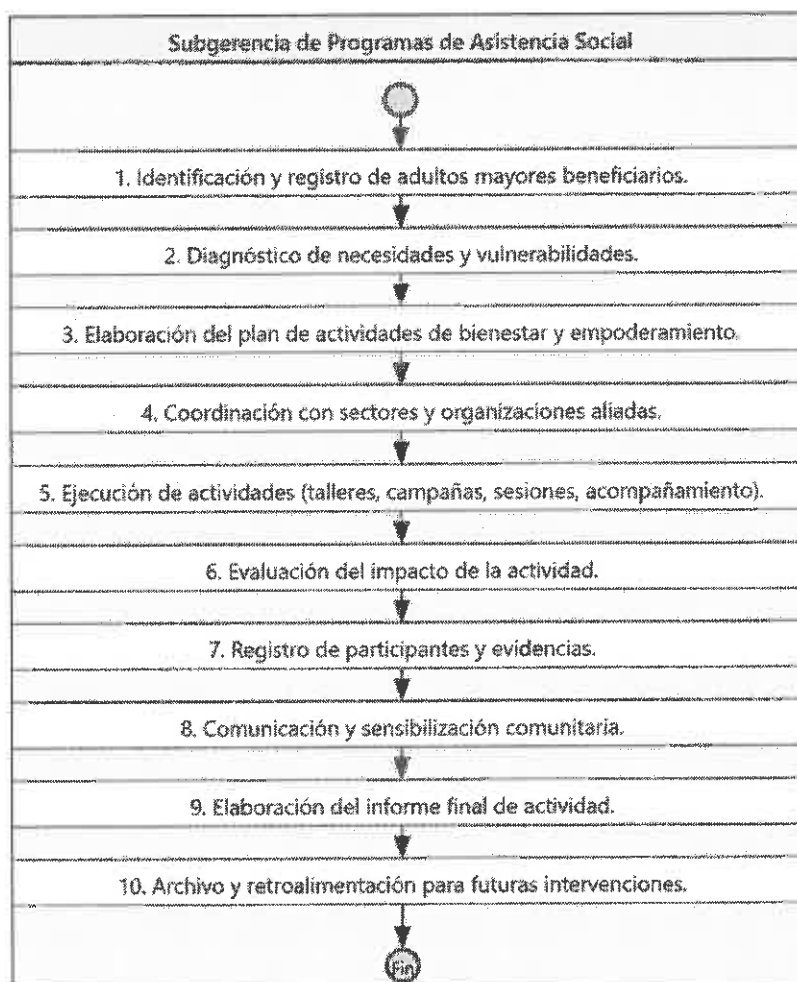
***GERENCIA DE
DESARROLLO
SOCIAL Y
ECONÓMICO***

***SUBGERENCIA DE
PROGRAMAS DE
ASISTENCIA SOCIAL
(CIAM, DEMUNA, OMAPED,
SISFOH Y PVL) Y
PARTICIPACIÓN
VECINAL***

Ficha de producto y proceso 55: Gestión del bienestar y empoderamiento del adulto mayor.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del bienestar y empoderamiento del adulto mayor.	Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPE, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal		
Objetivo del proceso	Desarrollar acciones de promoción del bienestar físico, emocional, cognitivo y social del adulto mayor, así como actividades de empoderamiento, participación, ejercicio de derechos y fortalecimiento de sus capacidades, en el marco de la política nacional del adulto mayor y programas sociales municipales.		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Estrategias sectoriales (DEVIDA, MINSA, MIDIS) - Organizaciones sociales de base - Centros de salud - Voluntariado - Familias y comunidad	- Ley N° 30490, Ley de la persona adulta mayor - Padrón de adultos mayores - Diagnóstico situacional y necesidades detectadas - Lineamientos del MIMP / CIAM - Recursos humanos especializados - Ambientes y equipamiento - Información de programas sociales	Acciones de Bienestar y Empoderamiento del Adulto Mayor	- Adultos mayores del distrito - Familias y cuidadores - Centros de salud - Gerencia de Desarrollo Social y Económico - MIMP - Comunidad organizada
Actividades del proceso			
			
Riesgos	- Baja participación por limitaciones físicas o económicas del beneficiario. - Falta de personal especializado. - Escasez de recursos o materiales. - Falta de ambientes adecuados para las actividades. - Escaso apoyo familiar o comunitario. - Afectaciones climáticas o de salud pública. - Problemas de movilidad del adulto mayor.		
Registros	- Listas de asistencia - Fichas de seguimiento individual - Registro fotográfico - Actas de coordinación - Informes sociales - Padrones actualizados - Archivo de actividades ejecutadas		
Elaborado por:		Revisado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez C.A. 6556		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TACNA E. Benavente Oficina General de Planeación, Estrategia y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	
		Aprobado por:	
		 Lic. Patricia Surje Tito SUBGERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	
		Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 55: Gestión del bienestar y empoderamiento del adulto mayor.



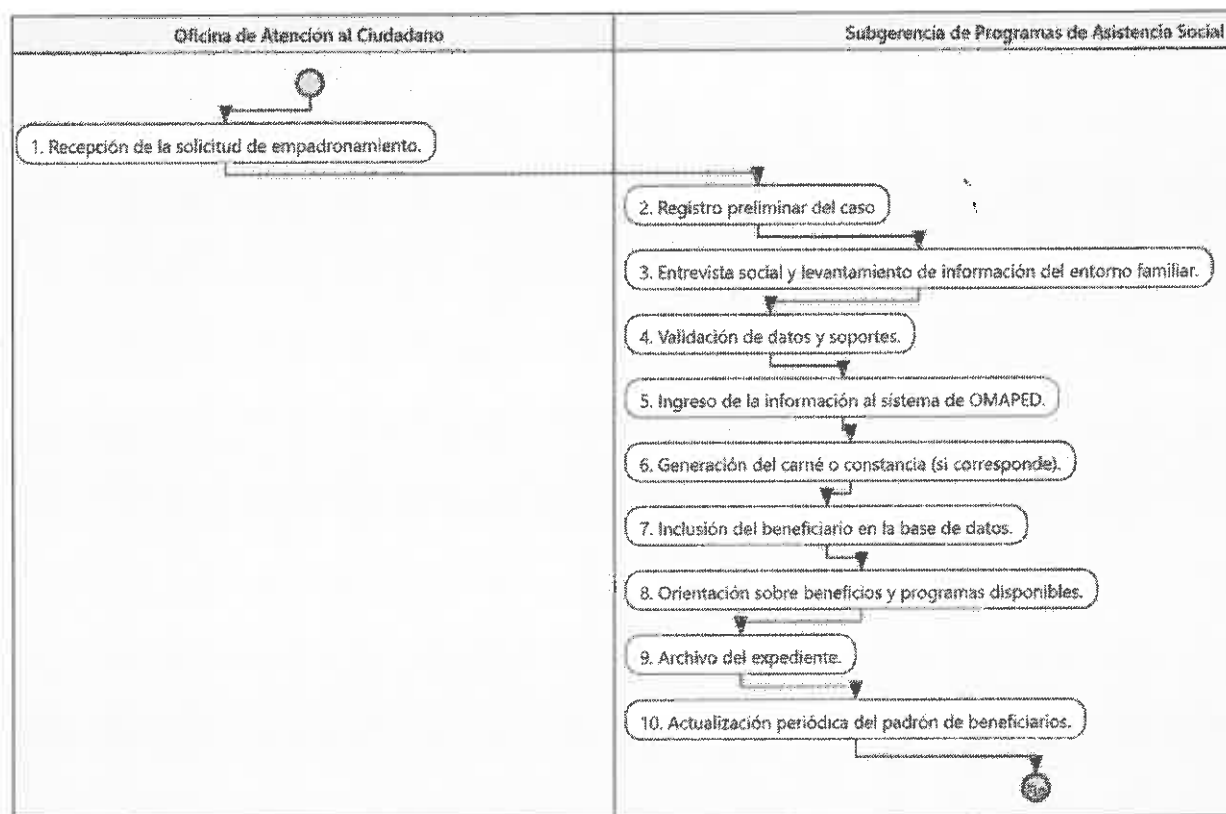
Ficha de indicador de producto 55: Acciones de Bienestar y Empoderamiento del Adulto Mayor

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del bienestar y empoderamiento del adulto mayor				
Producto	Acciones de bienestar y empoderamiento del adulto mayor				
Nombre del indicador	Número de beneficiarios de las actividades de bienestar y empoderamiento ejecutadas	Tipo	Producto		
Justificación	Mide el grado de cumplimiento del plan anual del CIAM, permitiendo evaluar la eficacia en la atención y empoderamiento del adulto mayor, así como la cobertura del servicio social				
Responsable	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NBABEE}$ Especificaciones técnicas: NBABEE: Número de beneficiarios de las actividades de bienestar y empoderamiento ejecutadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Diario
Fuente de datos:	- Plan anual de actividades del CIAM - Listas de asistencia - Informes técnicos - Registro fotográfico - Sistema interno de seguimiento social				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	400	500	600	700	800
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián I. Gallegos Sánchez Firma para el documento CAJA 8556		 Econ. Merya Chávez Benavent Oficina de Planeación y Presupuesto Oficina responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Patricia Siquey Tito Arana SUB GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES SUB GERENCIA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 56: Proceso de empadronamiento de beneficiarios del Programa OMAPED.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de empadronamiento de beneficiarios del Programa OMAPED		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal		
Objetivo del proceso	Realizar el empadronamiento, registro y actualización de datos de personas con discapacidad del distrito, a fin de garantizar su acceso a los servicios, programas sociales, beneficios y políticas de inclusión que administra la OMAPED, contribuyendo a la protección y mejora de su calidad de vida.		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) - CONADIS - Centros de salud (certificados de discapacidad) - Familias y cuidadores - Instituciones educativas	- Solicitud del ciudadano - Certificado de discapacidad emitido por el MINSA - DNI o documento de identificación - Ficha de evaluación social - Documentación respaldatoria (según discapacidad) - Base de datos del CONADIS - Equipamiento y sistema de empadronamiento	Empadronamiento de Beneficiarios del Programa OMAPED.	- CONADIS. - Personas con discapacidad y sus familias - Gerencia de Desarrollo Social y Económico - Programas sociales municipales - Instituciones aliadas (salud, educación, empleo) - Archivo institucional
Actividades del proceso			
Riesgos	- Documentos incompletos o inválidos. - Certificados de discapacidad desactualizados. - Información falsa o inconsistente. - Fallas en el sistema o equipos informáticos. - Barreras de comunicación con el beneficiario. - Alta demanda que afecta los tiempos de atención. - Falta de personal especializado para entrevistas sociales.		
Registros	- Fichas de empadronamiento - Base de datos OMAPED - Registro fotográfico (si aplica) - Actas de entrevista y evaluación social - Sistema de seguimiento social - Archivo digital y físico del expediente		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Arístides Gallegos Sánchez Director General de Asesoría y Apoyo al Documento CAA 8556		 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Firma del responsable de una unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Lic. Patricia Sudey Tito Azana SUB GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 56: Proceso de empadronamiento de beneficiarios del Programa OMAPED



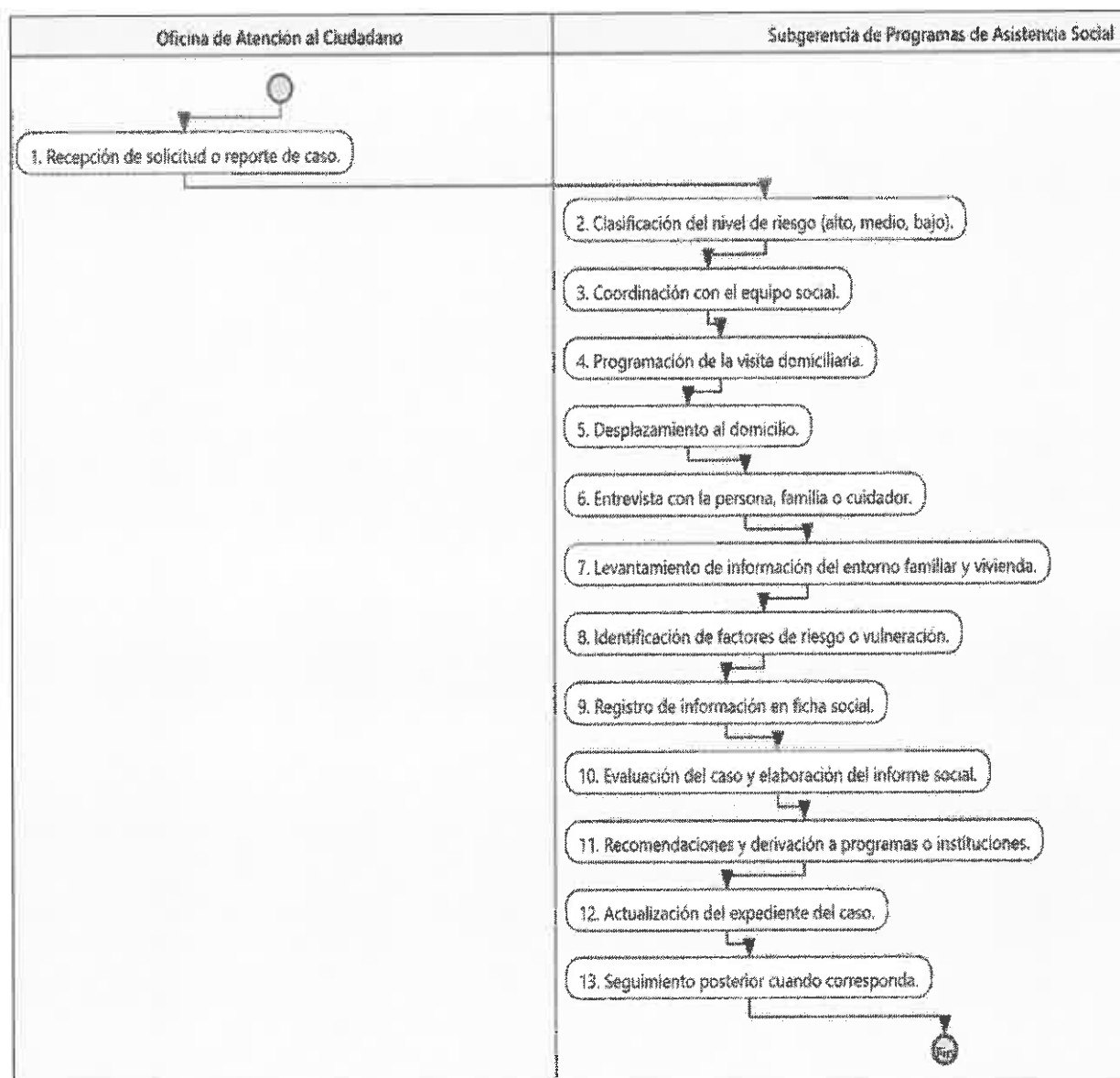
Ficha de indicador de producto 56: Empadronamiento de Beneficiarios del Programa OMAPED

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de empadronamiento de beneficiarios del Programa OMAPED.				
Producto	Empadronamiento de Beneficiarios del Programa OMAPED.				
Nombre del indicador	Número de personas con discapacidad empadronadas	Tipo	Producto		
Justificación	Evalúa la capacidad de respuesta y cobertura del servicio de empadronamiento, asegurando que los ciudadanos con discapacidad accedan oportunamente al registro que les permite recibir beneficios y atención social				
Responsable	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NPDCE}$ Especificaciones técnicas: NPDCE: Numero de personas con discapacidad empadronados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Persona	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	- Registro de solicitudes - Base de datos OMAPED - Informes de atención - Sistema de seguimiento social - Documentos de empadronamiento				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	200	300	400	500	600
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Salgado Sánchez CAA 8556		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL EL BUSHIRI MANTE Y RIVER Eloyra Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 LUIS BUSTAMANTE Subgerente de Programas de Asistencia Social y Participación Vecinal Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 57: Proceso de ejecución de visitas domiciliarias para verificación de casos de riesgo

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de ejecución de visitas domiciliarias para verificación de casos de riesgo		Tipo de proceso
			Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal		
Objetivo del proceso	Realizar visitas domiciliarias para verificar, evaluar y documentar situaciones de riesgo social, vulneración de derechos o necesidades específicas de personas y familias, a fin de activar medidas de protección, intervención social o derivación a los programas correspondientes		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Programas de protección social municipal - Centros de salud - Instituciones educativas - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Plataforma de atención al ciudadano - Familiares o vecinos reportantes	- Solicitudes de evaluación social - Reportes de riesgo o alertas de vulneración - Expedientes de casos en seguimiento - Ficha social - Material logístico para visitas - Competencias técnicas del personal social	Visitas domiciliarias ejecutadas para verificación de casos de riesgo	- Personas y familias en riesgo - CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH, PVL - Gerencia de Desarrollo Social - MIMP / Programas sociales - Áreas municipales de intervención - Instituciones educativas o de salud (según el caso)
Actividades del proceso			
Riesgos	- Negativa de la familia a permitir la visita. - Inseguridad en la zona de intervención. - Información incompleta o falseada. - Situaciones de violencia en el domicilio. - Insuficiente personal especializado. - Emergencias sociales que postergan visitas programadas. - Fallas de movilidad o transporte institucional.		
Registros	- Fichas de visita domiciliaria - Informes técnicos - Registro fotográfico - Derivaciones a programas - Actas de intervención - Expedientes sociales - Archivo físico y digital		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián I. Gallegos Sánchez Firma C.A.A. 8556		 Econ. M. Laura Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico - Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Lic. Patricia Suley Tito Arana SUB-GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 57: Proceso de ejecución de visitas domiciliarias para verificación de casos de riesgo



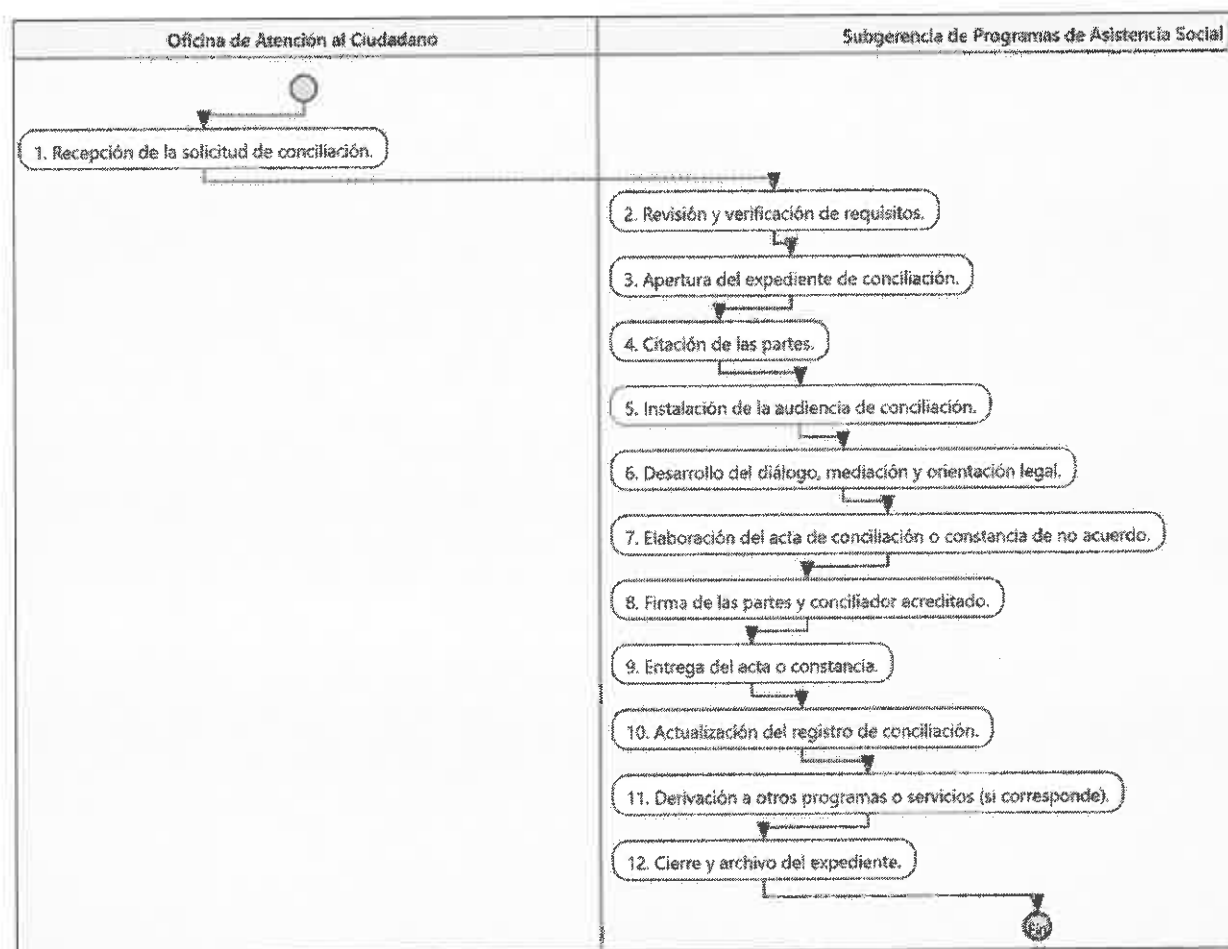
Ficha de indicador de producto 57: Visitas domiciliarias ejecutadas para verificación de casos de riesgo

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de ejecución de visitas domiciliarias para verificación de casos de riesgo				
Producto	Visitas domiciliarias ejecutadas para verificación de casos de riesgo				
Nombre del indicador	Número de visitas domiciliarias ejecutadas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la capacidad de respuesta de la Subgerencia para verificar casos reportados, asegurando atención oportuna frente a situaciones de riesgo o vulneración de derechos				
Responsable	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal				
Método de cálculo	Fórmula: $\frac{\sum NVDE}{\text{Especificaciones técnicas:}}$ Especificaciones técnicas: NVDE: Número de visitas domiciliarias ejecutadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Visita	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Registro de solicitudes • Fichas sociales • Informes técnicos • Actas y evidencias de visitas • Sistema de seguimiento de casos				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	30	50	70	90	110
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable del documento		 Econ. Mayra E. Álvarez Benavente Oficina: Oficina de Planeación y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Patricia Suguy Tito Arango SUB-GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 58: Proceso de conciliación extrajudicial en materia familiar

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de conciliación extrajudicial en materia familiar		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal		
Objetivo del proceso	Brindar documento certificado que prueba el acuerdo de voluntades de los padres en cuanto al bienestar de sus hijos, así como también para el uso por parte de los padres que considere conveniente.		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- DEMUNA - MINJUSDH - MIMP - Instituciones educativas - Centros de salud - Policía Nacional del Perú - Juzgados de Familia - Ciudadanía (solicitantes)	- Solicitud de conciliación - Documentos de identidad de las partes - Documentos sustentatorios (partida de nacimiento, sentencias, etc.) - Registro del conflicto familiar - Normativa del MINJUSDH - Conciliadores acreditados - Libro de conciliación y sistema de registro	Acta o constancia de conciliación extrajudicial	- Familias involucradas - Niñas, niños y adolescentes (NNAs) - DEMUNA - Juzgados de Familia - Ministerios (MINJUSDH, MIMP)
Actividades del proceso			
Riesgos	- Inasistencia de alguna de las partes. - Conflictos agravados o violencia familiar activa. - Falta de conciliador acreditado disponible. - Documentación incompleta. - Incumplimiento posterior del acuerdo. - Presiones externas o manipulación en el conflicto. - Ambiente inadecuado para el diálogo.		
Registros	- Actas de conciliación - Constancias de no acuerdo - Registro en Libro de Conciliación - Citaciones y comunicaciones - Fichas del caso - Archivo físico y digital del expediente		
Elaborado por:		Revisado por:	
 Abg. Adrián I. Callegos Sánchez Firma del señor o señora que elabora el documento C.A. 8556		 Econ. Mariana Álvarez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	
		 Lic. Patricia Sugely Tito Arana SUB GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 58: Proceso de conciliación extrajudicial en materia familiar



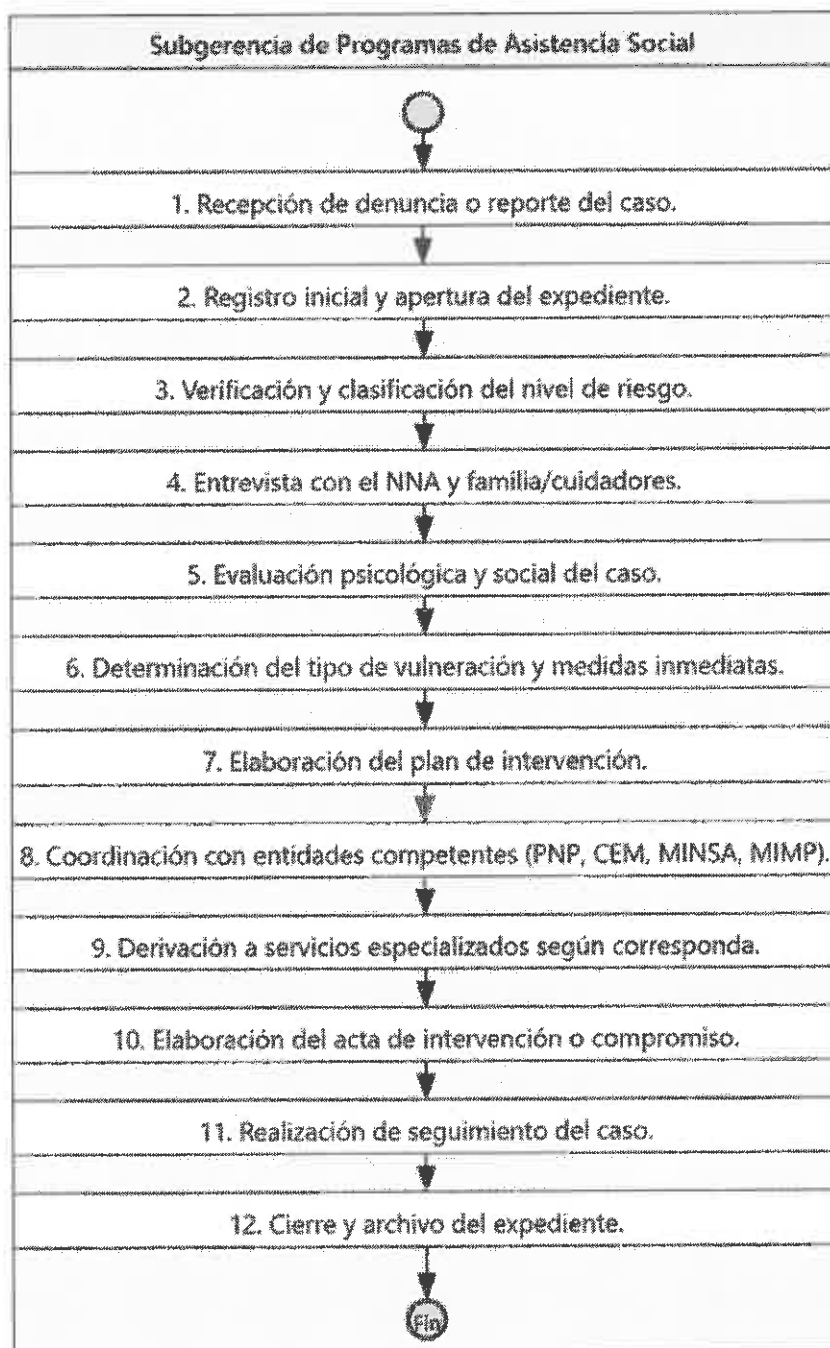
Ficha de indicador de producto 58: Acta o constancia de conciliación extrajudicial

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de conciliación extrajudicial en materia familiar				
Producto	Acta o constancia de conciliación extrajudicial				
Nombre del indicador	Número de conciliaciones con acuerdo realizadas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la efectividad del servicio de conciliación extrajudicial para resolver conflictos familiares mediante acuerdos voluntarios, fortaleciendo la convivencia familiar y reduciendo la carga judicial.				
Responsable	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NVDE$ Especificaciones técnicas: NVDE: Número de conciliaciones con acuerdos realizados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	anual
Fuente de datos	• Libro de Conciliación • Actas de conciliación • Constancias de no acuerdo • Informes del conciliador • Sistema de registro de la DEMUNA				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	40	60	80	100	120
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Gallegos Sánchez Firmado el 07/04/2024 en el documento C.A.A. 8556		 Econ. Mirra E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación, Estrategia y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 C. Patricia Suárez Tito Arana GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL Firma del dueño del proceso	

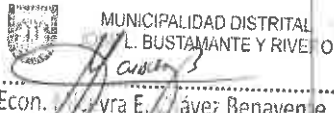
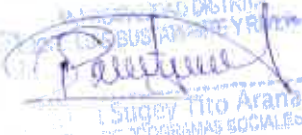
Ficha de producto y proceso 59: Proceso de atención de casos de vulneración de derechos de NNA

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de atención de casos de vulneración de derechos de NNA		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal		
Objetivo del proceso	Brindar atención especializada en cuanto a niñez y adolescencia, a través de la atención legal y psicológica de ser necesaria, con el fin de prevenir la vulneración de los derechos de este grupo etario, así como proteger y restituir los mismos de ser el caso. Asimismo, derivar el caso para atención especializada a las entidades pertinentes.		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Familiares, cuidadores - Instituciones educativas - Policía Nacional del Perú - Fiscalía de Familia - Poder Judicial - MIMP - Programas sociales municipales - Comunidad / Vecinos	- Reportes o denuncias de vulneración de derechos - Historia o ficha de caso - Documentación de NNA - Actas de intervención - Equipos multidisciplinarios (abogado, psicólogo, asistente social) - Lineamientos del MIMP y DEMUNA	Informes de casos de vulneración de derechos de NNA.	- Niñas, niños y adolescentes afectados - Familia o cuidadores - DEMUNA - Fiscalía y juzgados de Familia - Centros de salud - MIMP – UPE, CEM
Actividades del proceso			
Riesgos	- Revictimización del NNA. - Falta de cooperación familiar. - Riesgos inmediatos para la integridad del NNA. - Carencia de personal especializado. - Retrasos en la articulación con PNP, Fiscalía, CEM u otras entidades. - Información incompleta o inexacta. - Riesgos sociales en el entorno (violencia, abandono, consumo de drogas).		
Registros	- Ficha de atención del caso - Actas de intervención - Informes psicológicos y sociales - Derivaciones - Registro fotográfico (cuando proceda) - Sistema de seguimiento de casos - Archivo físico y digital de la DEMUNA		
Elaborado por:		Revisado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez FIRMA DEL SEÑOR C.A. 8556		 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación, Presupuesto y Estrategia Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	
		Aprobado por:	
		 Lic. Patricia Sugey Tito Arana SUB-GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL Firma del dueño del proceso	

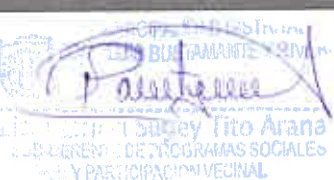
Flujograma de proceso 59: Proceso de atención de casos de vulneración de derechos de NNA



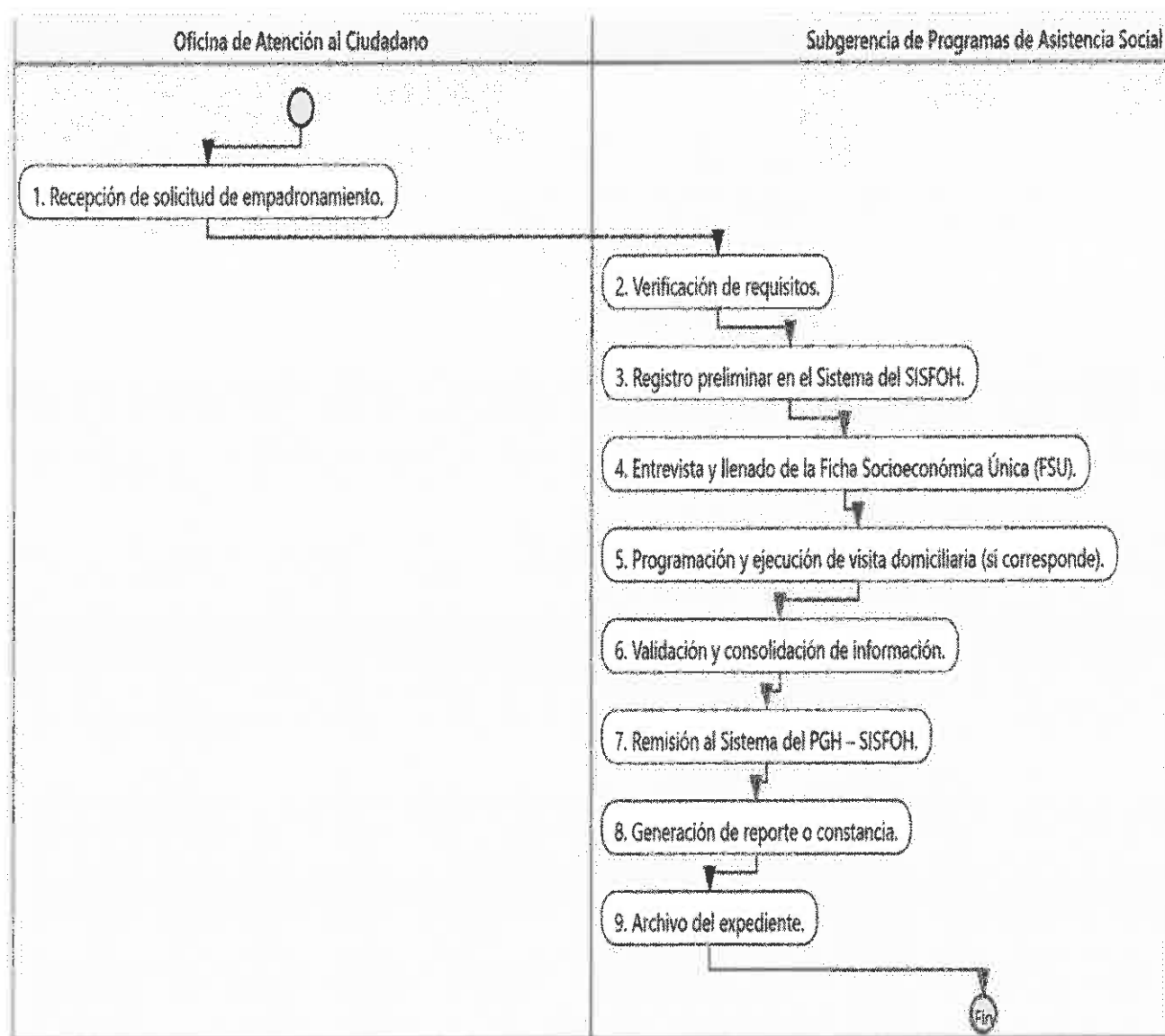
Ficha de indicador de producto 59: Informes de casos de vulneración de derechos de NNA

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de atención de casos de vulneración de derechos de NNA				
Producto	Informes de casos de vulneración de derechos de NNA				
Nombre del indicador	Número de casos de niños y adolescentes con vulneración atendidos	Tipo	Producto		
Justificación	Este indicador permite evaluar la capacidad de respuesta de la DEMUNA frente a situaciones de vulneración de derechos, garantizando que los casos reportados reciban atención oportuna y especializada.				
Responsable	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NCDVNAA}$ Especificaciones técnicas: NCDVNAA: Número de casos de derechos vulnerados de niños y adolescentes atendidos				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Atención	Frecuencia	Semanal
Fuente de datos	• Libro de denuncias y reportes • Fichas de atención • Expedientes de casos • Informes técnicos • Sistema de seguimiento de casos				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	25	40	45	50	55
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callejos Sánchez Firma del CAA 8556 para el documento		 Econ. Myra E. Álvarez Benavente Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Sugrey Tito Arana Oficina de Programas Sociales Participación Vecinal Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 60: Gestión del Registro de Información para la Clasificación Socioeconómica.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del Registro de Información para la Clasificación Socioeconómica.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal		
Objetivo del proceso	Registrar y validar la información socioeconómica de los hogares para su posterior clasificación, acorde a los lineamientos del SISFOH, a fin de garantizar que los ciudadanos accedan de manera adecuada y justa a los programas sociales y subsidios del Estado.		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadanos solicitantes • Hogares empadronados • RENIEC • Padrón General de Hogares (PGH)	• Solicitud de empadronamiento • Documento de identidad del hogar • Ficha Socioeconómica Única (FSU) • Resultado de verificación domiciliaria (si aplica) • Directivas vigentes del SISFOH	Registro validado de información socioeconómica del hogar	• Vecino solicitante. • Hogares solicitantes • MIDIS – SISFOH • Programas sociales • Municipalidad (archivo institucional)
Actividades del proceso			
1. Recepción de solicitud de empadronamiento. 2. Verificación de requisitos. 3. Registro preliminar en el Sistema del SISFOH. 4. Entrevista y llenado de la Ficha Socioeconómica Única (FSU). 5. Programación y ejecución de visita domiciliaria (si corresponde). 6. Validación y consolidación de información. 7. Remisión al Sistema del PGH – SISFOH. 8. Generación de reporte o constancia. 9. Archivo del expediente.			
Riesgos		• Información falsa o incompleta proporcionada por los ciudadanos. • Falta de disponibilidad de personal para visitas domiciliarias. • Errores en el registro en sistema. • Inconsistencias entre información declarada y verificada. • Fallas del sistema SISFOH o PGH. • Riesgos de seguridad en visitas de campo.	
Registros		• Solicitud del ciudadano • Ficha Socioeconómica Única (FSU) • Informe de visita domiciliaria • Capturas o reportes del Sistema del SISFOH • Expediente físico y digital del hogar • Bases de datos del SISFOH/PGH	
Elaborado por:		Revisado por:	
 Abg. Adrian Salgado Sanchez del CAA-8556 para el documento		 Econ. Eddy Chávez Benavente Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	
		 Eddy Tito Arana SUB GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 60: Gestión del registro de información para la clasificación socioeconómica.



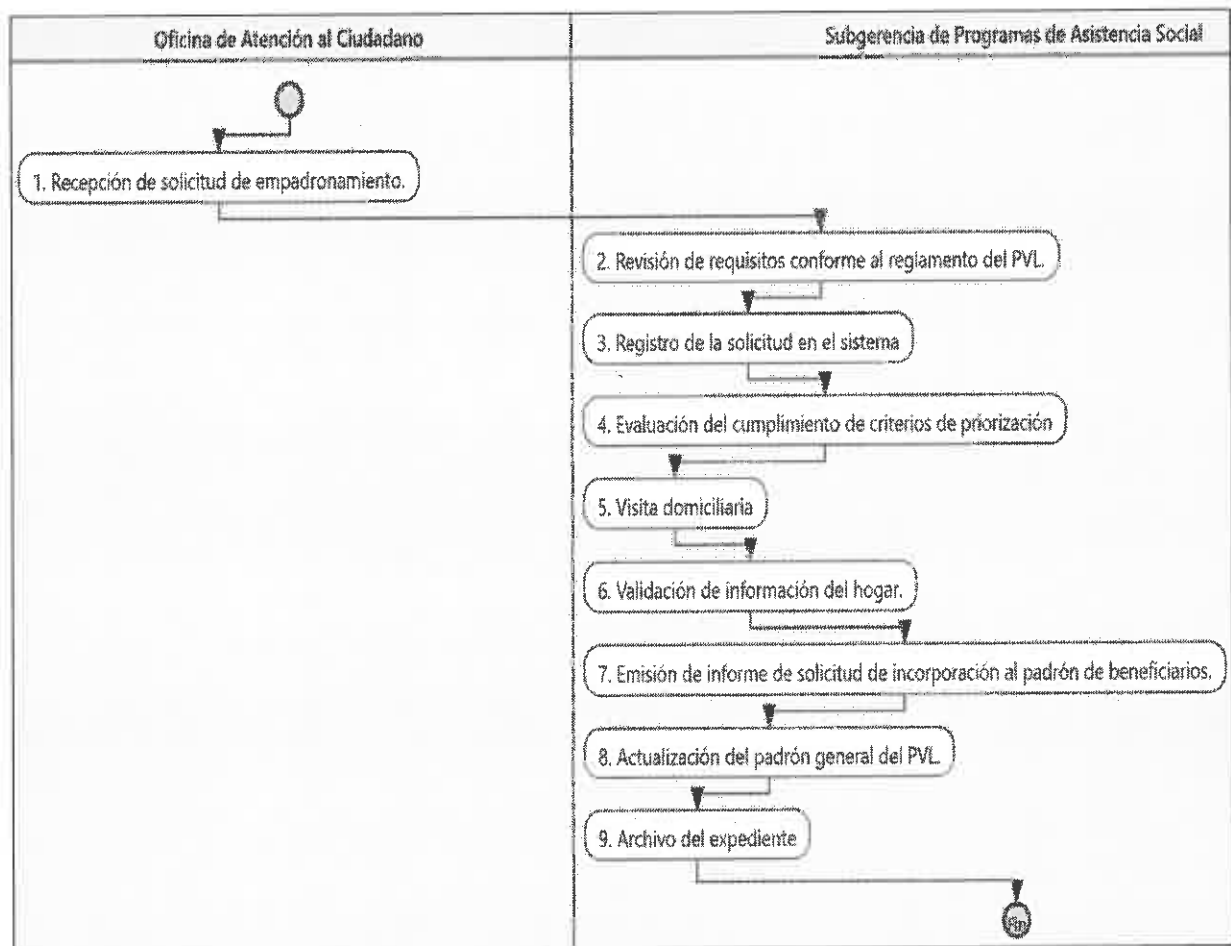
Ficha de indicador de producto 60: Registro validado de información socioeconómica del hogar

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del Registro de Información para la Clasificación Socioeconómica.				
Producto	Registro validado de información socioeconómica del hogar				
Nombre del indicador	Numero de fichas socioeconómicas registradas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y capacidad operativa de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) para registrar oportunamente la información socioeconómica, asegurando el acceso equitativo de los ciudadanos a la CSE.				
Responsable	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NFSE}$ Especificaciones técnicas: NFSE: Número de ficha socioeconómicas registradas en el sistema				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Persona evaluada	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Sistema de empadronamiento SISFOH • Libro de solicitudes • Expedientes de empadronamiento • Registros de visitas domiciliarias • Padrón General de Hogares				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	6467	6700	6800	6900	7000
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián I. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elaboró el documento		 Econ. Mariana S. Chavez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 J.C. Patricia Suley Tito Arana SUB GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 61: Gestión del empadronamiento de beneficiarios del Programa Vaso de Leche de Leche

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del empadronamiento de beneficiarios del Programa Vaso de Leche		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal		
Objetivo del proceso	Realizar el empadronamiento adecuado, transparente y conforme a norma de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche, garantizando la incorporación de hogares vulnerables		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Ciudadanos solicitantes - Comités del Vaso de Leche - MIDIS y lineamientos normativos del PVL	- Solicitud de inscripción - Documento de identidad de los beneficiarios y apoderados - Evidencia/documentos de condición de gestante, lactante, adulto mayor, discapacidad - Directivas y criterios del Programa del Vaso de Leche	Beneficiarios empadronados en el padrón oficial del PVL.	- Beneficiarios del PVL - Comités de Administración del PVL - Subgerencia de Programas de Asistencia Social
Actividades del proceso			
Riesgos	- Información falsa o incompleta del solicitante. - Padrón desactualizado. - Conflictos entre vecinos por acceso al programa. - Interferencias externas o presiones sociales. - Riesgos de seguridad en visitas domiciliarias. - Insuficiente personal técnico para la evaluación		
Registros	- Solicitudes de empadronamiento - Ficha Socioeconómica Única (FSU) o CSE - Ficha de empadronamiento del PVL - Informe de visita domiciliaria - Padrón de beneficiarios actualizado - Archivo digital y físico del programa		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Salgado Sánchez CNA 8556		 Econ. Mireya E. Córdova Benavente Oficina General de Planeamiento, Estrategia y Presupuesto	 Lic. Patricia Sugay Tito Arana SUB GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL

Flujograma de proceso 61: Gestión del empadronamiento de beneficiarios del Programa Vaso de Leche



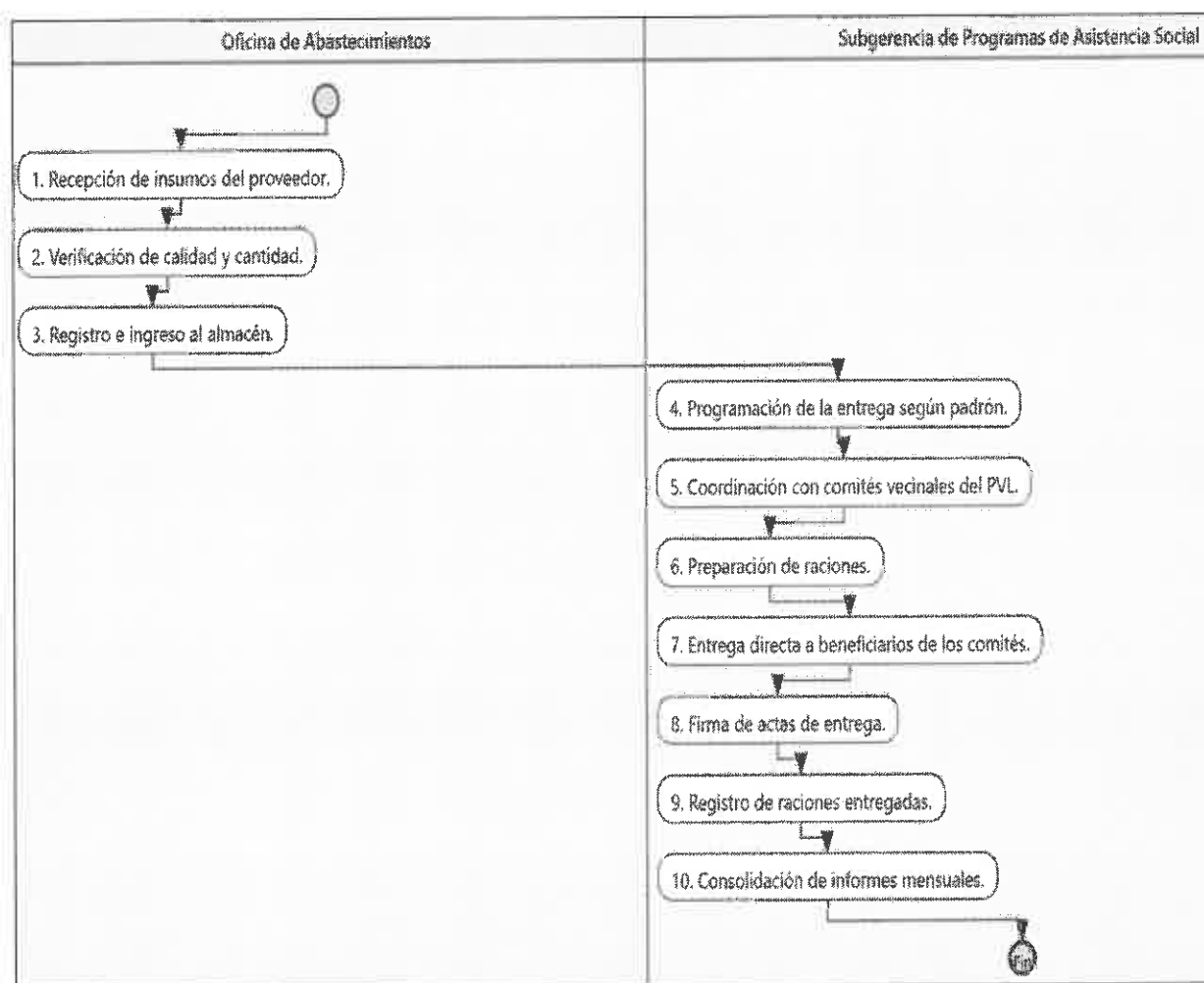
Ficha de indicador de producto 61: Beneficiarios empadronados en el padrón oficial del PVL

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del empadronamiento de beneficiarios del Programa Vaso de Leche				
Producto	Beneficiarios empadronados en el padrón oficial del PVL				
Nombre del indicador	Porcentaje de solicitudes de empadronamiento aprobadas respecto de las evaluadas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y consistencia del proceso de empadronamiento en relación con los criterios normativos del programa, asegurando que las incorporaciones respondan a condiciones reales de vulnerabilidad				
Responsable	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNBEPVL Especificaciones técnicas: NBEPVL: Número de beneficiarios empadronados en el PVL				
Sentido esperado	No definido	Unidad de Medida	Beneficiario	Frecuencia	Semestral
Fuente de datos	• Numero de solicitudes • Base de empadronamiento • Expedientes de beneficiarios				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	1200	1200	1200	1200	1200
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del elaborador del documento		 Econ. Myra Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Stacy Tito Arana JOCIPEN DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 62: Gestión de la entrega de raciones del Programa Vaso de Leche

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de la entrega de raciones del Programa Vaso de Leche		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal		
Objetivo del proceso	Garantizar la entrega oportuna, segura y transparente de raciones alimentarias a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche, con el fin de contribuir a mejorar sus condiciones nutricionales		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Proveedores de insumos alimenticios (adjudicatarios) • Subgerencia de Logística • Almacén Municipal • Comité de Administración del PVL • Padrón de beneficiarios (SISFOH y PVL)	• Planillas de beneficiarios • Insumos (leche, avena u otros según norma) • Padrón actualizado de beneficiarios • Actas del Comité del PVL • Cronograma de distribución	• Raciones alimentarias entregadas a beneficiarios	• Beneficiarios del PVL (niños 0–6 años, gestantes, madres lactantes, adultos mayores vulnerables) • Comité del PVL
Actividades del proceso			
Riesgos	• Demoras en la entrega por parte del proveedor. • Insumos en mal estado o vencidos. • Padrón desactualizado. • Pérdida o desvío de productos. • Incumplimiento del cronograma. • Conflictos con beneficiarios o comités. • Insuficiencia de espacio de almacenamiento		
Registros	• Actas de entrega • Padrón de beneficiarios • Reportes del almacén • Informe mensual del PVL • Registro de ingresos y salidas de insumos • Control de calidad de los insumos		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Arán J. Salgado Sánchez C.A. 8556		 Lic. Mayra E. Chávez Benavent Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuestos	 Lic. Patricia Sugrey Tito Arana SUB-GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN VECINAL

Flujograma de proceso 62: Gestión de la entrega de raciones del Programa Vaso de Leche



Ficha de indicador de producto 62: Raciones alimentarias entregadas a beneficiarios

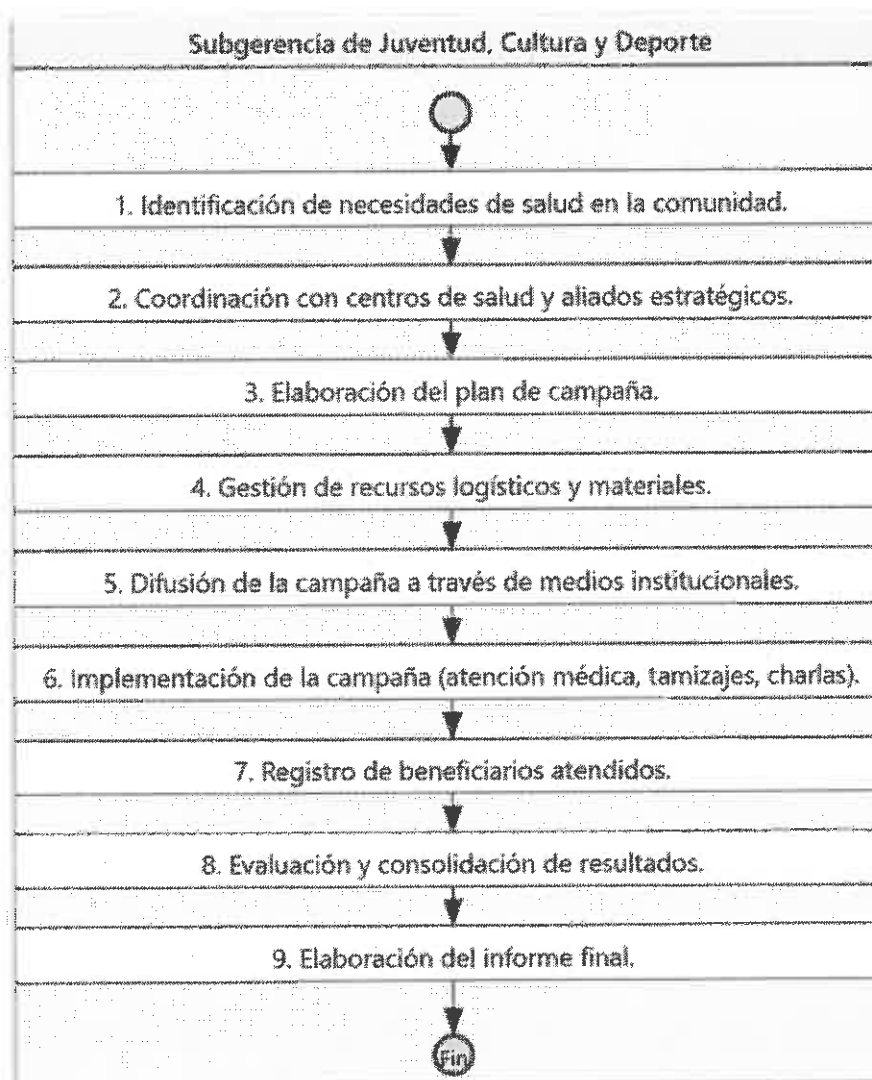
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de la entrega de raciones del Programa Vaso de Leche				
Producto	Raciones alimentarias entregadas a beneficiarios				
Nombre del indicador	Número de raciones alimentarias entregadas a beneficiarios.	Tipo	producto		
Justificación	Evalúa la eficacia en el cumplimiento del cronograma de entrega y la capacidad del municipio para distribuir las raciones asignadas a los beneficiarios del programa, asegurando regularidad y cobertura completa				
Responsable	Subgerencia de Programas de Asistencia Social (CIAM, DEMUNA, OMAPED, SISFOH y PVL) y Participación Vecinal				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NRAEB}$ Especificaciones técnicas: NRAEB: Número de raciones alimentarias entregadas a beneficiarios				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Ración	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Actas de entrega • Padrón actualizado • Registro del almacén • Informes mensuales del PVL				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	12300	13200	13200	13200	13200
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable del documento		 Econ. Iván E. Javez Benavente Oficina General de Planeación, Estrategico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Patricia Suge Tito Arana SUB GEREN. DE PROGRAMAS SOCIALES Firma del dueño del producto	

***SUBGERENCIA DE
JUVENTUD, CULTURA
Y DEPORTE***

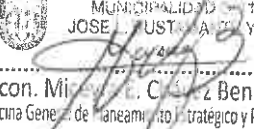
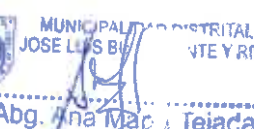
Ficha de producto y proceso 63:Desarrollo de campañas de salud

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Desarrollo de campañas de salud		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Juventud, Cultura y Deporte		
Objetivo del proceso	Planificar y ejecutar campañas de salud preventivas, informativas o de atención médica básica, dirigidas a la población vulnerable del distrito, con el fin de promover la prevención de enfermedades, mejorar el acceso a servicios básicos de salud y fortalecer la cultura del autocuidado		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Microredes de Salud • Organizaciones sociales • Programas municipales (CIAM, OMAPED, SISFOH, DEMUNA, PVL) • Instituciones educativas	• Requerimientos de atención o diagnóstico comunitario • Personal de salud (médicos, enfermeras, obstetras) • Equipos y materiales médicos • Listado de población objetivo • Espacios públicos o locales comunales • Materiales de difusión • Coordinación interinstitucional	• Campañas de salud implementadas.	• Población vulnerable del distrito (adultos mayores, NNA, mujeres, PcD) • Centros de salud • Organizaciones sociales y comités vecinales
Actividades del proceso			
Riesgos	• Baja participación ciudadana por falta de difusión. • Ausencia de profesionales de salud aliados. • Falta de insumos o equipos. • Cambios inesperados en la disponibilidad de espacios. • Condiciones climáticas adversas. • Problemas de coordinación interinstitucional. • Riesgos sanitarios (contagios, aglomeraciones).		
Registros	• Actas de coordinación • Listas de asistencia y atención • Reportes médicos básicos • Fotografías de evidencia • Informes de ejecución y evaluación • Registro de materiales y recursos utilizados		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián Gallardo Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Abg. Ana María Tejada SUBGERENCIA DE JUVENTUD, CULTURA Y DEPORTE Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 63: Desarrollo de Campañas de Salud



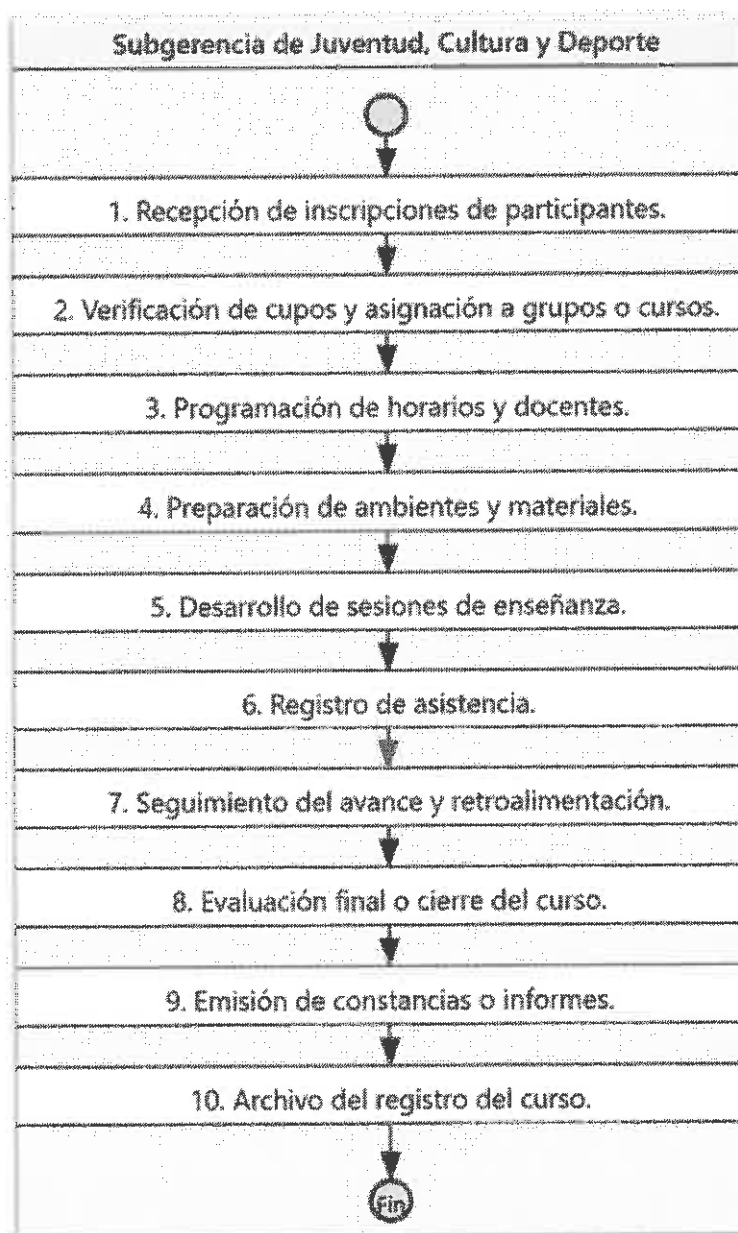
Ficha de indicador de producto 63: Campañas de salud implementadas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Desarrollo de campañas de salud				
Producto	Campañas de salud implementadas.				
Nombre del indicador	Número de campañas de salud ejecutadas.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar el alcance, cobertura e impacto de las campañas de salud en la población, reflejando la capacidad de convocatoria, organización y calidad del servicio prestado				
Responsable	Subgerencia de Juventud, Cultura y Deporte				
Método de cálculo	Fórmula: $\Sigma NCSE$ Especificaciones técnicas: NCSE: Número de campañas de salud ejecutadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Persona atendida	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	- Fichas de atención - Listas de registro de participantes - Reportes de ejecución de la campaña - Actas de coordinación				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	2	4	5	6	6
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Mariana Callejos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Mireya E. Cordero Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abg. Ana María Tejada SUBGERENCIA DE JUVENTUD, CULTURA Y DEPORTE Firma del dueño del proceso	

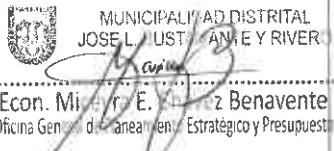
Ficha de producto y proceso 64: Enseñanza en la Escuela Municipal

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Enseñanza en la Escuela Municipal		Tipo de proceso
			Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Juventud, Cultura y Deporte		
Objetivo del proceso	Brindar servicios de enseñanza formativa en disciplinas artísticas, culturales, recreativas o deportivas, orientadas al desarrollo de capacidades, talentos y habilidades de niños, jóvenes y adultos del distrito, promoviendo la inclusión, participación y el desarrollo integral.		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Profesores o instructores contratados • Gerencia de Servicios a la ciudad • Oficina de abastecimiento (equipos, materiales) • Familias y participantes inscritos	• Inscripciones o registros de participantes • Plan curricular o plan de enseñanza • Materiales educativos, deportivos o artísticos • Ambientes municipales (salones, canchas, auditorios) • Horarios y programación de cursos	• Sesiones de enseñanza desarrolladas.	• Población del distrito • Participantes culturales y deportivos • Instituciones educativas • Asociaciones y colectivos culturales • Comunidad organizada
Actividades del proceso			
Riesgos	• Falta de docentes o ausencias imprevistas. • Ambientes insuficientes o mal equipados. • Alta demanda y falta de cupos. • Inasistencia de alumnos. • Problemas logísticos o de seguridad. • Cancelaciones por situaciones climáticas o emergencias		
Registros	• Fichas de inscripción • Registro de asistencia • Planes de enseñanza o guías • Informes de desarrollo del curso • Evaluaciones o registros de desempeño • Constancias emitidas • Archivo digital y físico de la escuela municipal		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. M. Cruz E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuest Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Abg. Ana María Tejada SUBGERENCIA DE JUVENTUD, CULTURA Y DEPORTE Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 64: Enseñanza en la Escuela Municipal



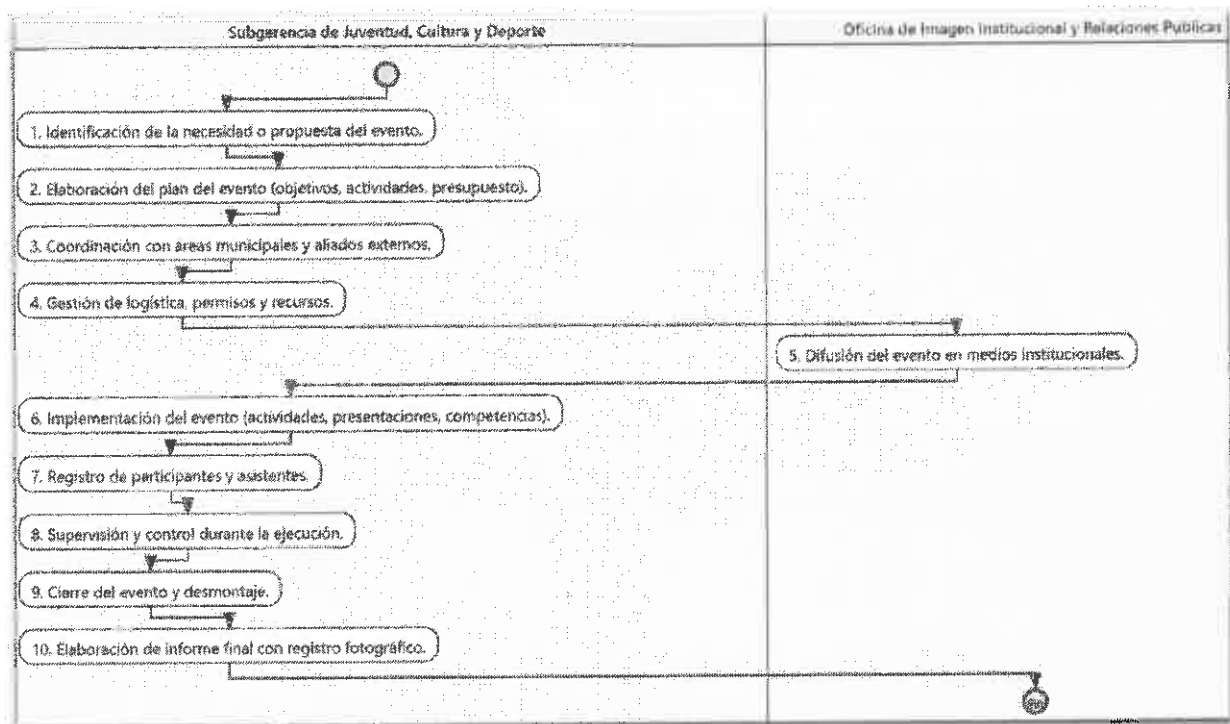
Ficha de indicador de producto 64: Sesiones de enseñanza desarrolladas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Enseñanza en la Escuela Municipal				
Producto	Sesiones de enseñanza desarrolladas.				
Nombre del indicador	Numero de sesiones desarrolladas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar el grado de cumplimiento del servicio educativo ofrecido por la Escuela Municipal, garantizando que la enseñanza se brinde de manera continua, organizada y conforme a la programación establecida.				
Responsable	Subgerencia de Juventud, Cultura y Deporte				
Método de cálculo	Fórmula: $(NSEEEM/NSEPEM) * 100$ Especificaciones técnicas: NSEEEM: Número de sesiones de enseñanza ejecutadas en la Escuela Municipal. NSEPEM: Número total de sesiones de enseñanza programados en la Escuela Municipal.				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Beneficiario	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	- Programación de clases - Registro de asistencia - Informe del docente - Actas o reportes de ejecución				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	60.00%	70.00%	75.00%	80.00%	85.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Callegos Sánchez CAA-9556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mireya E. Pérez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Ana María Tejada SUBGERENCIA DE JUVENTUD, CULTURA Y DEPORTE Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 65: Gestión de eventos culturales y deportivos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de eventos culturales y deportivos		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Juventud, Cultura y Deporte		
Objetivo del proceso	Promover e incentivar de manera masiva la cultura y el deporte entre los vecinos del distrito y público en general.		
Objetivo estratégico	Promover el desarrollo social del distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Oficinas y subgerencias municipales (Abastecimiento, Imagen Institucional, Administración) • Instituciones educativas • Artistas, deportistas, instructores • Comunidad organizada (Juntas vecinales, clubes, asociaciones)	• Requerimiento o iniciativa del evento • Presupuesto aprobado • Plan de trabajo y cronograma • Equipamiento logístico (escenario, sonido, sillas, toldos) • Materiales de difusión • Permisos y coordinaciones externas (PNP, serenazgo, salud) • Personal operativo y artístico • Espacios públicos o privados habilitados	• Evento cultural y/o deportivo realizado	• Población del distrito • Participantes culturales y deportivos • Instituciones educativas • Asociaciones y colectivos culturales • Comunidad organizada
Actividades del proceso			
Riesgos	• Fallas logísticas (sonido, iluminación, estructura). • Baja participación del público. • Accidentes o emergencias durante el evento. • Ausencia de artistas o delegaciones deportivas. • Condiciones climáticas adversas. • Problemas de seguridad. • Limitaciones presupuestales. • Retrasos por permisos externos.		
Registros	• Plan de trabajo • Cronograma • Actas de coordinación • Contratos, órdenes de servicio, órdenes de compra • Lista de participantes o asistentes • Registro fotográfico y audiovisual • Informe de ejecución del evento • Archivo digital y físico del evento		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del servicio que elabora el documento CAA 8556		 Econ. Miroslava L. García Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico - Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Aya María Tejada SUBGERENCIA DE JUVENTUD, CULTURA Y DEPORTE Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 65: Gestión de eventos culturales y deportivos



Ficha de indicador de producto 65: Evento cultural y/o deportivo realizado

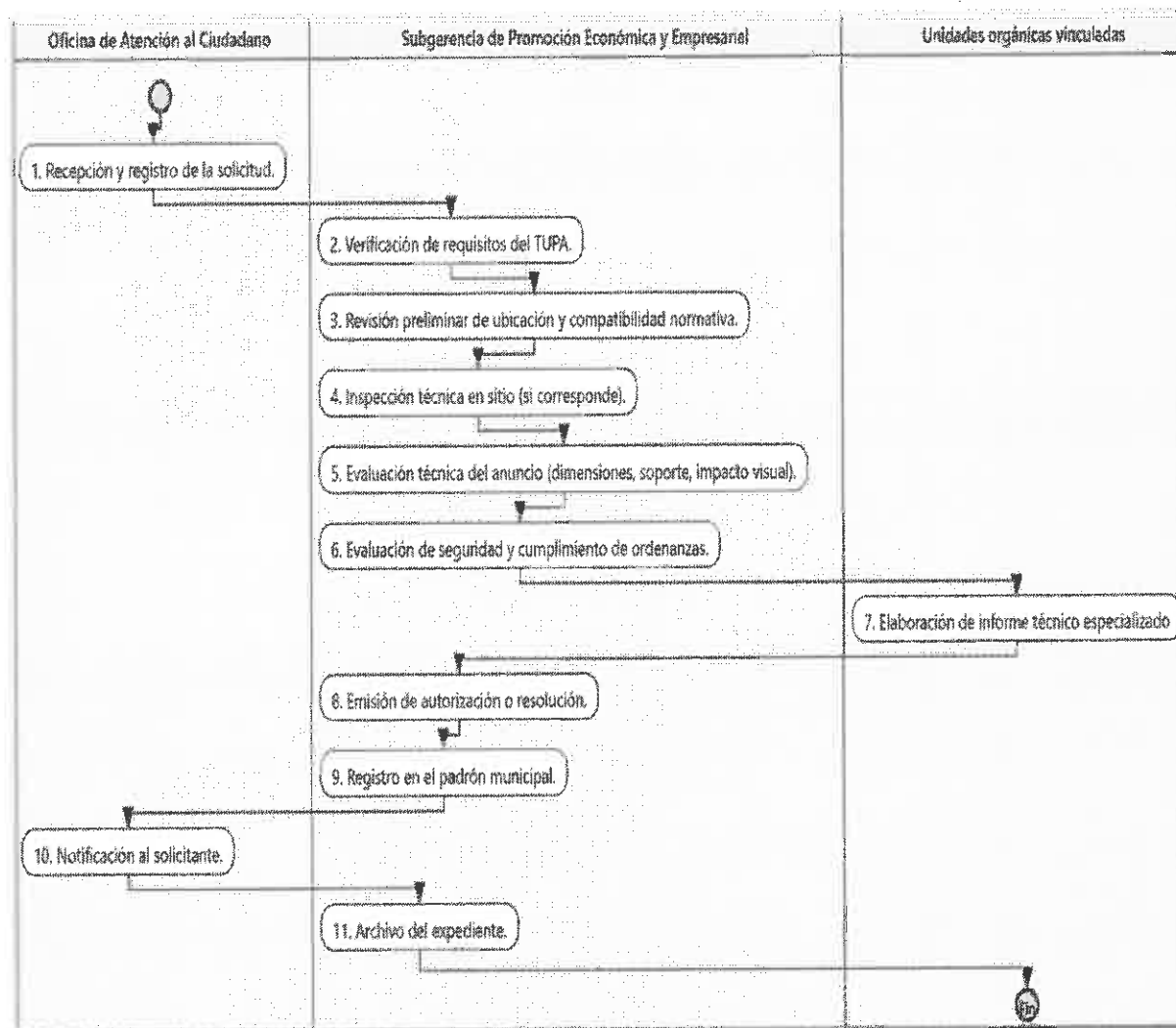
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de eventos culturales y deportivos				
Producto	Evento cultural y/o deportivo realizado				
Nombre del indicador	Número de eventos culturales y/o deportivos realizados	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar el nivel de alcance, impacto y aceptación de los eventos organizados por la Subgerencia, contribuyendo a medir la participación comunitaria y la efectividad de la programación cultural y deportiva.				
Responsable	Subgerencia de Juventud, Cultura y Deporte				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NECDR}$ Especificaciones técnicas: NECDR: Número de eventos culturales y/o deportivos ejecutados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Participante	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	- Fichas de inscripción - Registro de asistentes - Listas de delegaciones deportivas - Informes de ejecución del evento				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	22	25	28	31	34
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firma del responsable de unidad que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Milyr E. Cárdenas Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Ana María Tejada SUBGERENCIA DE JUVENTUD, CULTURA Y DEPORTE Firma del dueño del proceso	

***SUBGERENCIA DE
PROMOCIÓN
ECONÓMICA Y
EMPRESARIAL***

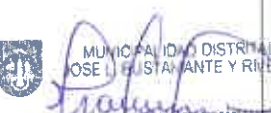
Ficha de producto y proceso 66: Emisión de autorizaciones municipales para la publicidad, anuncios o uso de la vía pública con fines comerciales

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Emisión de autorizaciones municipales para la publicidad, anuncios o uso de la vía pública con fines comerciales		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial		
Objetivo del proceso	Administrar la emisión de autorizaciones de publicidad y/o anuncios publicitarios.		
Objetivo estratégico	Promover el crecimiento económico en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Solicitantes (personas naturales o jurídicas) • Oficina de Atención al Ciudadano • Gerencia de Desarrollo Urbano • Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro • Gerencia de Servicios a la Ciudad • Gerencia de Seguridad Ciudadana • Archivo municipal	• Solicitud formal • Declaración jurada • Documentos técnicos del anuncio (dimensiones, materiales, ubicación) • Fotografías del lugar • Plano de ubicación • Constancia de propiedad o autorización del predio • Requisitos del TUPA municipal • Informe técnicos de áreas competentes	• Resoluciones municipales de autorización sobre anuncios y publicidad emitidos	• Solicitantes • Empresas de publicidad • Negocios y establecimientos comerciales • Gerencia Municipal • Fiscalización Municipal • Archivo Institucional
Actividades del proceso			
Riesgos	• Información técnica incompleta o errónea. • Documentación falsa o inconsistente. • Riesgos estructurales no detectados en campo. • Incumplimiento de plazos por exceso de demanda. • Fallas del sistema de trámite documentario. • Conflictos normativos según zonificación.		
Registros	• Sistema de Trámite Documentario • Informe Técnico del Expediente • Resoluciones administrativas • Padrón de anuncios permitidos • Archivo físico y digital del expediente		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del Subgerente de Planeamiento Urbano y Catastro		 Econ. Milyr E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Económico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Ing. Manuel Luis Copara Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso

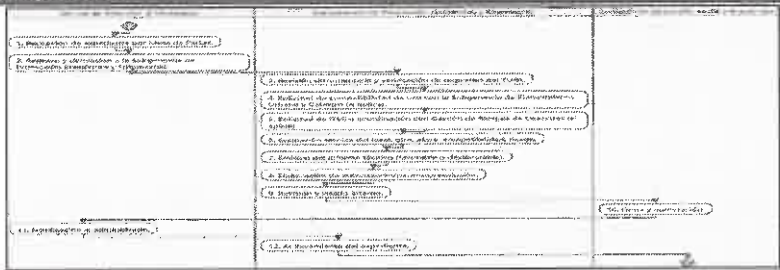
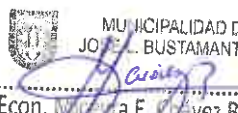
Flujograma de proceso 66: Emisión de autorizaciones municipales para la publicidad, anuncios o uso de la vía pública con fines comerciales



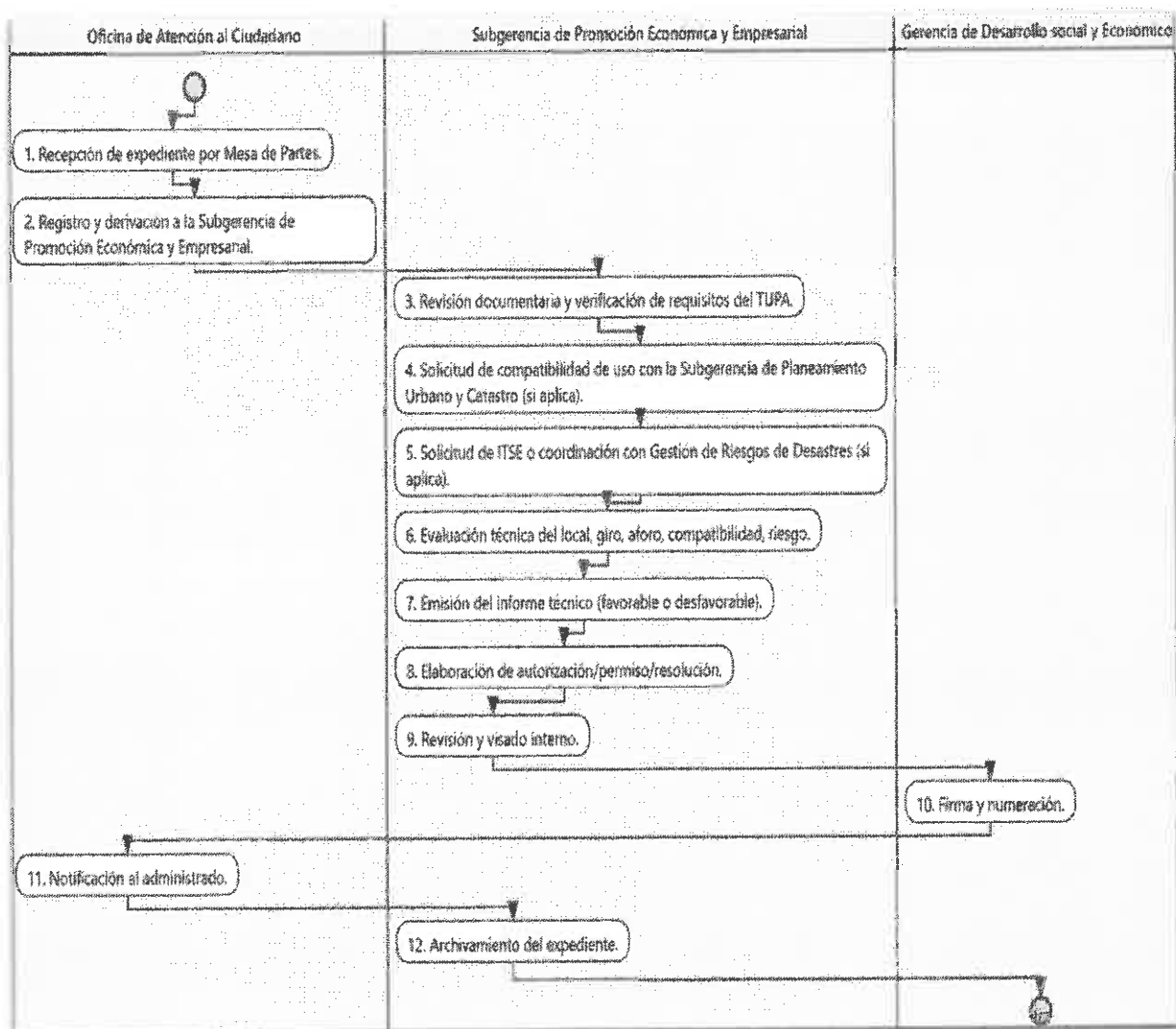
Ficha de indicador de producto 66: Ficha de indicador de producto o proceso

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Emisión de autorizaciones municipales para la publicidad, anuncios o uso de la vía pública con fines comerciales, de servicios o sociales				
Producto	Resoluciones municipales de autorización sobre anuncios y publicidad emitidos.				
Nombre del indicador	Numero de resoluciones de autorización emitidas	Tipo	Producto		
Justificación	El indicador permite medir la oportunidad y eficiencia del proceso para atender solicitudes relacionadas a la actividad económica y comercial del distrito, la cual requiere decisiones rápidas para garantizar competitividad y formalidad.				
Responsable	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NRAE}$ Especificaciones técnicas: NRAE: Número de resoluciones de autorización emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de trámite documentario • Registro de anuncios autorizados • Expedientes físicos y digitales • Informes mensuales de la subgerencia				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	S/D	120	140	160	180
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. GUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela C. Chávez Benavente Oficina General de Planeación y Presupuesto Firma del responsable de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. GUSTAMANTE Y RIVERO Ing. Manuel Luis Copara Vargas Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso	

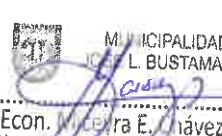
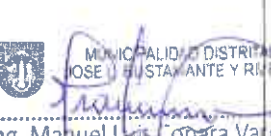
Ficha de producto y proceso 67: Gestión de licencia de funcionamiento

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de licencias de funcionamiento		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial		
Objetivo del proceso	Emitir autorizaciones, permisos, informes técnicos y resoluciones vinculadas a licencias de funcionamiento en el plazo establecido, asegurando legalidad, calidad, trazabilidad y atención eficiente a los administrados		
Objetivo estratégico	Promover el crecimiento económico en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Atención al Ciudadano. - Administrados / ciudadanos / empresas - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres (para ITSE) - Subgerencia de Fiscalización y Control	- Solicitud de licencia de funcionamiento (formulario) - Copia de DNI o RUC - Documentos que acrediten titularidad o contrato de alquiler - Declaración Jurada de cumplimiento de condiciones	- Autorizaciones de funcionamiento - Permisos complementarios - Informes técnicos de evaluación - Resoluciones favorables o denegatorias - Actualizaciones o modificaciones de licencia - Archivo digital y físico del expediente	- Administrados/ciudadanos - Negocios formales - Gerencia de Desarrollo Urbano (cuando corresponda) - Gerencia de Fiscalización y Sanciones
Actividades del proceso			
			
Riesgos	- Expedientes incompletos o con información falsa. - Retrasos por falta de documentos externos (ITSE). - Criterios técnicos no homogéneos. - Fallas del sistema de trámite documentario. - Pérdida de documentación física o digital. - Observaciones de control por incumplimiento de plazos legales.		
Registros	- Registro en el Sistema de Trámite Documentario (STD). - Registro de informes técnicos emitidos. - Resoluciones emitidas. - Base de datos de licencias de funcionamiento. - Archivo físico del expediente		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento	 Econ. Nancy E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Ing. Manuel Luis Copara Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 67: Gestión de licencia de funcionamiento



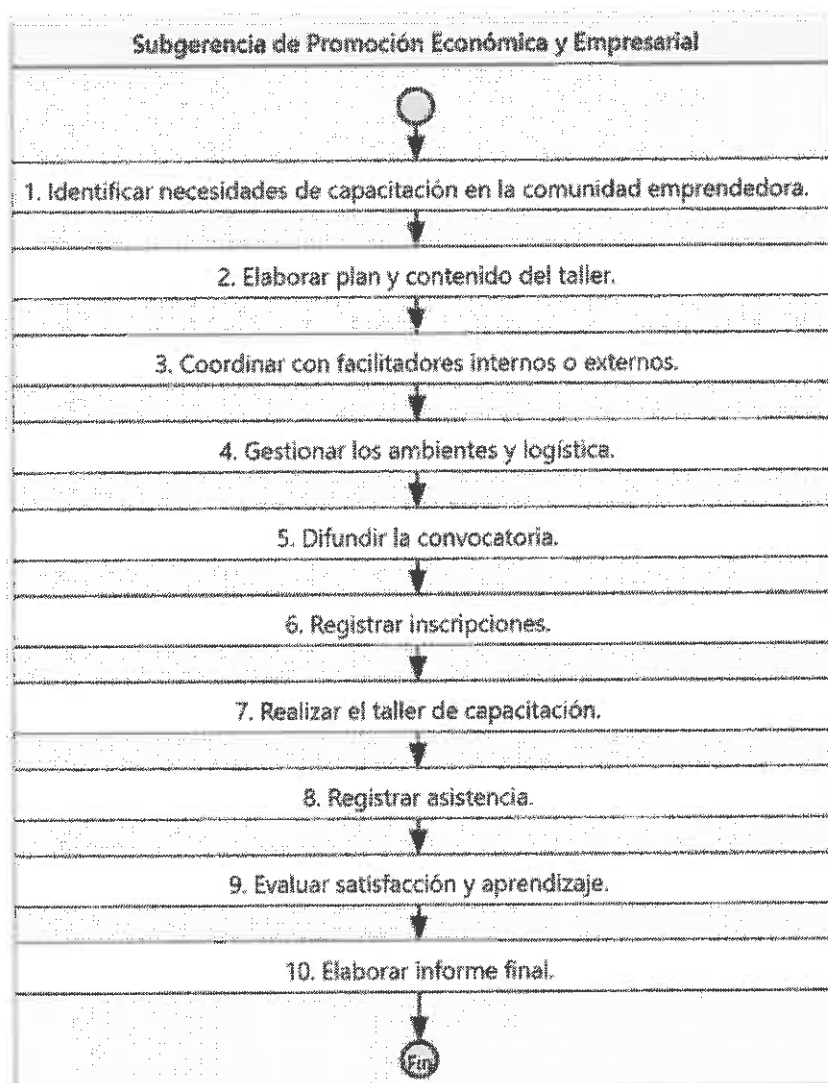
Ficha de indicador de producto 67: Autorizaciones de funcionamiento emitidas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de licencia de funcionamiento				
Producto	Autorizaciones de funcionamiento emitidas				
Nombre del indicador	Número de licencias de funcionamiento emitidas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la eficiencia del proceso de emisión de licencias. Garantiza cumplimiento de la normativa, mejora del servicio al ciudadano, reducción de tiempos y prevención de observaciones de control				
Responsable	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNRLFE Especificaciones técnicas: NRLFE: Número de resoluciones de licencias de funcionamiento emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Registros de la Subgerencia • Informes mensuales de seguimiento • Archivo de expedientes digitalizados				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	567	604	641	678	715
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián L. Callegos Sánchez Firma del responsable de la gestión por procesos		 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina de Planeación y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Ing. Manuel Luis Copara Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 68: Gestión de talleres de capacitación de emprendimiento

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de talleres de capacitación de emprendimiento	Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial		
Objetivo del proceso	Brindar talleres formativos orientados a fortalecer las capacidades emprendedoras de la población, promover el desarrollo de ideas de negocio, mejorar la gestión empresarial y contribuir al crecimiento económico local a través del desarrollo de competencias en los participantes.		
Objetivo estratégico	Promover el crecimiento económico en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Especialistas o facilitadores externos • Universidades e institutos aliados • Programas de capacitación del Gobierno Central (MTPE, PRODUCE, PNIPA, etc.) • Población emprendedora interesada	• Diagnóstico de necesidades de capacitación • Materiales educativos y herramientas de enseñanza • Cronograma de capacitación • Ambientes municipales o espacios externos • Equipos audiovisuales • Plan de contenidos y metodología del taller	Taller de capacitación ejecutado	• Emprendedores y comerciantes locales • Población interesada en iniciar negocios • Jóvenes, mujeres y grupos vulnerables • Asociaciones empresariales
Actividades del proceso			
Riesgos	• Baja convocatoria o participación. • No disponibilidad de facilitadores especializados. • Fallas técnicas (equipos, sonido, proyección). • Cancelación por factores externos (clima, emergencias). • Logística insuficiente. • Duplicación de contenidos o falta de pertinencia temática.		
Registros	• Lista de participantes inscritos • Registro de asistencia • Plan de contenidos del taller • Presentaciones y materiales educativos • Fotografías y registro audiovisual • Evaluación del taller • Informe final del evento		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián Y. Gallegos Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Econ. Miro E. C. Pérez Benavent Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuestos Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Ing. Manuel Luis Copara Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 68: Gestión de talleres de capacitación de emprendimiento



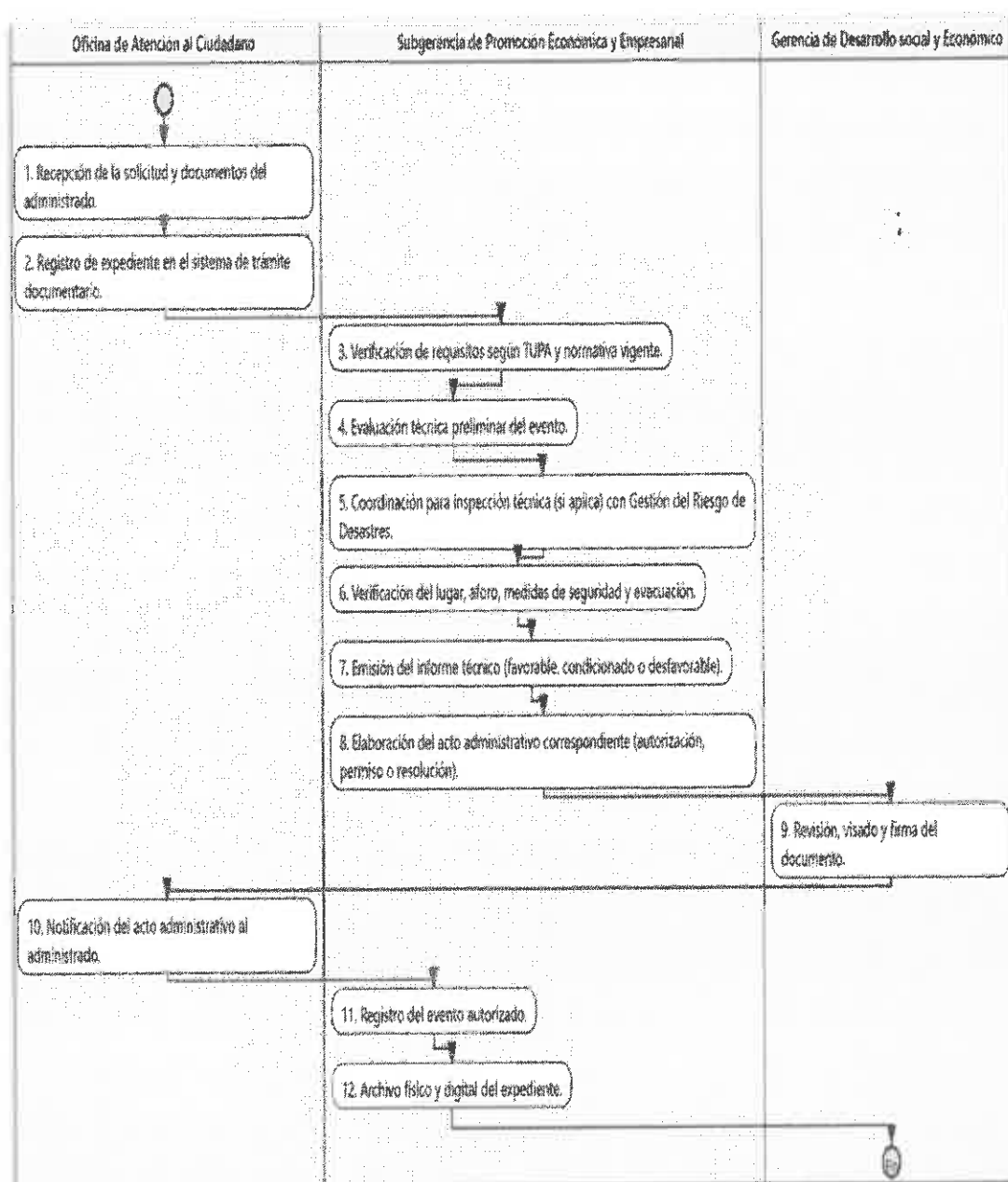
Ficha de indicador de producto 68: Taller de capacitación ejecutado

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Desarrollo de talleres de capacitación de emprendimiento				
Producto	Taller de capacitación ejecutado				
Nombre del indicador	Número de talleres de capacitación ejecutados	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir el nivel de alcance e impacto de los talleres de capacitación, evidenciando su contribución al desarrollo de capacidades emprendedoras en el distrito				
Responsable	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial				
Metodo de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NTCR}$ Especificaciones técnicas: NTCR: Número de talleres de capacitación ejecutados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Persona capacitada	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Registro de asistencia • Actas de realización del taller • Formatos de inscripción • Informe técnico del taller				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	10	12	14	15	16
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del actor que elabora el instrumento		 MUNICIPIALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mónica L. Chirva Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPIALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Ing. Manuel Luis Copara Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 69: Gestión de autorización para espectáculos públicos no deportivos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de autorización para espectáculos públicos no deportivos		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial		
Objetivo del proceso	Emitir autorizaciones, permisos, informes técnicos y resoluciones necesarias para la ejecución de espectáculos públicos no deportivos, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales, de seguridad, orden público y formalidad.		
Objetivo estratégico	Promover el crecimiento económico en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Administrado / organizador del espectáculo - Oficina de Atención al Ciudadano - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres (ITSE, aforo, planos) - Gerencia de Fiscalización y Control	- Solicitud formal de autorización de espectáculo público - Copia de DNI/RUC del organizador - Contrato de alquiler o autorización del local - Plano del local y memoria descriptiva - Certificado ITSE o documentación de seguridad - Plan de contingencias y gestión de riesgos - Programa del evento y horario - Recibo de pago de derechos (según TUPA)	Autorización municipal para espectáculo público no deportivo emitido	- Ciudadanos / organizadores de espectáculos - Público asistente - Policía Nacional del Perú - Gerencia de Seguridad Ciudadana - Gerencia de Fiscalización y Control
Actividades del proceso			
Riesgos	- Documentación incompleta o fraudulenta. - Riesgos a la integridad del público (seguridad estructural, aforo, evacuación). - Retrasos por falta de inspecciones técnicas (ITSE). - Conflictos de horario, ruido o tránsito. - Observaciones de control por incumplimiento de plazos o requisitos.		
Registros	- Informe técnico - Resolución o autorización emitida - Base de datos de espectáculos públicos autorizados - Archivo físico del expediente - Reporte de inspecciones y medidas de seguridad		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Mirta E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Ing. Manuel Luis Copara Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 69: Gestión de autorización para espectáculos públicos no deportivos



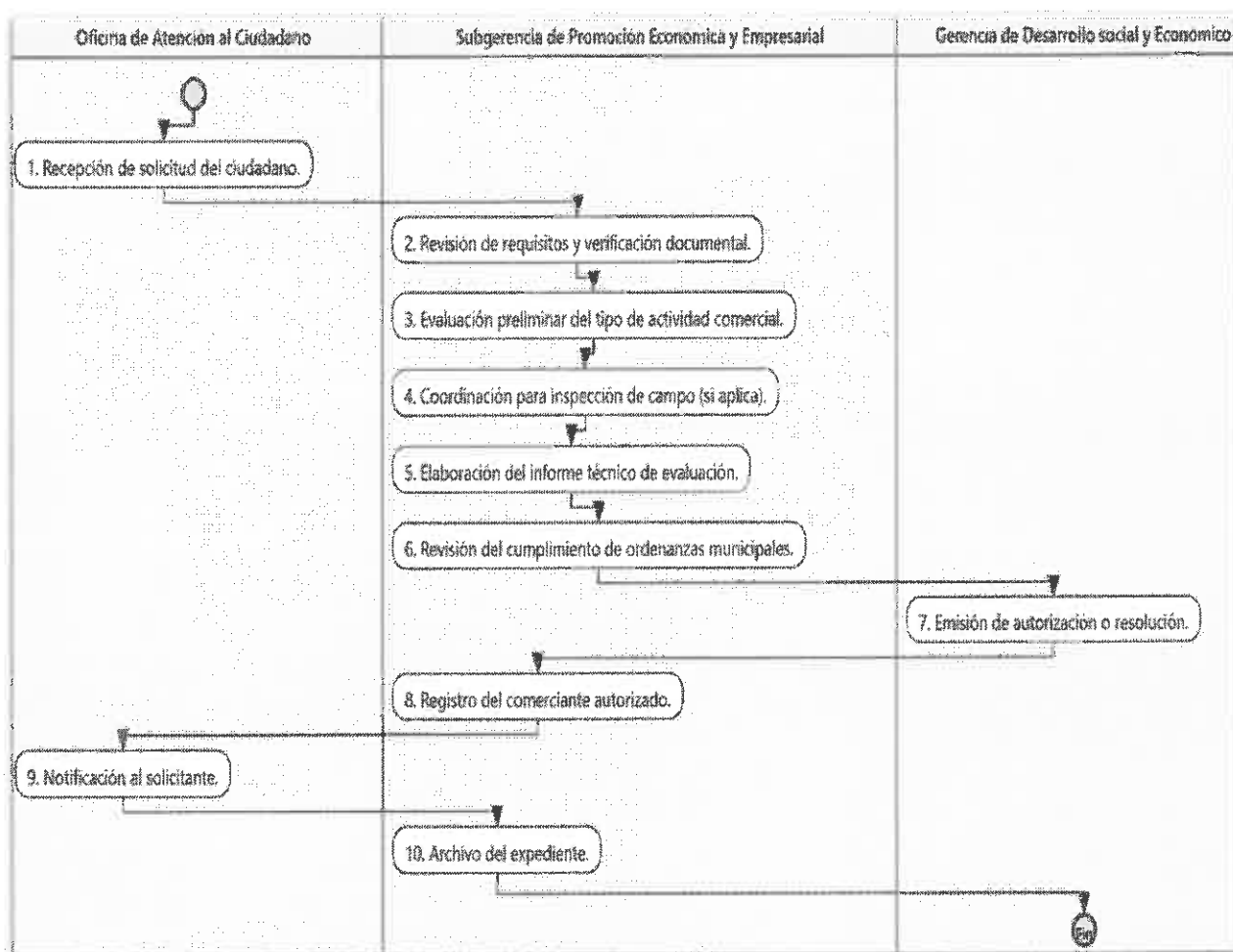
Ficha de indicador de producto 69: Autorización municipal para espectáculo público no deportivo emitido

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de autorización para espectáculos públicos no deportivos				
Producto	Autorización municipal para espectáculo público no deportivo emitido				
Nombre del indicador	Numero de Autorizaciones de espectáculo público no deportivo emitidos	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la eficacia del proceso de evaluación y emisión de autorizaciones para comercio ambulatorio, asegurando que las actividades autorizadas cumplan la normativa municipal, preserven el orden público y contribuyan a la formalización económica.				
Responsable	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNACAE Especificaciones técnicas: NACAE: Número de autorizaciones de espectáculos públicos no deportivos emitidos				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Registros de la Subgerencia • Informes de ITSE • Archivo digital y físico de expedientes • Base de datos del seguimiento mensual				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	140	150	160	170	180
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Gallegos Sánchez Firma del servidor que elabora el documento C.A. 8556		 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Ing. Manuel Luis Copara Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso	

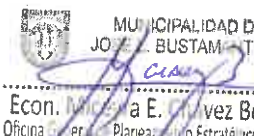
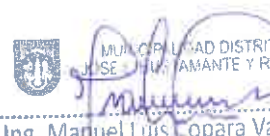
Ficha de producto y proceso 70: Autorización para comercio ambulatorio

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Autorización para comercio ambulatorio		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial		
Objetivo del proceso	Otorgar autorizaciones a personas naturales que realizan comercio ambulatorio en espacios públicos del distrito, asegurando el ordenamiento del comercio, el uso adecuado del espacio público y el cumplimiento de normas de seguridad, salubridad y formalidad		
Objetivo estratégico	Promover el crecimiento económico en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Ciudadanos solicitantes - Subgerencia de Fiscalización - Oficina de Gestión de Riesgos - Oficina de Rentas	- Solicitud de autorización - Documento de identidad del solicitante - Croquis o ubicación del puesto ambulatorio - Descripción de la actividad comercial - Pago por derecho administrativo (si aplica) - Informe de inspección o verificación - Normativa municipal del comercio ambulatorio	Autorización emitida	- Comerciantes ambulatorios - Subgerencia de Fiscalización - Serenazgo / Seguridad Ciudadana
Actividades del proceso			
Riesgos	- Documentación falsa o incompleta. - Actividades comerciales no permitidas por ordenanza. - Ocupación indebida del espacio público. - Riesgos de seguridad o salubridad no mitigados. - Conflictos entre comerciantes o con vecinos. - Falta de personal para inspecciones. - Retrasos administrativos.		
Registros	- Solicitud del administrado - Informe de inspección - Ordenanza municipal que sustenta la actividad - Registro de comerciantes autorizados - Resolución o autorización emitida - Notificación al solicitante - Archivo físico y digital		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adolfo J. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Miguel E. Chávez Benavente Oficina General de Asesoría Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encartada de la gestión de procesos	 Ing. Manuel Luis Copara Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 70: Autorización para comercio ambulatorio



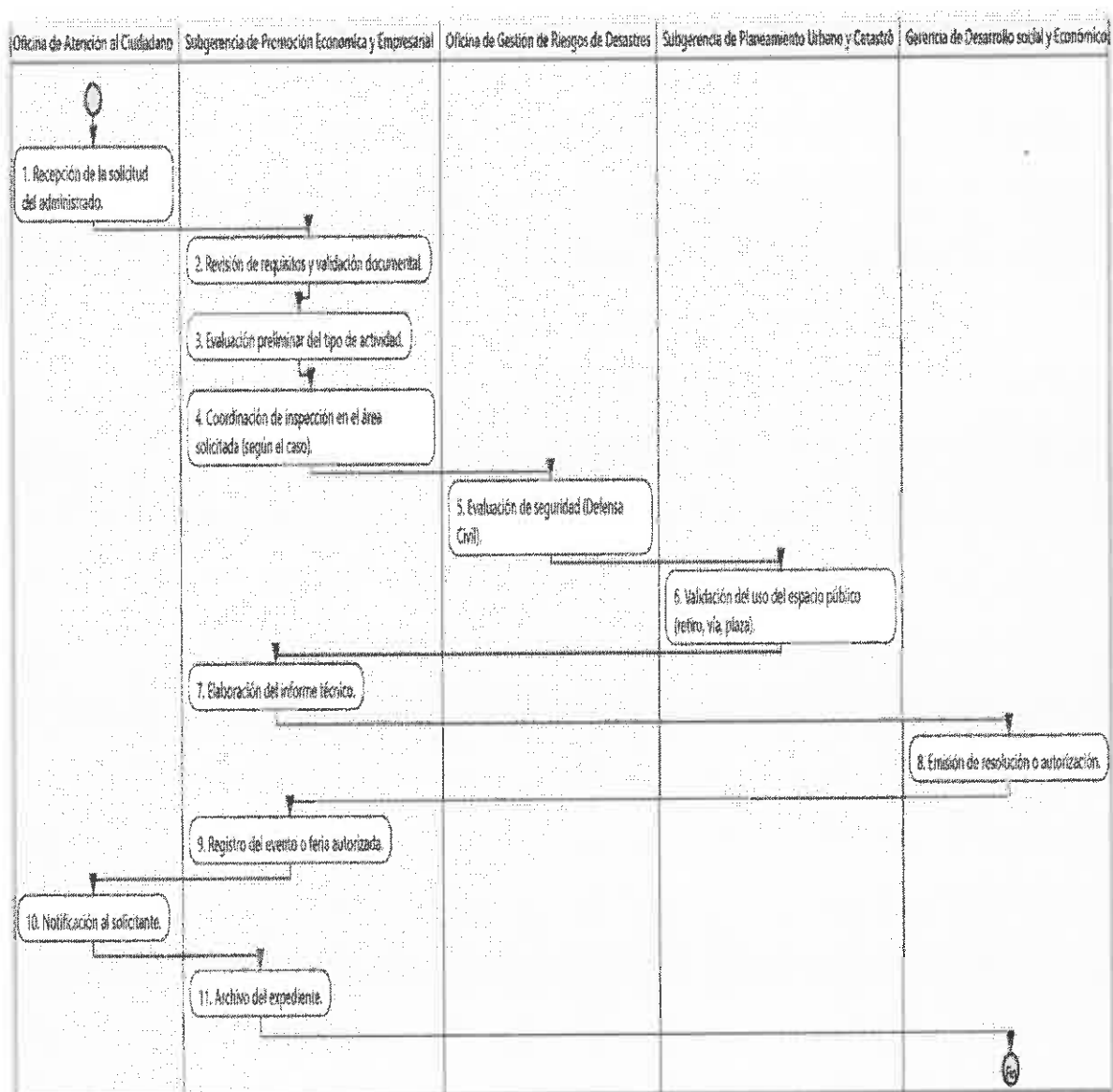
Ficha de indicador de producto 70: Autorización emitida

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Autorización para comercio ambulatorio				
Producto	Autorización emitida				
Nombre del indicador	Numero de Autorizaciones de comercio ambulatorio emitidas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la eficacia del proceso de evaluación y emisión de autorizaciones para comercio ambulatorio, asegurando que las actividades autorizadas cumplan la normativa municipal, preserven el orden público y contribuyan a la formalización económica.				
Responsable	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNACAE Especificaciones técnicas: NACAE: Número de autorizaciones de comercio ambulatorio emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	- Registro de trámites - Expedientes físicos y digitales - Sistema de autorizaciones municipales - Informes de inspección - Archivo del área				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	79	90	90	90	90
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian Callejos Sanchez Firma del responsable de la gestión por procesos		 Econ. Mariana E. Alvarez Benavent Oficina Gerencia de Planeación y Estrategia Presupuestal Firma del responsable de la gestión por procesos		 Ing. Manuel Luis Copara Vargha Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 71: Gestión de autorizaciones para eventos, ferias y similares

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de autorizaciones para eventos, ferias y similares	Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial		
Objetivo del proceso	Emitir autorizaciones para la realización de eventos públicos, ferias comerciales y uso del retiro municipal, asegurando el cumplimiento de las normas municipales, la seguridad de las actividades, el correcto uso del espacio público y la convivencia con la comunidad.		
Objetivo estratégico	Promover el crecimiento económico en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Solicitante / organizador del evento. - Plataforma de Atención al Ciudadano. - Subgerencia de Fiscalización. - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres. - Gerencia de Administración Tributaria. - Serenazgo / Seguridad Ciudadana.	- Solicitud del administrado. - Ficha técnica del evento o feria. - Plano del área a utilizar (retiro municipal / calle / plaza). - Cronograma y duración del evento. - Certificado de medidas de seguridad (si aplica). - Pago por derecho de trámite. - Informe de inspección (si aplica). - Normativa municipal vigente.	Autorización de eventos, ferias y similares emitidas	- Organizador del evento / feria. - Subgerencia de Fiscalización. - Serenazgo. - Oficina de Gestión de Riesgos de Desastres
Actividades del proceso			
Riesgos	- Eventos que no cumplen requisitos de seguridad. - Ocupación indebida del espacio público. - Actividades que generan molestias a la comunidad. - Documentación falsa o incompleta. - Riesgos eléctricos, riesgos de incendio o aglomeraciones. - Exceso de aforo no previsto. - Retrasos en inspecciones por falta de personal.		
Registros	- Solicitud y expediente del administrado. - Informes técnicos e informes de inspección. - Registro de eventos autorizados. - Copia de resolución o permiso. - Actas de inspección. - Archivo físico y digital.		
Elaborado por:		Revisado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firma de la persona que elabora el documento		 Econ. Mónica E. Pérez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	
		 Ing. Manuel López para Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 71: Gestión de autorizaciones para eventos, ferias y similares



Ficha de indicador de producto 71: Autorización de emitida

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Autorización de eventos, ferias y similares emitidas				
Producto	Autorización de emitida				
Nombre del indicador	Numero de autorizaciones emitidos	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la eficiencia del proceso de atención de solicitudes y permite optimizar la gestión, garantizando que las autorizaciones se emitan dentro de los plazos establecidos y evitando retrasos que afecten al administrado.				
Responsable	Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNAEE Especificaciones técnicas: NAEE: Número de autorizaciones de eventos emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Registro de expedientes. • Sistema de trámite documentario. • Informes de inspección. • Archivo digital del área				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	4	4	4	5	5
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Gallegos Sánchez C.A. 8556 Firma del servidor para el documento		 ECON. MICAELA E. CHÁVEZ BENAVENTE Oficina General de Asesoría Estratégica y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Ing. Manuel López Vargas (e) Sub Gerente de Promoción Económica y Empresarial Firma del dueño del proceso	

***GERENCIA DE
SEGURIDAD
CIUDADANA***

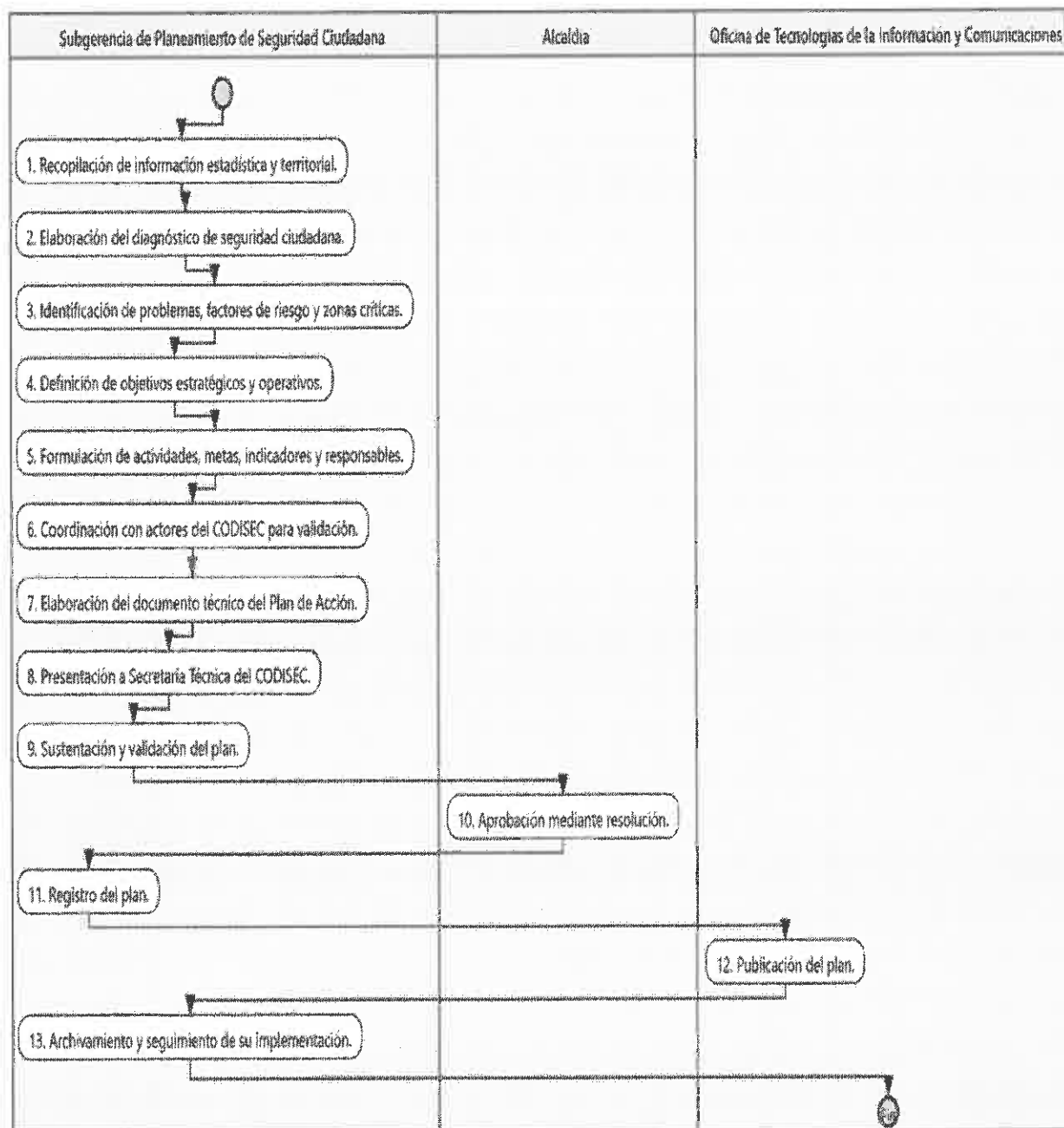
***SUBGERENCIA DE
PLANEAMIENTO DE LA SEGURIDAD
CIUDADANA***



Ficha de producto y proceso 72: Proceso de formulación del Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de formulación del Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Planeamiento de Seguridad Ciudadana		
Objetivo del proceso	Elaborar el Plan de Acción de Seguridad Ciudadana que oriente, organice y programe las acciones multisectoriales y municipales dirigidas a prevenir, reducir y enfrentar los factores que afectan la seguridad ciudadana en la jurisdicción distrital, en concordancia con la normativa del SINASEC.		
Objetivo estratégico	Reducir la tasa de inseguridad ciudadana en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC) • Gerencias y subgerencias de la municipalidad • Policía Nacional del Perú • Juntas Vecinales • Observatorio de Seguridad Ciudadana • Sistema de Información de Seguridad Ciudadana • Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) • Ministerio del Interior	• Diagnóstico situacional de seguridad ciudadana • Estadísticas de criminalidad y faltas • Información georreferenciada (mapas de calor delictivo) • Análisis de capacidades institucionales • Normativa vigente del SINASEC • Lineamientos estratégicos y resultados esperados • Acuerdos del CODISEC • Recursos programados y disponibles • Información sociodemográfica del territorio	• Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.	• Comité Distrital de Seguridad Ciudadana • Alcaldía • Policía Nacional del Perú • Serenazgo Municipal • Gerencias municipales vinculadas • Juntas Vecinales • Organizaciones sociales de base • Ciudadanía en general
Actividades del proceso			
Riesgos	• Información estadística insuficiente o desactualizada. • Falta de coordinación interinstitucional. • Cambios normativos o directivas del SINASEC. • Escasez de recursos para cumplir metas. • Falta de participación del CODISEC. • Resistencias políticas o técnicas. • Plazos retrasados que afectan su aprobación.		
Registros	• Actas del CODISEC • Matrices de diagnóstico y georreferenciación • Documentos de validación interna • Plan de Acción aprobado • Informes de avance y seguimiento • Archivo físico y digital del Plan y sus anexos		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adrián I. Gallegos Sánchez Firmante del documento	 Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Asesoría Jurídica y Legal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión de procesos		 Lic. Winston A. Chumacero Chávez Firmante del proceso

Flujograma de proceso 72: Proceso de formulación del Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.



Ficha de indicador de producto 72: Plan de Acción Local de Seguridad Ciudadana.

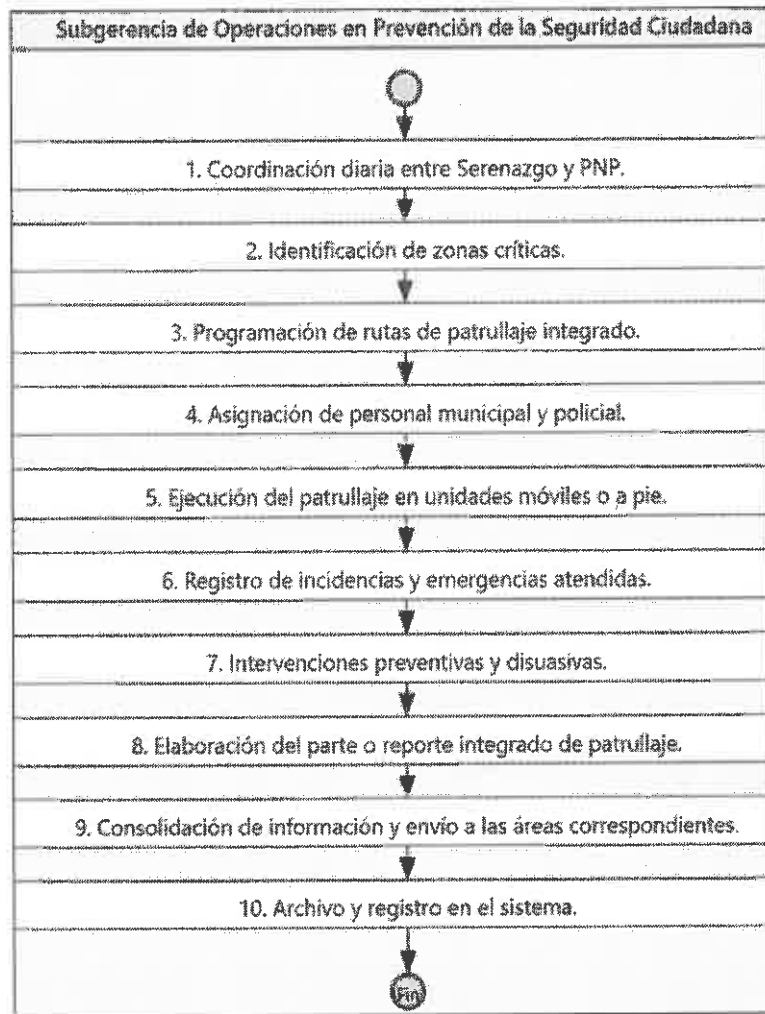
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de formulación del Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.				
Producto	Plan de Acción Local de Seguridad Ciudadana.				
Nombre del indicador	Porcentaje de implementación del plan de Acción de Seguridad Ciudadana.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar el nivel de avance y cumplimiento del proceso de formulación del plan, garantizando que se elabore dentro de los plazos establecidos por el SINASEC y que se cuente con un instrumento de gestión actualizado y oportuno.				
Responsable	Subgerencia de Planeamiento de Seguridad Ciudadana				
Método de cálculo	Fórmula: $(NAPE / NAPP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NAPE: Número de acciones del plan de acción local de seguridad ciudadana del distrito ejecutados NAPP: Número de acciones del plan de acción local de seguridad ciudadana del distrito programados.				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Cronograma oficial del proceso • Actas del CODISEC • Informes de avance • Registro de reuniones técnicas • Sistema de Seguimiento del SINASEC • Archivo físico/digital				
	Linea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%	100.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Gallegos Sanchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Winston E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE J.L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Winston A. Chumacero Chavez GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA Firma del titular del proceso	

***SUBGERENCIA DE
OPERACIONES EN
PREVENCIÓN DE LA
SEGURIDAD
CIUDADANA***

Ficha de producto y proceso 73: Servicio de patrullaje integrado con la PNP

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Servicio de patrullaje integrado con la PNP		Tipo de proceso: Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana		
Objetivo del proceso	Ejecutar patrullajes coordinados entre la Municipalidad y la PNP para prevenir delitos, faltas y situaciones de riesgo, fortalecer la percepción de seguridad y mejorar la capacidad de respuesta ante emergencias en la jurisdicción.		
Objetivo estratégico	Reducir la tasa de inseguridad ciudadana en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Policía Nacional del Perú. • Observatorio de Seguridad Ciudadana. • Juntas Vecinales. • Subgerencia de Atención al Ciudadano • Gerencia de Seguridad Ciudadana.	• Convenio con la PNP • Plan anual de patrullaje integrado • Disponibilidad de efectivo policiales • Disponibilidad de unidades móviles de Serenazgo • Hoja de ruta, del circuito a realizar,	• Reporte de patrullaje integrado	• Municipalidad / Gerencia de Seguridad Ciudadana. • Policía Nacional del Perú. • Juntas vecinales y comunidad. • CODISEC
Actividades del proceso			
Riesgos	• Insuficiente disponibilidad de personal policial. • Riesgos de agresiones o ataques a los efectivos. • Fallas en comunicación o falta de coordinación. • Vehículos o equipos en mal estado. • Intervenciones de alto riesgo no previstas. • Falta de información actualizada de zonas críticas. • Incumplimiento de rutas de patrullaje.		
Registros	• Parte de patrullaje integrado. • Bitácora de incidencias. • Registro GPS de rutas. • Reportes de intervención. • Libro de ocurrencias. • Registro audiovisual		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián A. Gallegos Sánchez Firma del responsable de la gestión por procesos	 Econ. Miroslav E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de la gestión por procesos	 Lic. Winston A. Chimazero Chavez GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 73: Servicio de patrullaje integrado con la PNP



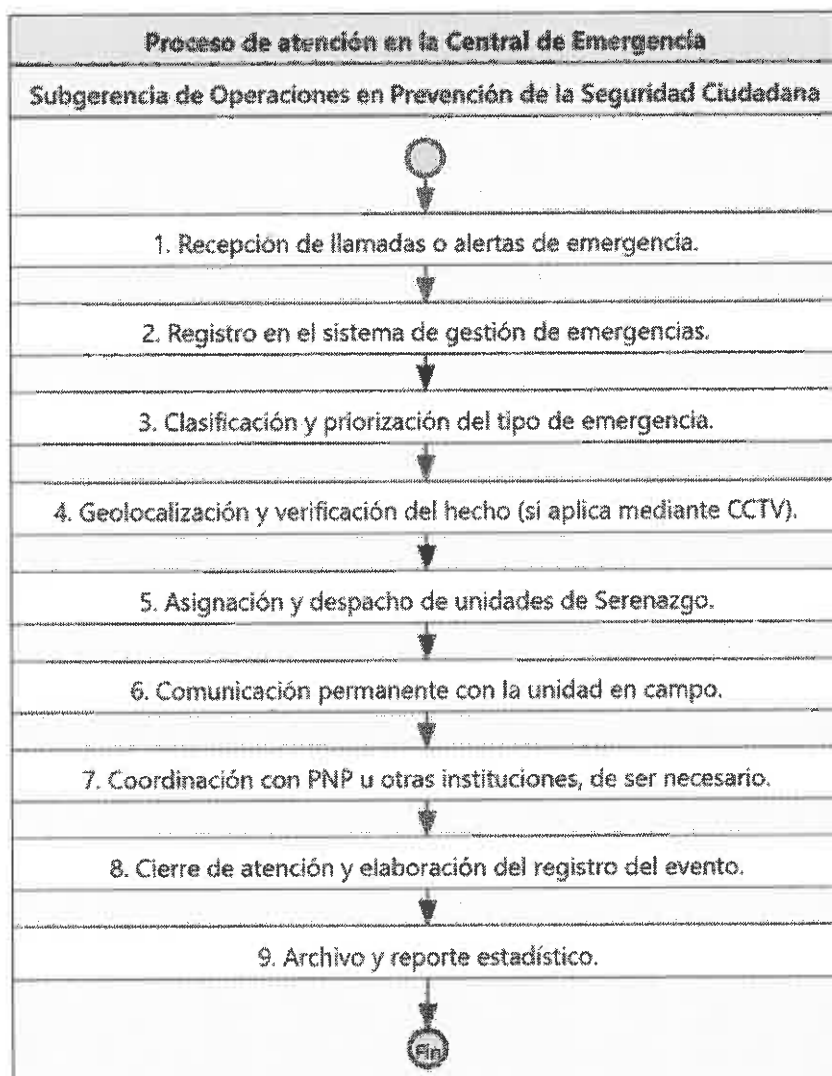
Ficha de indicador de producto 73: Servicio de patrullaje integrado con la PNP

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Servicio de patrullaje integrado con la PNP				
Producto	Reporte de patrullaje integrado				
Nombre del indicador	Porcentaje del patrullaje integrado ejecutado	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir el grado de cumplimiento de las rutas y horarios planificados, garantizando presencia preventiva en zonas críticas y mejorando la seguridad ciudadana.				
Responsable	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana				
Método de cálculo	Fórmula: $(NPPIE / NPPI) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NPPIE: Número de patrullaje integrado ejecutado NPPI: Número de patrullaje integrado programado				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Plan diario de patrullaje. - Partes de patrullaje integrado. - Sistema GPS o registros de ruta. - Libro de ocurrencias. - Reportes de Serenazgo.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Gallegos Sanchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Micaela E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Winston A. Cruz Acevedo Chavez GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 74: Proceso de atención en la central de emergencia

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de atención en la central de emergencia		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana		
Objetivo del proceso	Brindar atención oportuna, eficiente y coordinada a las emergencias reportadas por la ciudadanía, garantizando la respuesta inmediata de las unidades de serenazgo y contribuyendo a la seguridad y protección de los vecinos del distrito.		
Objetivo estratégico	Reducir la tasa de inseguridad ciudadana en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Ciudadanía (llamadas de emergencia) • Policía Nacional del Perú • Cámaras del Sistema de Videovigilancia • Juntas Vecinales • Central Telefónica, • • Aplicativo smart muni	• Reportes de emergencia (llamadas, alertas, mensajes, visualización) • Ubicación del incidente • Tipo de hecho reportado • Datos del ciudadano solicitante • Información preliminar del evento	• Emergencias atendidas y despachadas oportunamente.	• Ciudadanía • Unidades de Serenazgo • PNP
Actividades del proceso			
<pre> graph TD A[Recepción de llamadas o alertas de emergencia] --> B[Registro en el sistema de gestión de emergencias] B --> C[Clasificación y priorización del tipo de emergencia] C --> D[Localización y verificación del hecho (por ejemplo, mediante CCTV)] D --> E[Asignación y despacho de unidades de serenazgo] E --> F[Coordinación con PNP u otras instituciones de su territorio] F --> G[Cierre de atención y elaboración del registro del evento] G --> H[Archivo y reporte estadístico] </pre>			
Riesgos	• Saturación de la central de emergencias • Información incompleta del ciudadano • Falla en equipos de comunicación • Tiempo de respuesta elevado • Error en la priorización		
Registros	• Registro digital de llamadas de emergencia • Bitácora de despachos • Reporte de incidentes atendidos • Grabaciones de llamadas • Registro de videos de cámaras		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrian I. Gallegos Sánchez Elabora el documento	 Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Lic. Winston A. Chumacero Chayez GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA Firma del gerente del proceso	

Flujograma de proceso 74: Proceso de atención en la central de emergencia



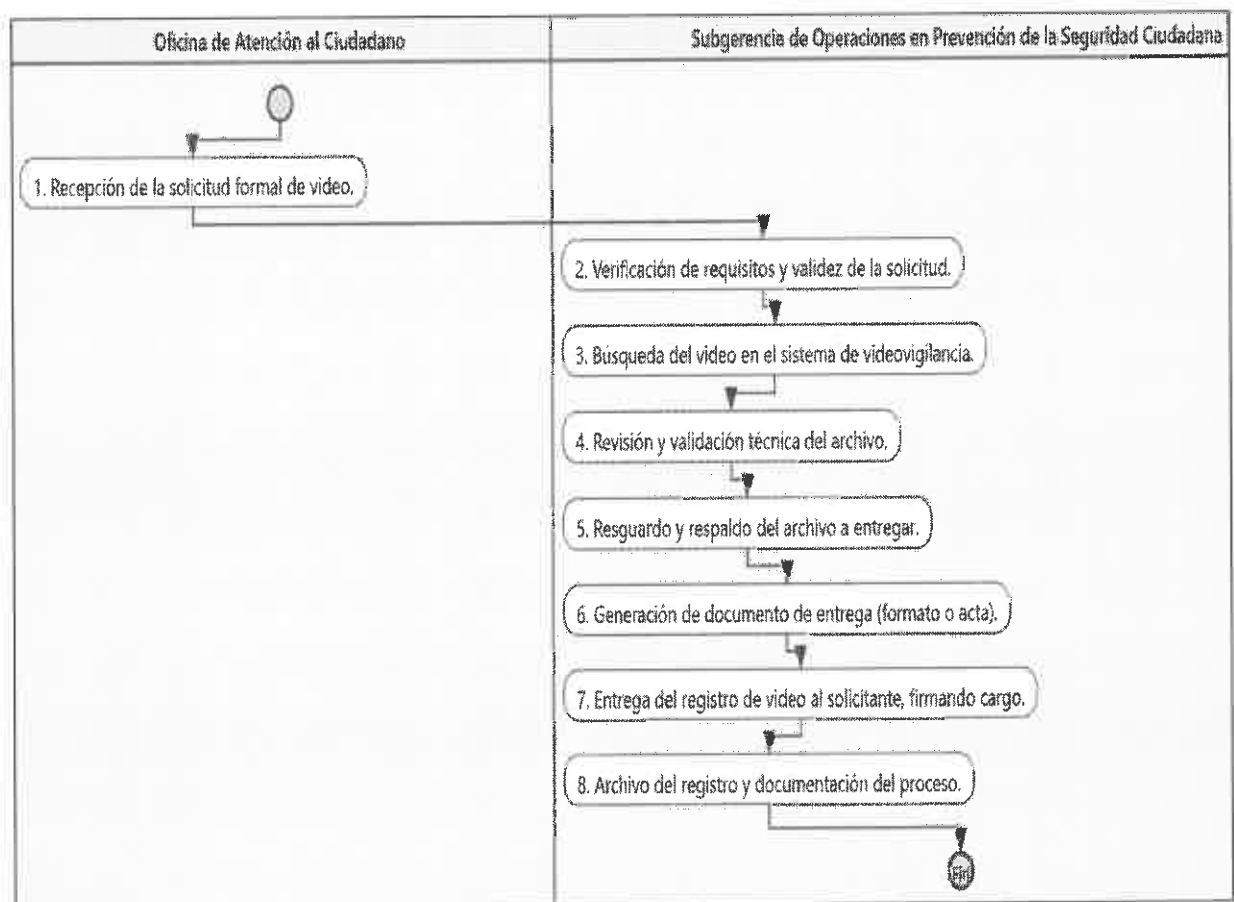
Ficha de indicador de producto 74: Emergencias atendidas y despachadas oportunamente.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de atención en la central de emergencia				
Producto	Emergencias atendidas y despachadas oportunamente.				
Nombre del indicador	Número de atenciones de emergencias oportunamente	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la eficiencia del proceso central para garantizar una respuesta rápida ante situaciones de riesgo para la integridad de los ciudadanos. Permite evaluar desempeño, identificar cuellos de botella y mejorar la capacidad de atención inmediata.				
Responsable	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNAEO Especificaciones técnicas: NAE0: Número de atenciones de emergencias oportunamente				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Atención	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Sistema de Registro de Emergencias (software de la central) - Bitácora de llamadas - Reporte de despacho de unidades				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	300	330	360	390	420
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. M. E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Winston A. Chumacero Chávez Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	

Ficha de producto y proceso 75: Proceso de entrega de registro de video

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de entrega de registro de video		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana		
Objetivo del proceso	Atender de manera oportuna, íntegra y segura las solicitudes de registro de videos provenientes del sistema de videovigilancia, garantizando la trazabilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información para fines de seguridad, investigación policial o requerimientos institucionales.		
Objetivo estratégico	Reducir la tasa de inseguridad ciudadana en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Ciudadanía (mediante solicitud formal) - Policía Nacional del Perú - Ministerio Público - Subgerencias y gerencias de la Municipalidad - Sistema de videovigilancia	- Solicitud formal de entrega de video - Datos del solicitante - Fecha y hora del incidente - Ubicación o cámara específica - Registro almacenado en el sistema	Video extraído, validado y entregado al solicitante.	- Policía Nacional del Perú - Fiscalía / Ministerio Público - Unidad o Gerencia solicitante - Ciudadano (según normativa de acceso) - Autoridad competente
Actividades del proceso			
Riesgos	- Solicitud incompleta - Pérdida de archivo de video - Daño en el sistema - Acceso no autorizado - Error en la extracción del archivo		
Registros	- Registro de solicitudes de videos - Acta o constancia de entrega - Backup del video entregado - Bitácora del sistema - Informe de búsqueda del registro		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián I. Ballegos Sánchez Firma del Gerente de la Oficina de Atención al Ciudadano		 Econ. Mirella E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Lic. Winston A. Chumacero Chávez GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 75: Proceso de entrega de registro de video



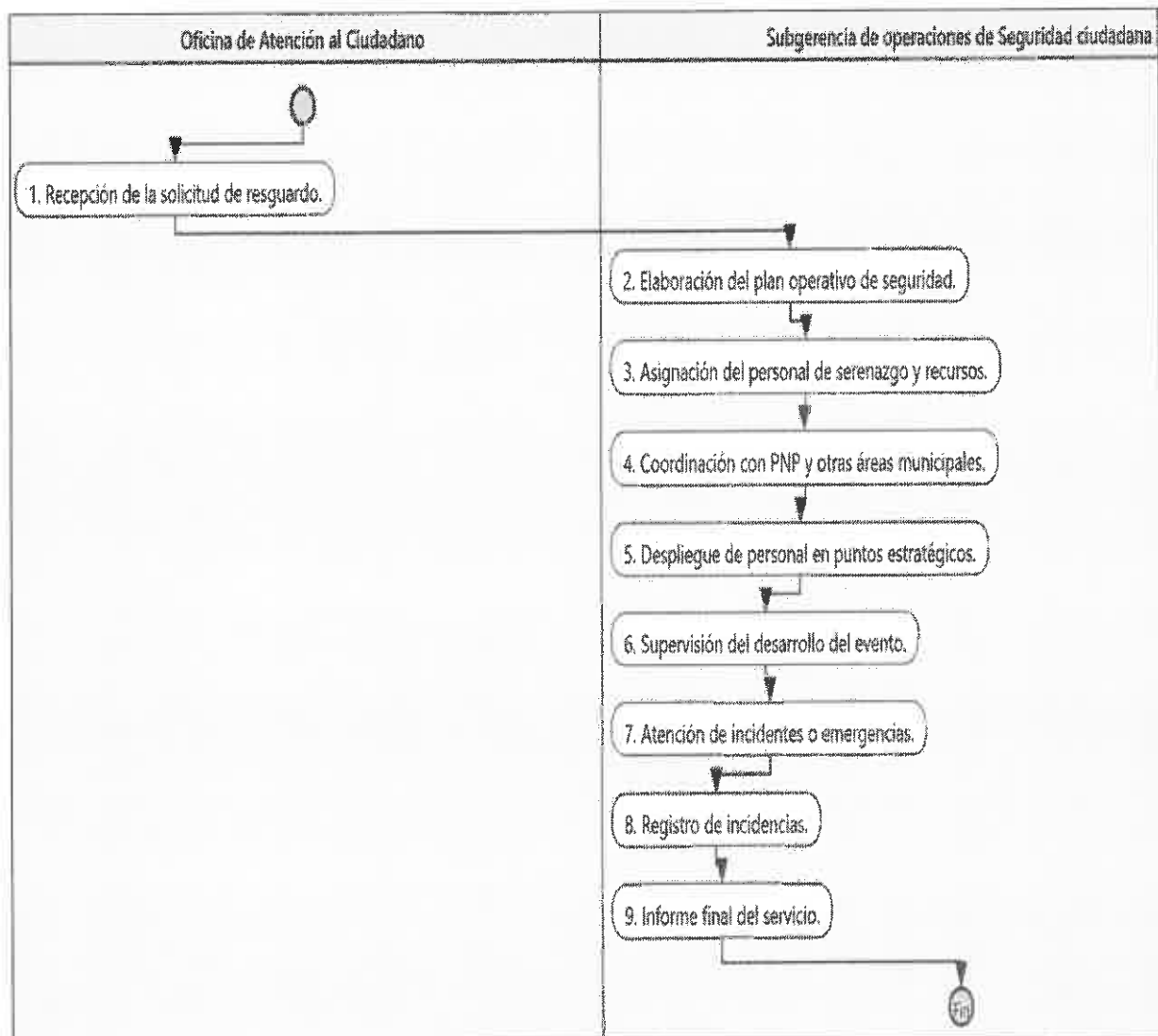
Ficha de indicador de producto 75: Video extraído, validado y entregado al solicitante.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de entrega de registro de video				
Producto	Video extraído, validado y entregado al solicitante.				
Nombre del indicador	Porcentaje de solicitudes de videos entregadas dentro del plazo establecido.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad del proceso de entrega de videos, asegurando una atención eficaz a autoridades, ciudadanía e instituciones, y garantizando el cumplimiento de plazos normativos para investigación o acciones preventivas.				
Responsable	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NSVEPE$ Especificaciones técnicas: NSVEPE: Número de solicitudes de videos entregadas dentro del plazo establecido				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Persona atendida	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de solicitudes de video • Actas de entrega • Sistema de videovigilancia (bitácoras) • Libro de cargo del área				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	500	510	520	530	540
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian J. Callegos Sanchez C.A.A. 8556		 Econ. Micky E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Winston A. Chumacero Chavez Jefe de la Oficina de la Ciudadanía Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 76: Proceso de resguardo en eventos municipales para la población

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de resguardo en eventos municipales para la población		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana		
Objetivo del proceso	Garantizar la seguridad, orden, control y protección de los participantes en eventos municipales, mediante el despliegue estratégico de personal de serenazgo y apoyo operativo, reduciendo riesgos, incidentes y condiciones que comprometan la integridad de la población asistente.		
Objetivo estratégico	Reducir la tasa de inseguridad ciudadana en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Gerencia de Desarrollo Social y Económico. - Gerencia de Servicios a la Ciudad - Organizador del evento - Policía Nacional del Perú	- Solicitud de resguardo preventivo - Planos de ubicación / aforo - Información sobre riesgos o actividades especiales - Disponibilidad del personal operativo - Equipamiento logístico (chalecos, radios, vehículos, etc.)	Resguardo preventivo ejecutado en el evento público en la jurisdicción.	- Ciudadanía asistente - Organizadoras del evento - Gerencia de Seguridad Ciudadana - Policía Nacional del Perú - Instituciones participantes
Actividades del proceso			
<pre> graph TD A[1. Recepción de la solicitud de resguardo] --> B[2. Elaboración del plan operativo de seguridad] B --> C[3. Asignación del personal de serenazgo y apoyo] C --> D[4. Coordinación con PNP y otras áreas municipales] D --> E[5. Despliegue de personal en puntos estratégicos] E --> F[6. Supervisión del desarrollo del evento] F --> G[7. Atención de accidentes o emergencias] G --> H[8. Registro de incidencias] H --> I[9. Informe final del servicio] </pre>			
Riesgos	- Aglomeraciones - Insuficiente personal - Fallas de comunicación - Incidentes violentos - Cambios en condiciones del evento		
Registros	- Solicitud de resguardo de evento - Plan de seguridad / despliegue operativo - Parte diario del personal - Registro de incidentes - Informe final del evento - Actas de coordinación con PNP o áreas municipales		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firmado en su calidad de: Subgerente de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana		 Econ. Micaela L. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encarrilada de la gestión por procesos	 Lic. Winston A. Chumacero Chávez Firmado en su calidad de: Subgerente de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana

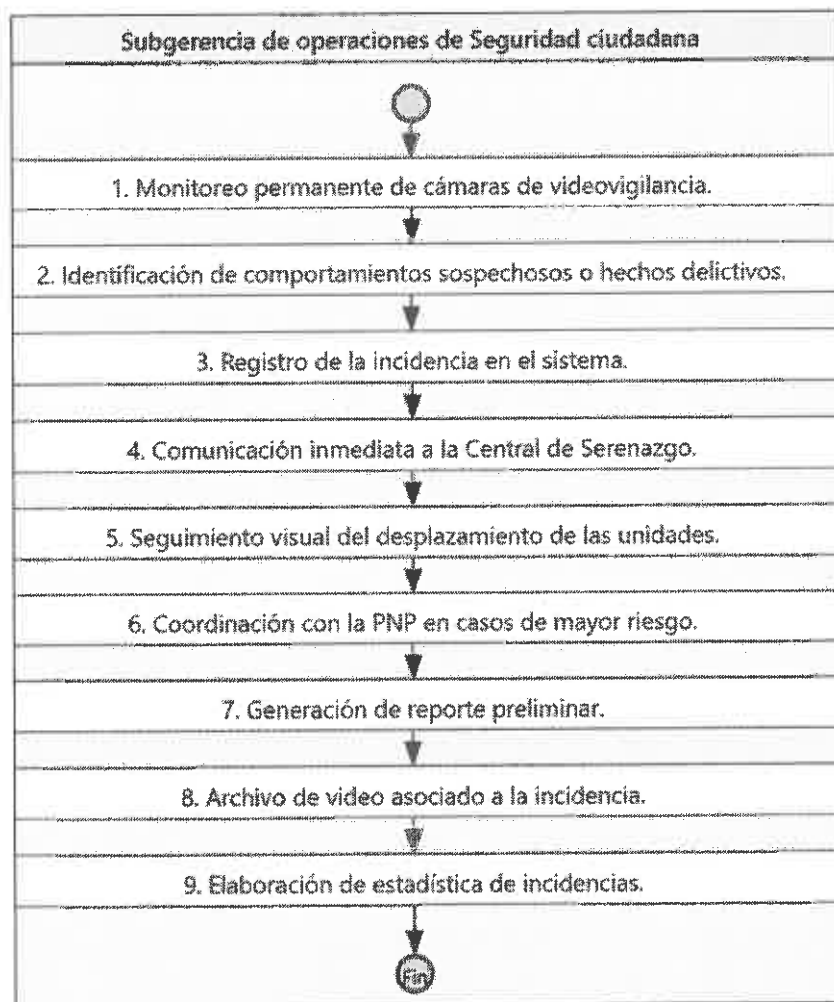
Flujograma de proceso 76: Proceso de resguardo en eventos municipales para la población



Ficha de indicador de producto 76: Resguardo preventivo ejecutado en el evento público en la jurisdicción.

FICHA DE INDICADOR DE [PRODUCTO O PROCESO]					
Proceso	Proceso de resguardo en eventos municipales para la población				
Producto	Resguardo preventivo ejecutado en el evento público en la jurisdicción.				
Nombre del indicador	Porcentaje de eventos atendidos	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la capacidad de la Subgerencia para cumplir con las solicitudes de seguridad en eventos municipales, garantizando la protección de la población y el orden durante actividades oficiales. Contribuye a la mejora del servicio y a la reducción de incidentes.				
Responsable	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana				
Método de cálculo	Fórmula: $(NEA / NEP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NEA: Número de eventos municipales atendidos NEP: Número de eventos municipales programados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acción	Frecuencia	Semanal
Fuente de datos	- Programación municipal de eventos - Registro de solicitudes atendidas - Informes de resguardo - Reportes diarios del personal				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	90.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian I. Callegos Sanchez C.A.A. 8556		 Econ. Mirella E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuestos Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Lic. Winston A. Chumacero Chavez ANA	

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del servicio de videovigilancia		Tipo de proceso: Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana		
Objetivo del proceso	Realizar el monitoreo permanente de los espacios públicos mediante el sistema de videovigilancia, con el fin de detectar hechos delictivos, incidentes de riesgo y situaciones de emergencia, permitiendo activar una respuesta rápida y coordinar acciones con las unidades operativas y entidades competentes para la seguridad del distrito.		
Objetivo estratégico	Reducir la tasa de inseguridad ciudadana en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Sistema de videovigilancia (CCTV) • Operadores de cámaras • Soporte técnico (TI / mantenimiento) • Ciudadanía (alertas telefónicas) • Policía Nacional del Perú (coordinaciones).	• Imágenes en tiempo real • Alertas visuales captadas por cámaras • Equipamiento de monitoreo (software, consolas, pantallas) • Reportes de incidencias previas • Planos y sectores de vigilancia	• Incidencias detectadas, registradas y comunicadas oportunamente.	• Unidades de Serenazgo • Policía Nacional del Perú • Gerencia de Seguridad Ciudadana • Centro de Operaciones de Emergencia • Áreas municipales que soliciten reportes • Ciudadanía (a través de la atención indirecta)
Actividades del proceso			
1. Monitoreo permanente de cámaras de videovigilancia. 2. Identificación de comportamientos sospechosos o hechos delictivos. 3. Registro de la incidencia en el sistema. 4. Comunicación inmediata a la Central de Serenazgo. 5. Seguimiento visual del desplazamiento de las unidades. 6. Coordinación con la PNP en casos de mayor riesgo. 7. Generación de reporte preliminar. 8. Archivo de video asociado a la incidencia. 9. Elaboración de estadística de incidencias.			
Riesgos	• Fallas en cámaras o servidores • Saturación de monitores • Distracción o cansancio del operador • Baja calidad de video • Falta de comunicación oportuna		
Registros	• Bitácora de incidencias de videovigilancia • Reportes diarios de monitoreo • Registros de video asociados • Comunicaciones y coordinaciones realizadas • Estadísticas mensuales		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián A. Callegos Sánchez CAA 8556		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL J. F. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mónica E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación y Estrategia / Presupuest Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE J. F. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Winston A. Chumacero Chávez Gerente de Gestión de Seguridad Ciudadana



Ficha de indicador de producto 77: Incidencias detectadas, registradas y comunicadas oportunamente

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del servicio de videovigilancia				
Producto	Incidencias detectadas, registradas y comunicadas oportunamente.				
Nombre del indicador	Porcentaje de incidencias detectadas y comunicadas oportunamente por cámaras de videovigilancia.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del monitoreo preventivo, asegurando que las incidencias captadas por las cámaras sean detectadas y comunicadas de manera inmediata para su atención operativa. Permite evaluar desempeño de operadores, funcionamiento del sistema y calidad del servicio.				
Responsable	Subgerencia de Operaciones en Prevención de la Seguridad Ciudadana				
Método de cálculo	Fórmula: $(NID / NICO) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NID: Número de incidencias detectadas NICO: Número total de incidencias comunicadas oportunamente				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Persona atendida	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Registro de incidencias del sistema de videovigilancia - Reportes operativos de Serenazgo - Bitácoras de operadores - Grabaciones de respaldo				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	90.00%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez		 ECON. Merysa E. Chávez Benavent Oficina General de Planeación, Estrategia y Presupuesto		 Lic. Winston A. Chuñacero Chávez GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA	
Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del dueño del proceso	

CAA 8556

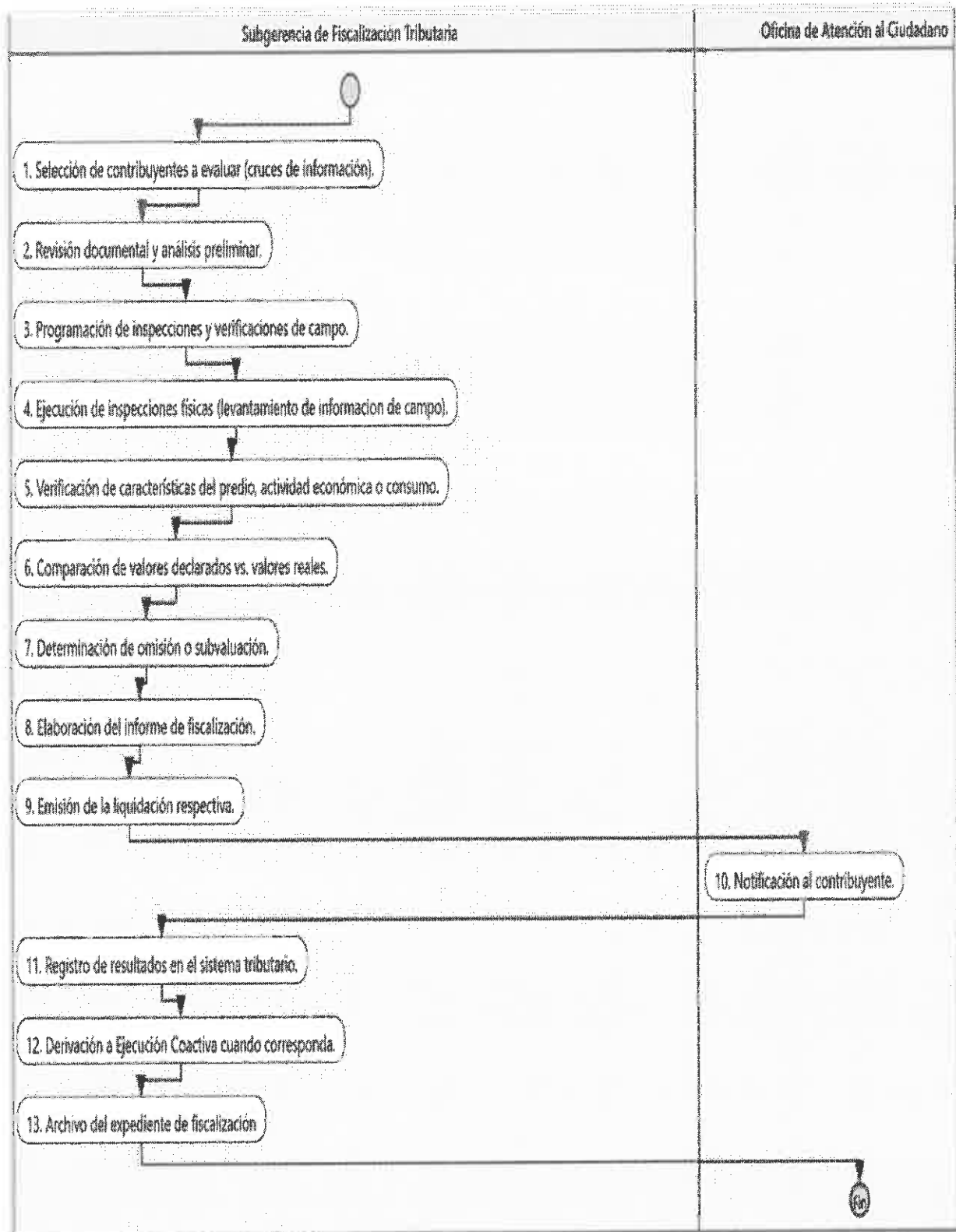
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

***SUBGERENCIA DE FISCALIZACIÓN
TRIBUTARIA***

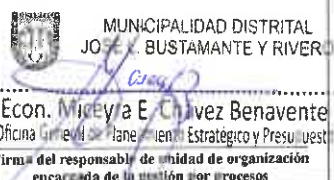
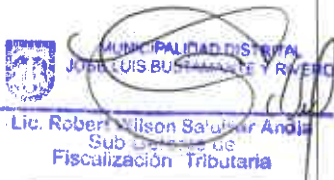
Ficha de producto y proceso 78: Proceso de determinación de subvaluadores y omisos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Proceso de determinación de subvaluadores y omisos.		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Subgerencia de Fiscalización Tributaria.		
Objetivo del proceso	Identificar, verificar y determinar la existencia de contribuyentes subvaluadores y omisos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales, con la finalidad de mejorar los niveles de recaudación ampliar la base tributaria.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Gerencia de Administración Tributaria - Subgerencia de Registro y Recaudación - SUNARP - Sistemas informáticos tributarios	- Padrón de contribuyentes - Declaraciones juradas de tributos - Información registral propiedad y predios - Reportes de inspección - Normativa tributaria municipal - Información histórica y comparativa de valores	Determinación de subvaluadores y omisos	- Gerencia de Administración Tributaria - Subgerencia de Registro y Recaudación - Contribuyentes (personas naturales o jurídicas) - Subgerencia de Ejecución Coactiva
Actividades del proceso			
Riesgos	- Información desactualizada en catastro o padrones. - Resistencia o falta de colaboración del contribuyente. - Errores en la inspección o valoración técnica. - Riesgos de integridad ética (sobornos, manipulación de información).		
Registros	- Informes de fiscalización - Actas de inspección - Fotografías, croquis y evidencias - Resoluciones determinativas o liquidaciones - Notificaciones - Registro digital en el sistema tributario - Archivo físico y electrónico del expediente		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián V. Callegos Sánchez C.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Lic. Robert Wilson Salazar Andía Sub Gerente de Fiscalización Tributaria Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 78: Proceso de determinación de subvaluadores y omisos



Ficha de indicador de producto 78: Determinación de subvaluadores y omisos

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Proceso de determinación de subvaluadores y omisos				
Producto	Determinación de subvaluadores y omisos.				
Nombre del indicador	Número de contribuyentes con subvaluación u omisión detectada	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la efectividad del proceso de fiscalización tributaria para identificar contribuyentes que incumplen sus obligaciones, contribuyendo a mejorar los niveles de recaudación y ampliar la base tributaria.				
Responsable	Subgerencia de Fiscalización Tributaria.				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNCSOD Especificaciones técnicas: NCSOD: Número de contribuyentes con subvaluación u omisos detectados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Contribuyente	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Informes de fiscalización • Registros de inspección • Sistema tributario municipal • Resoluciones determinativas • Base de datos de contribuyentes y predios • Catastro digital de Cofopri • Google Earth • SUNARP				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2025	2026	2027	2028	2029
Valor	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián L. Gallegos Sánchez C.A.R. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERA Econ. Midey E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERA Lic. Robert Wilson Salazar Andía Sub Gerente de Fiscalización Tributaria Firma del dueño del proceso	

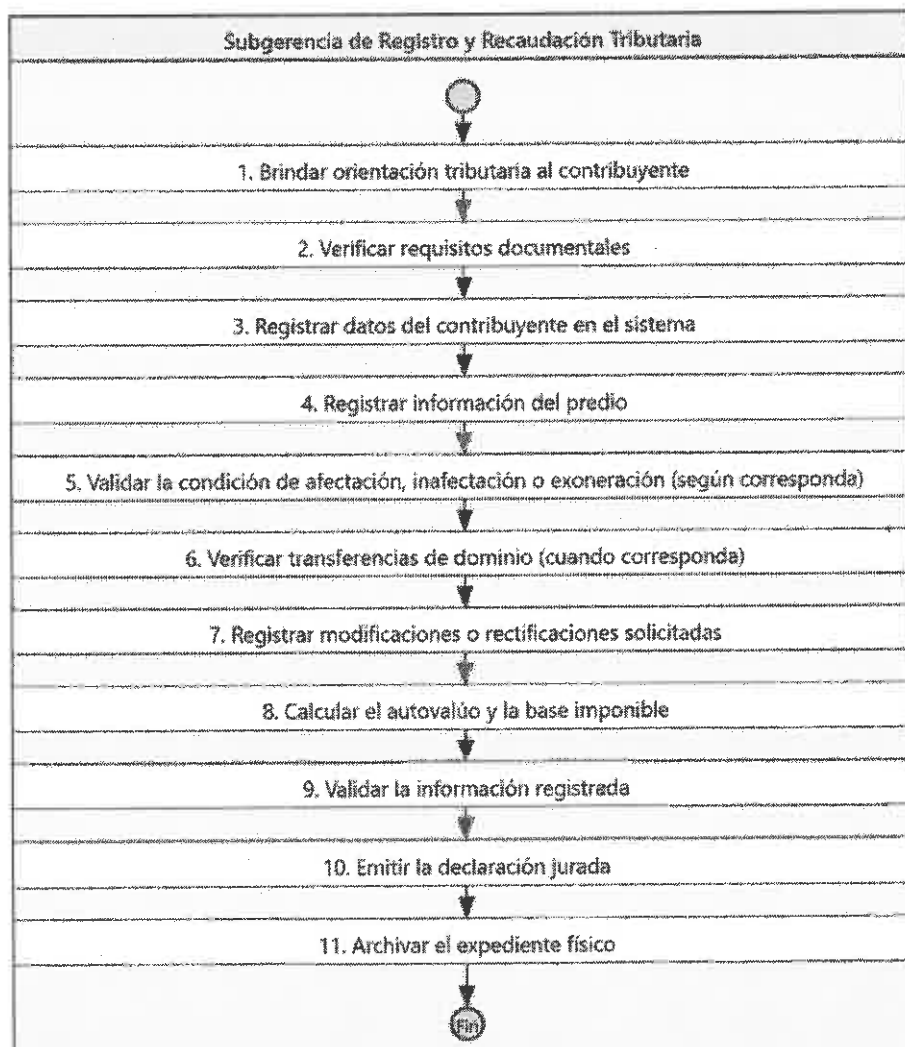
S/I: Sin información

***SUBGERENCIA DE
REGISTRO Y
RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA***

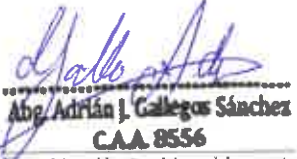
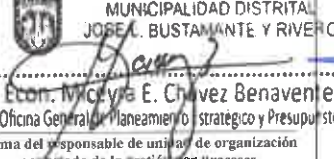
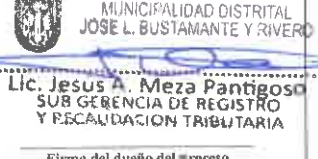
Ficha de producto y proceso 79: Gestión del Registro y Declaración del Impuesto Predial

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión del Registro y Declaración del Impuesto Predial	Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria.		
Objetivo del proceso	Registrar, actualizar y validar la información declarada por los contribuyentes respecto a sus predios, con la finalidad de determinar correctamente la base imponible del Impuesto Predial, asegurar la formalización tributaria y contribuir a la sostenibilidad financiera del gobierno local. Dentro de este proceso se ubican las siguientes acciones que desarrollada la unidad orgánica: Orientación al contribuyente, Declaración jurada de impuesto predial, Declaración tributaria sustitutoria o certificatoria, Duplicación de declaración jurada de impuesto predial, Inscripción por transferencia de predio de nuevo contribuyente, Modificación de datos del contribuyente y Modificación de datos del predio o de modificaciones mayores a 5 UITs.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Contribuyente propietario o poseedor del predio - SUNARP	- Formato de Declaración Jurada del Impuesto Predial - Documento de identidad del contribuyente - Documento de propiedad o transferencia del predio	Declaración Jurada del Impuesto Predial registrada y validada	- Contribuyente - Subgerencia de Fiscalización Tributaria - Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria.
Actividades del proceso			
Riesgos	- Información incompleta o errónea presentada por el contribuyente - Omisión de declaración de predios - Errores en el registro del autoavaluo - Falta de interoperabilidad con SUNARP - Retrasos en la atención al ciudadano		
Registros	- Declaraciones juradas físicas y/o digitales - Sistema de administración tributaria municipal - Cargos de recepción - Expedientes administrativos - Base de datos de contribuyentes y predios		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abg. Adrián F. Gallegos Sánchez CAA 0556 Firma del servidor que elabora el documento	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mireya E. Chavez Benavente Oficina General de Planeación, Estrategia y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Jesús A. Meza Pantigoso SUB GERENCIA DE REGISTRO Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Firma del dueño del proceso	

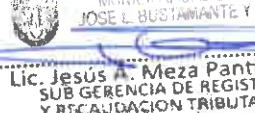
Flujograma de proceso 79: Gestión del Registro y Declaración del Impuesto Predial



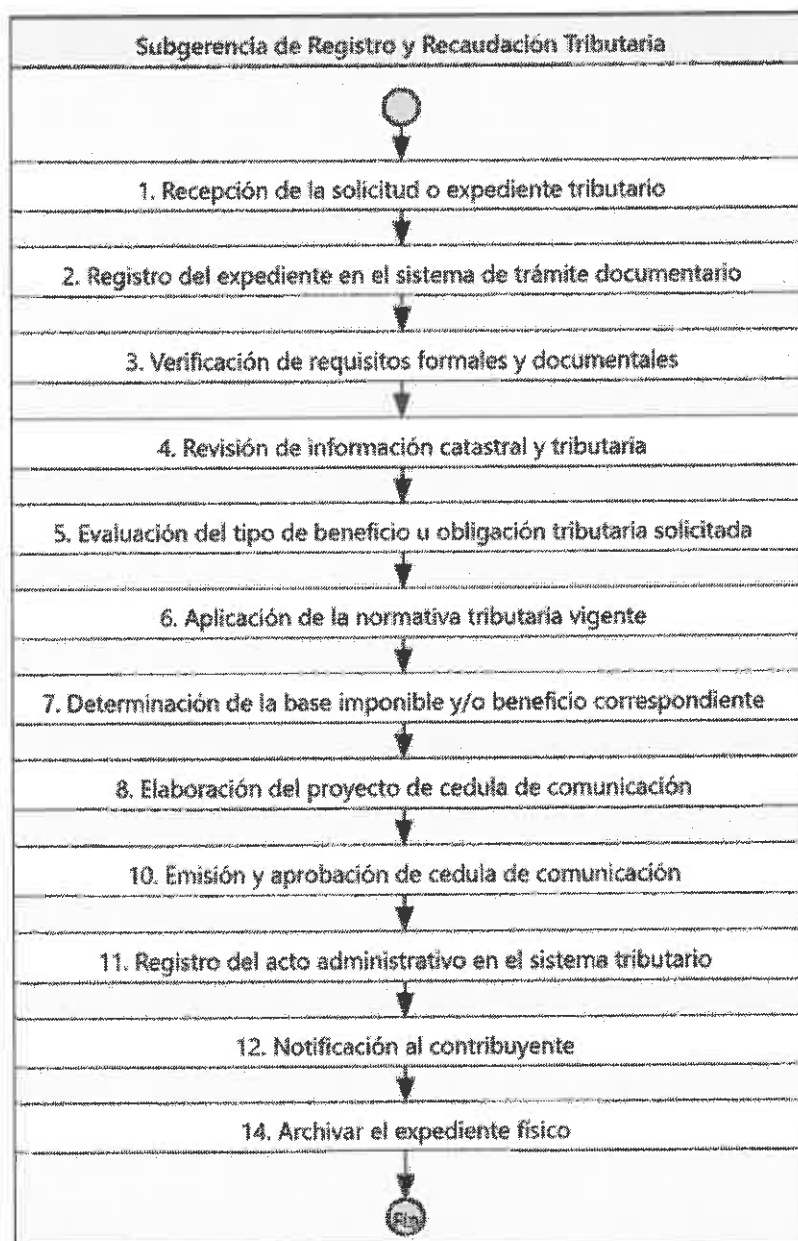
Ficha de indicador de producto 79: Declaración Jurada del Impuesto Predial registrada

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión del Registro y Declaración del Impuesto Predial				
Producto	Declaración Jurada del Impuesto Predial registrada				
Nombre del indicador	Porcentaje de declaraciones juradas del Impuesto Predial registradas dentro del plazo establecido	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia operativa del proceso, la capacidad de atención oportuna al contribuyente y el cumplimiento de los plazos administrativos, contribuyendo a una gestión tributaria efectiva y orientada al ciudadano.				
Responsable	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NDJIPRDPE / DJIPR) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas: NDJIPRDPE: Número de declaraciones juradas del impuesto predial realizadas dentro del plazo establecido NDJIPE: Número de declaraciones juradas del impuesto predial estimadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de administración tributaria municipal • Expedientes • Reportes mensuales de atención al contribuyente				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	40.00%	60.00%	65.00%	70.00%	75.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez CAA 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Ivette E. Chavez Benavente Oficina General de Manejo de Recursos Estratégicos y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización en cabeza de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Jesus A. Meza Pantigosa SUB GERENCIA DE REGISTRO Y RECAUDACION TRIBUTARIA Firma del dueño del proceso	

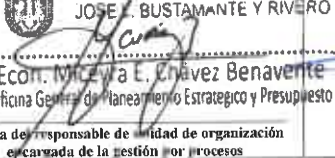
Ficha de producto y proceso 80: Gestión de la determinación y formalización tributaria municipal

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de la determinación y formalización tributaria municipal		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria.		
Objetivo del proceso	Formalizar la determinación de obligaciones y beneficios tributarios municipales mediante la emisión y registro oportuno de resoluciones y liquidaciones tributarias, garantizando la correcta aplicación de la normativa vigente y la seguridad jurídica del contribuyente. Las acciones agrupadas aquí son: la inafectación de tributos, deducción del 50% de la base imponible para determinación de impuesto de predios rústicos no comprendidos en planos básicos arancelarios de predios urbanos, deducción de 50 UIT de la base imponible del impuesto predial para pensionistas, deducción de 50 UIT de la base imponible del impuesto predial para adultos mayores de 60 años no pensionista, determinación y cancelación del impuesto alcabala y seccionamiento, subdivisión y acumulación de predios.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Contribuyente / administrado - Notarías públicas - Área de Catastro - Plataforma de Mesa de Partes (presencial o virtual)	- Solicitudes de inafectación, deducción o beneficio tributario - Documentación sustentatoria (DNI, título de propiedad, declaración jurada de pensionista, resolución de pensionista, boletas de pago, etc.) - Declaraciones juradas tributarias - Información catastral y registral - Normativa tributaria vigente	Cedulas de comunicación emitidas y registradas	- Contribuyente / administrado - Archivo GAT
Actividades del proceso			
			
Riesgos	- Emisión de cedulas de comunicación con error normativo - Demora en la atención de expedientes - Pérdida de documentación - Observaciones por parte de órganos de control		
Registros	- Expedientes tributarios - Sistema de Gestión Tributaria - Sistema de Trámite Documentario - Cargo de notificación al contribuyente		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián I. Gallegos Sánchez C.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mileyva E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad u organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Jesús A. Meza Pantigoso SUB GERENCIA DE REGISTRO Y RECAUDACION TRIBUTARIA Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 80: Gestión de la determinación y formalización tributaria municipal



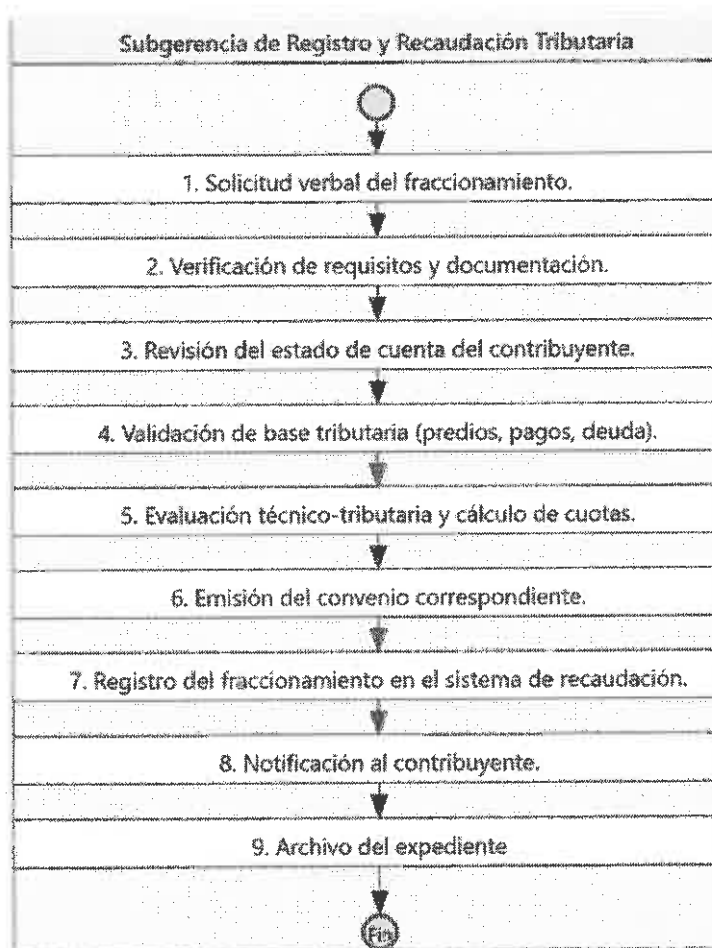
Ficha de indicador de producto 80: Cédulas de comunicación emitidas y registradas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de la determinación y formalización tributaria municipal				
Producto	Cédulas de comunicación emitidas y registradas				
Nombre del indicador	Porcentaje de cédulas de comunicación emitidas dentro del plazo establecido	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del proceso de determinación y formalización tributaria, asegurando el cumplimiento de los plazos legales y mejorando la calidad del servicio brindado al contribuyente.				
Responsable	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria				
Método de cálculo	Fórmula: $(NCCEDP / NCCE) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas: NCCEDP: Numero de cédulas de comunicación emitidas dentro del plazo NCCE: Número cédulas de comunicación emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Sistema de Gestión Tributaria • Sistema de Trámite Documentario • Registro de resoluciones y liquidaciones				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	80.00%	90.00%	93.00%	96.00%	99.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián A. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mireya E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Jesús A. Meza Pantigoso SUB GERENCIA DE REGISTRO Y RECAUDACION TRIBUTARIA Firma del dueño del proceso	

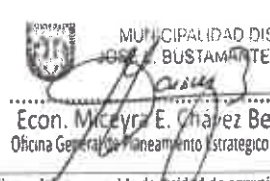
Ficha de producto y proceso 81: Gestión de fraccionamiento de deuda tributaria

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de fraccionamientos de deuda tributaria		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria.		
Objetivo del proceso	Permitir el acceso al beneficio tributario.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Contribuyente - Archivo Central	- Solicitud verbal del interesado - Documentos sustentatorios (DNI, propiedad, contratos, declaración jurada) - Estado de cuenta tributario - Información del registro de predios y padrón de contribuyentes - Normativa tributaria municipal vigente - Reporte de pagos previos u obligaciones vencidas	Convenios de Fraccionamiento de Deuda Tributaria emitidos	- Contribuyentes - Oficina de Ejecución Coactiva (suspensión temporal de cobranza)
Actividades del proceso			
<pre> graph TD A[Solicitud verbal del fraccionamiento] --> B[Verificación de requisitos y documentación] B --> C[Revisión del estado de cuenta del contribuyente] C --> D[Validación de base tributaria (predios, pagos, deuda)] D --> E[Evaluación técnico-tributaria y cálculo de cuotas] E --> F[Emisión del convenio correspondiente] F --> G[Registro del fraccionamiento en el sistema de recaudación] G --> H[Notificación al contribuyente] H --> I[Archivo del expediente] </pre>			
Riesgos	- Información tributaria desactualizada. - Presentación de documentos falsificados. - Errores en el cálculo de deuda o cuotas. - Falta de verificación adecuada por alta demanda. - Retrasos en la notificación o registro en el sistema. - Incumplimiento de cuotas por parte del contribuyente. - Fallas en el sistema de recaudación o plataforma de atención.		
Registros	- Solicitud del contribuyente - Expediente del fraccionamiento - Convenio de fraccionamiento - Registro del fraccionamiento en sistema tributario - Constancias de notificación - Reportes de seguimiento de pagos		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de el documento		 Econ. Micolay E. Chávez Benavente Firma del responsable de unidad de organización	 Lic. Jesús A. Meza Pantigoso Firma del dueño del proceso

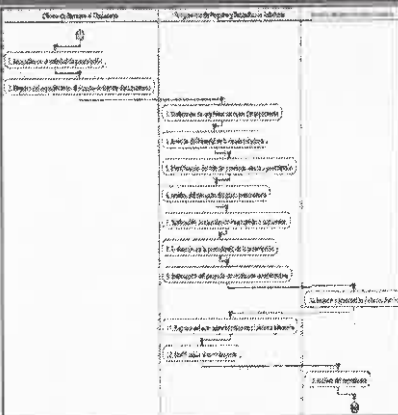
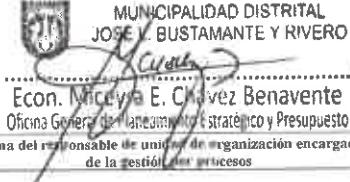
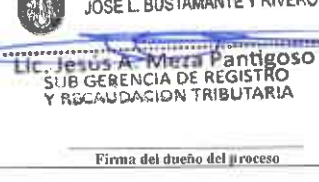
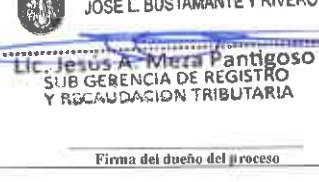
Flujograma de proceso 81: Gestión de fraccionamientos de deuda tributaria



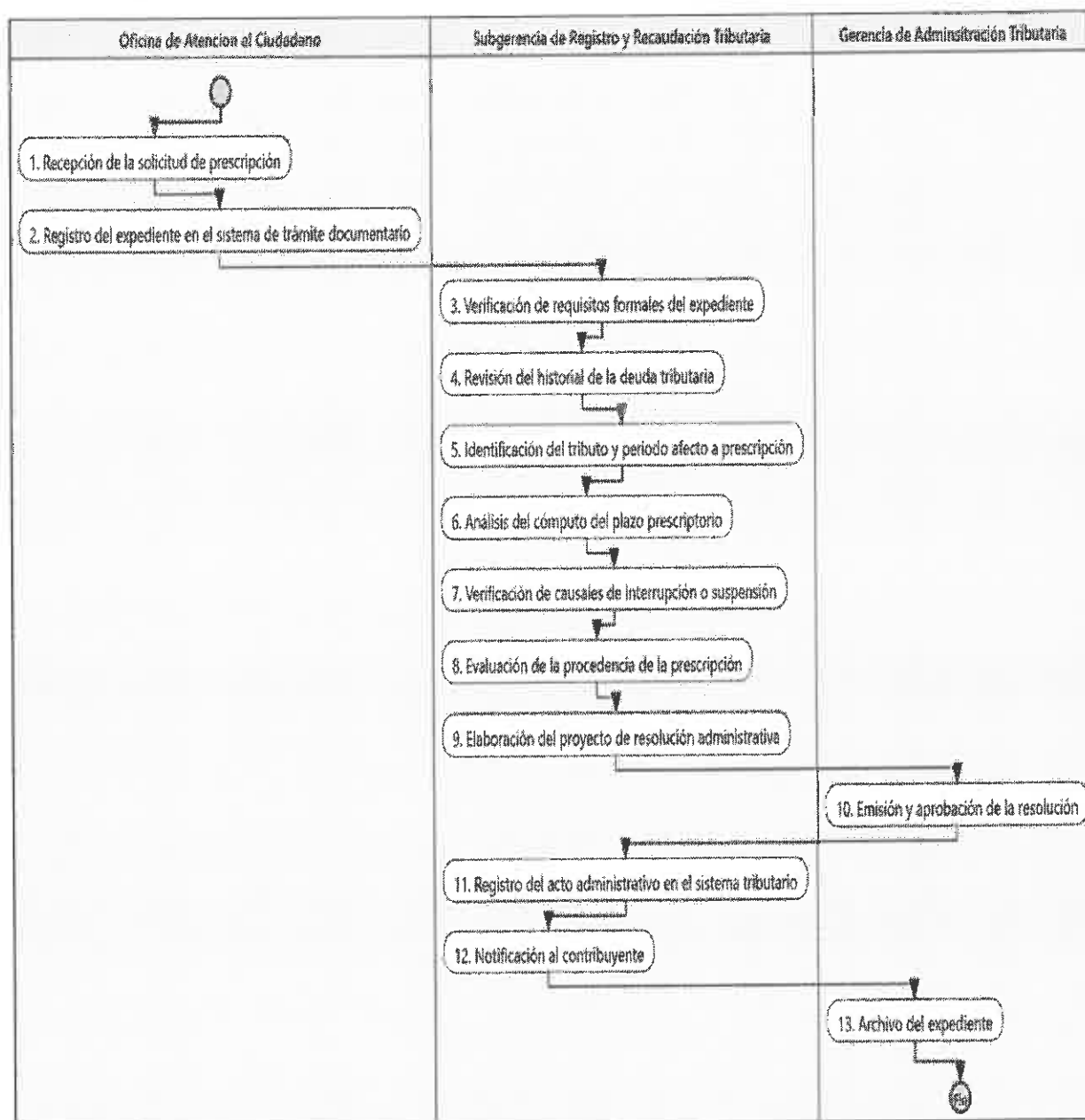
Ficha de indicador de producto 81: Convenios de Fraccionamiento de Deuda Tributaria emitidos

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de Fraccionamientos de Deuda Tributaria				
Producto	Convenios de Fraccionamiento de Deuda Tributaria emitidas				
Nombre del indicador	Número de convenios de fraccionamiento celebrados	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad en la atención de solicitudes verbales de fraccionamiento de deuda tributaria; contribuye a la reducción de morosidad y a una recaudación más predecible.				
Responsable	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NCFC}$ Especificaciones técnicas: NCFC: Número de convenios de fraccionamiento celebrados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Convenio	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Sistema de Recaudación Tributaria - Registro de convenios de fraccionamiento - Expedientes físicos o digitales - Reportes de seguimiento de fraccionamientos				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	230	250	270	290	310
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Karla V. Gallegos Sánchez C.C. 8556 Firma del responsable que elabora el documento		 ECON. MICYRA E. CHÁVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 LIC. JESÚS A. MEZA PANTIGOSO SUB GERENCIA DE REGISTRO Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Firma del dueño del proceso	

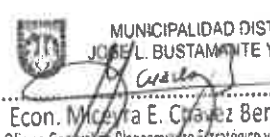
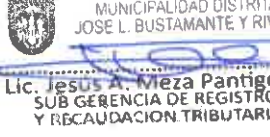
Ficha de producto y proceso 82: Gestión de la prescripción de deudas tributarias municipales

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de la prescripción de deudas tributarias municipales	Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria		
Objetivo del proceso	Declarar, suspender o interrumpir la prescripción de deudas tributarias municipales mediante la emisión y registro oportuno de resoluciones administrativas, garantizando la correcta aplicación de la normativa tributaria y la seguridad jurídica del contribuyente y de la entidad. Podemos considerar las siguientes acciones: Declaración de prescripción de deudas tributarias, interrupción de la prescripción, suspensión de la prescripción y similares.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Contribuyente / administrado - Área de Cobranza Coactiva - Sistema de Administración Tributaria Municipal	- Solicitudes de prescripción de deudas tributarias - Expedientes de cobranza y estado de deuda - Historial de actos interruptivos o suspensivos - Declaraciones juradas y documentos sustentatorios - Normativa tributaria vigente	Resoluciones sobre la prescripción de deudas tributarias emitidas y registradas	- Contribuyente / administrado - Archivo GAT
Actividades del proceso			
			
Riesgos	- Error en el cómputo del plazo de prescripción - Omisión de actos interruptivos o suspensivos - Emisión extemporánea de resoluciones - Información tributaria desactualizada - Observaciones de órganos de control		
Registros	- Expedientes de prescripción - Sistema de Gestión Tributaria - Sistema de Trámite Documentario - Cargo de notificación - Archivo físico		
Elaborado por:		Revisado por:	
 Abg. Adrian A. Gallegos Sánchez Firma del elaborador del documento		 Econ. Micaela E. Chávez Benavente Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión de procesos	
 Lic. Jesus A. Mera Pantigoso Firma del dueño del proceso		 Lic. Jesus A. Mera Pantigoso Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 82: Gestión de prescripción de la deuda tributaria o no tributaria



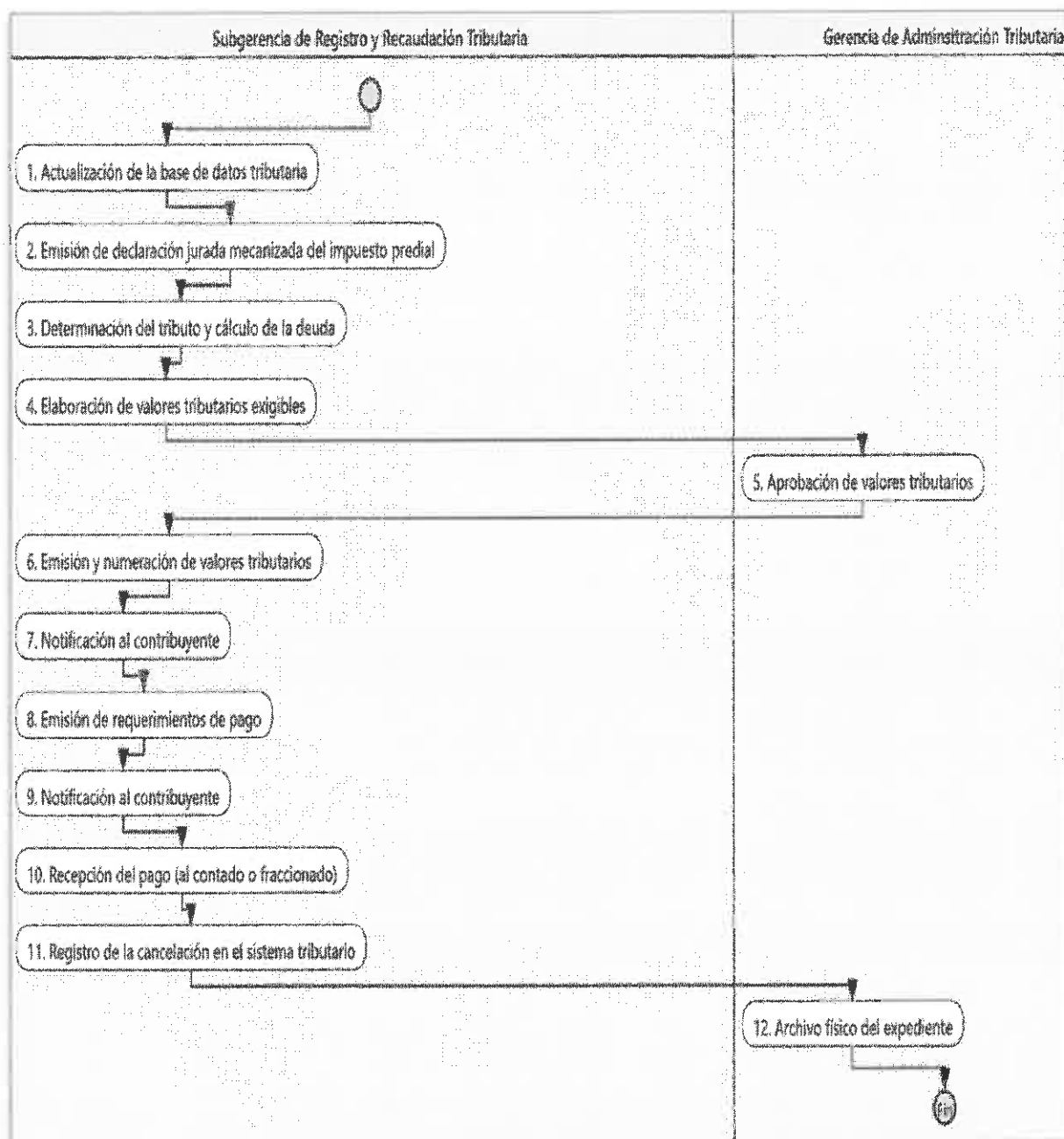
Ficha de indicador de producto 82: Resoluciones sobre la prescripción de deudas tributarias emitidas y registradas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de la prescripción de deudas tributarias municipales				
Producto	Resoluciones sobre la prescripción de deudas tributarias emitidas y registradas				
Nombre del indicador	Porcentaje de resoluciones de prescripción emitidas dentro del plazo legal	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la oportunidad y eficiencia del proceso de prescripción tributaria, asegurando el cumplimiento de los plazos normativos y la correcta gestión de los expedientes, reduciendo riesgos legales y administrativos.				
Responsable	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria				
Método de cálculo	Fórmula: $(\text{NRPEDP} / \text{NRPE}) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NRPE: Número de resoluciones de prescripción emitidas dentro del plazo establecido NRPP: Total de Número de resoluciones de prescripción emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Resolución emitida	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de Gestión Tributaria • Sistema de Trámite Documentario • Registro de resoluciones administrativas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	70.00%	80.00%	85.00%	90.00%	95.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micyra E. Cravez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización en la unidad de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Jesus A. Meza Pantigoso SUB GERENCIA DE REGISTRO Y RECAUDACION TRIBUTARIA Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 83: Gestión de la emisión y recaudación de valores tributarios municipales

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de la emisión y recaudación de valores tributarios municipales		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria		
Objetivo del proceso	Formalizar, notificar y recaudar oportunamente los valores tributarios municipales mediante la emisión de documentos exigibles y la cancelación de las obligaciones tributarias, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y la sostenibilidad financiera municipal Cancelación de arbitrio municipales, cancelación de impuesto predial al contado, Cancelación de impuesto predial fraccionado, Emisión y notificación de declaración jurada mecanizada de impuesto predial, Emisión de requerimientos de pago o cartas inductivas, Emisión de resolución de determinación, Emisión de resolución de multa, Emisión de orden de pago.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Oficina de Atención al Ciudadano - Contribuyentes - Sistema de Administración Tributaria Municipal	- Declaraciones juradas mecanizadas de impuesto predial - Base de datos de contribuyentes - Normativa tributaria vigente - Requerimientos y cartas inductivas	Valores tributarios municipales emitidos, notificados y cancelados	- Contribuyente administrado - Archivo Central
Actividades del proceso			
Riesgos	- Errores en la determinación del tributo - Notificaciones defectuosas - Mora en la cancelación de valores tributarios - Información catastral desactualizada - Observaciones por parte de órganos de control		
Registros	- Valores tributarios emitidos - Sistema de Gestión Tributaria - Sistema de Trámite Documentario - Comprobantes de pago - Archivo físico		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián P. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 ECON. MICERREY E. CHÁVEZ BENAVENTE Encargado de la gestión del proceso	 LIC. JESÚS A. MEZA PANTIGOSO SUB GERENCIA DE REGISTRO Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 83: Gestión de la emisión y recaudación de valores tributarios municipales



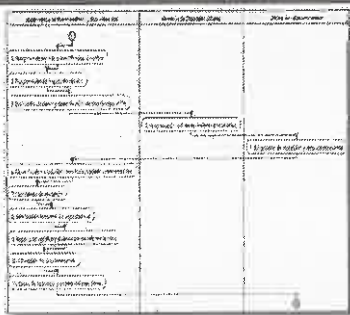
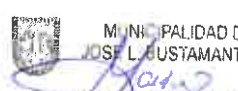
Ficha de indicador de producto 83: Valores tributarios municipales emitidos, notificados y cancelados

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de la emisión y recaudación de valores tributarios municipales				
Producto	Valores tributarios municipales emitidos, notificados y cancelados				
Nombre del indicador	Porcentaje de valores tributarios cancelados dentro del plazo establecido	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la efectividad del proceso de emisión y recaudación de valores tributarios, contribuyendo a mejorar la recaudación municipal y reducir la morosidad tributaria				
Responsable	Subgerencia de Registro y Recaudación Tributaria				
Método de cálculo	Fórmula: $(NVTCDP / NVTE) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NRPPE: Número de valor tributario cancelado dentro del plazo establecido NVTE: Numero de valores tributarios emitidos				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento emitido	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Sistema de Gestión Tributaria - Registros de Tesorería - Base de datos de recaudación municipal				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	60.00%	75.00%	75.00%	80.00%	85.00%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Edo. Mileyra E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación y Desarrollo Urbano Firma del responsable de una de las unidades de gestión del proceso		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERO Lic. Jesús A. Meza Pantigoso SUB GERENCIA DE REGISTRO Y RECAUDACION TRIBUTARIA Firma del dueño del proceso	

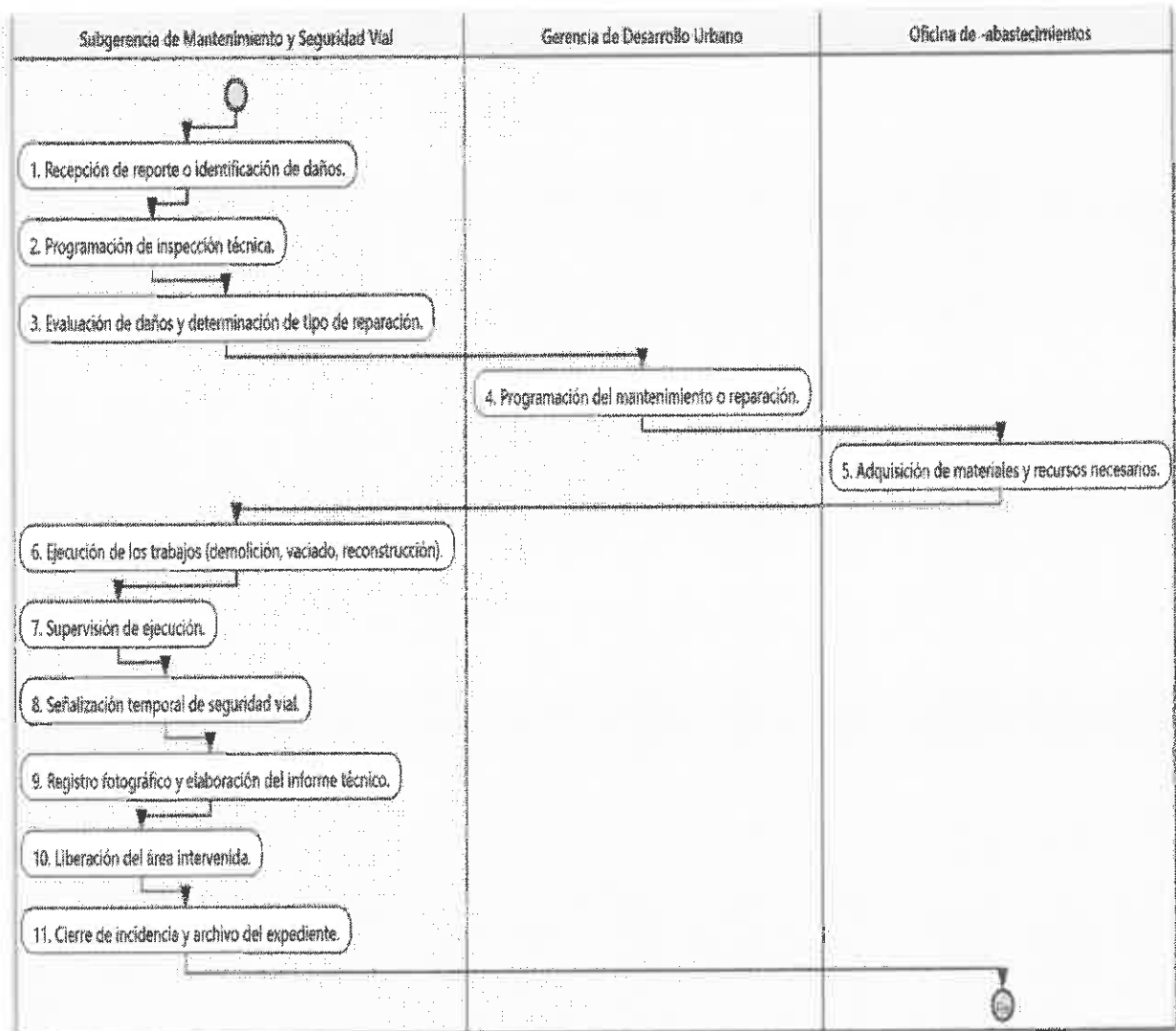
***GERENCIA DE
DESARROLLO
URBANO***

***SUBGERENCIA DE
MANTENIMIENTO Y
SEGURIDAD VIAL***

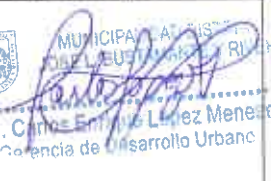
Ficha de producto y proceso 84: Reparación de veredas o sardineles y señalética

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Reparación de las veredas o sardineles de concreto y señalética		Tipo de proceso: Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Mantenimiento y Seguridad Vial		
Objetivo del proceso	Garantizar una circulación peatonal y vehicular adecuada, y brindar seguridad en el desplazamiento de los peatones en las vías del distrito		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Gerencia de Desarrollo Urbano • Gerencia de Servicios a la Ciudad • Vecinos y usuarios (reportes)	• Diagnostico situacional de la señalización horizontal y vertical de vías en el distrito • Comunicación escrita por parte del vecino de JLBYR • Reportes de daños o deterioro • Inspecciones técnicas • Plan de mantenimiento vial • Personal técnico especializado • Normativa técnica para obras viales	• Mantenimientos viales ejecutados	• Vecinos del distrito
Actividades del proceso			
			
Riesgos	• Falta de materiales o retrasos en su adquisición. • Clima desfavorable que impida la ejecución (lluvias). • Fallas en la calidad del concreto o materiales. • Accidentes laborales. • Interferencia de servicios públicos (tuberías, cables). • Personal insuficiente. • Incremento de la demanda por emergencias viales.		
Registros	• Actas de inspección • Informes técnicos • Registro fotográfico • Parte diario de obra • Control de materiales utilizados • Fichas de atención y cierre de incidencias • Archivo físico y digital del mantenimiento realizado		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez CAA. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Mery E. Chávez Benavente Firma del responsable de unidad de trabajo (responsable encargado de la gestión por procesos)	 Ing. Carlos Enrique López Meneses Gerencia de Desarrollo Urbano Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 84: Reparación de veredas o sardineles y señalética



Ficha de indicador de producto 84: Mantenimiento viales ejecutados.

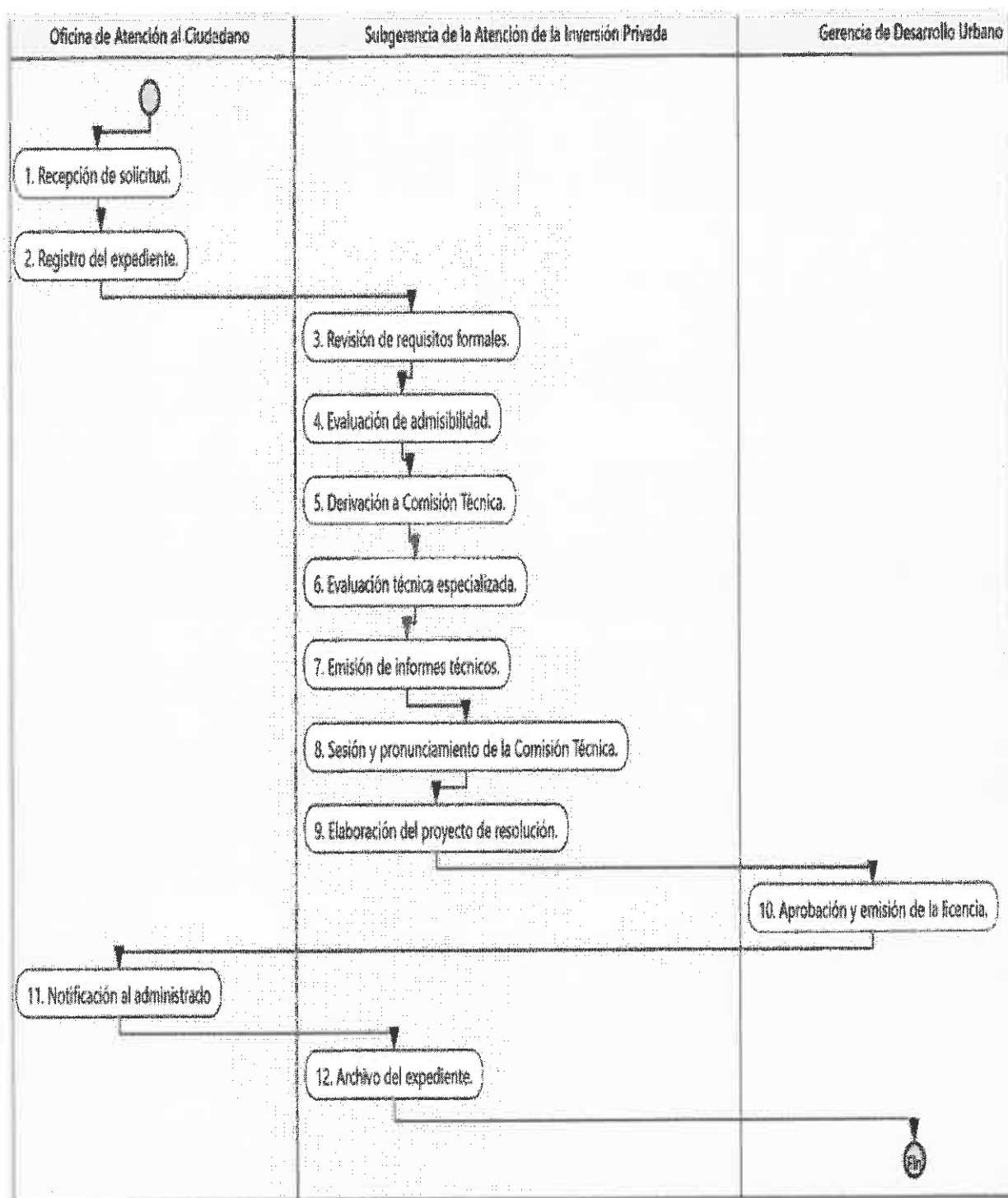
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Reparación y conservación de las veredas o sardineles de concreto o calzada o berma.				
Producto	Mantenimientos viales ejecutados				
Nombre del indicador	Número de intervenciones viales ejecutadas respecto a las programadas.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir el cumplimiento del plan de mantenimiento vial, asegurando que las intervenciones programadas se ejecuten oportunamente en beneficio de la seguridad vial y la transitabilidad.				
Responsable	Subgerencia de Mantenimiento y Seguridad Vial.				
Método de cálculo	Fórmula: $(NIVE / NIVP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NIVE: Número de intervenciones viales ejecutadas NIVP: Número de intervenciones viales programadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Mantenimiento	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Diagnostico vial del distrito • Plan de mantenimiento vial • Registro de intervenciones • Informes técnicos de ejecución • Actas de inspección • Plataforma de incidencias viales				
	Linea de base	Logros esperados:			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	10	12	12	13	14
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 ECON. MICEYRA E. CHÁVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 ING. CARLOS ENRIQUE LÓPEZ MENÉSES Gerencia de Desarrollo Urbano Firma del dueño del proceso	

***SUBGERENCIA DE
ATENCIÓN DE LA
INVERSIÓN
PRIVADA***

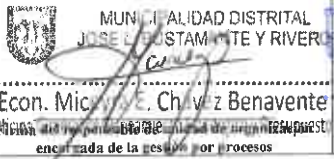
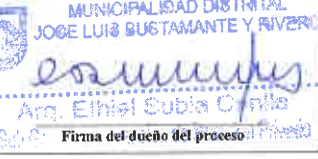
Ficha de producto y proceso 85: Gestión municipal para la edificación en Modalidad A.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad A		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Atención de Inversión Privada.		
Objetivo del proceso	Otorgar licencias, emitir informes técnicos y resoluciones administrativas para la edificación de inmuebles y viviendas bajo la Modalidad A, garantizando el cumplimiento de la normativa urbanística y administrativa vigente, promoviendo la formalización y facilitación de la inversión privada en el ámbito distrital.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Administrado / inversionista privado - Oficina de Atención al Ciudadano (mesa de partes)	- Solicitud de licencia de edificación – Modalidad A - Declaración jurada del administrado - Documentación legal del predio - Comprobante de pago de derechos administrativos	Licencia de edificación – Modalidad A	- Administrado / inversionista privado - Archivo institucional
Actividades del proceso			
<pre> graph TD subgraph Oficina_Atencion_al_Ciudadano 1[1. Recepción de solicitud] --> 2[2. Registro del expediente] end subgraph Subgerencia_Atencion_Inversion_Privada 3[3. Revisión de requisitos formales] --> 4[4. Evaluación de admisibilidad] 5[5. Derivación a Comisión Técnica] --> 6[6. Evaluación técnica especializada] 7[7. Emisión de informes técnicos] --> 8[8. Sesión y pronunciamiento de la Comisión Técnica] 9[9. Elaboración del proyecto de resolución] --> 10[10. Aprobación y emisión de la licencia] end subgraph Gerencia_Desarrollo_Urbano 11[11. Notificación al administrado] --> 12[12. Archivo del expediente] end 2 --> 3 4 --> 5 6 --> 7 8 --> 9 10 --> 11 11 --> 12 </pre>			
Riesgos	- Presentación de información inexacta por declaración jurada - Omisión de requisitos formales - Retrasos en la evaluación administrativa - Riesgo de nulidad del acto administrativo		
Registros	- Expediente administrativo - Informes técnicos - Resoluciones emitidas - Licencias otorgadas - Cargo de notificación		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Micaela Z. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto	 Arq. Ethiel Subin Corra Sub Gerencia de Atención de Inversión Privada

Flujograma de proceso 85: Gestión municipal para la edificación en Modalidad A



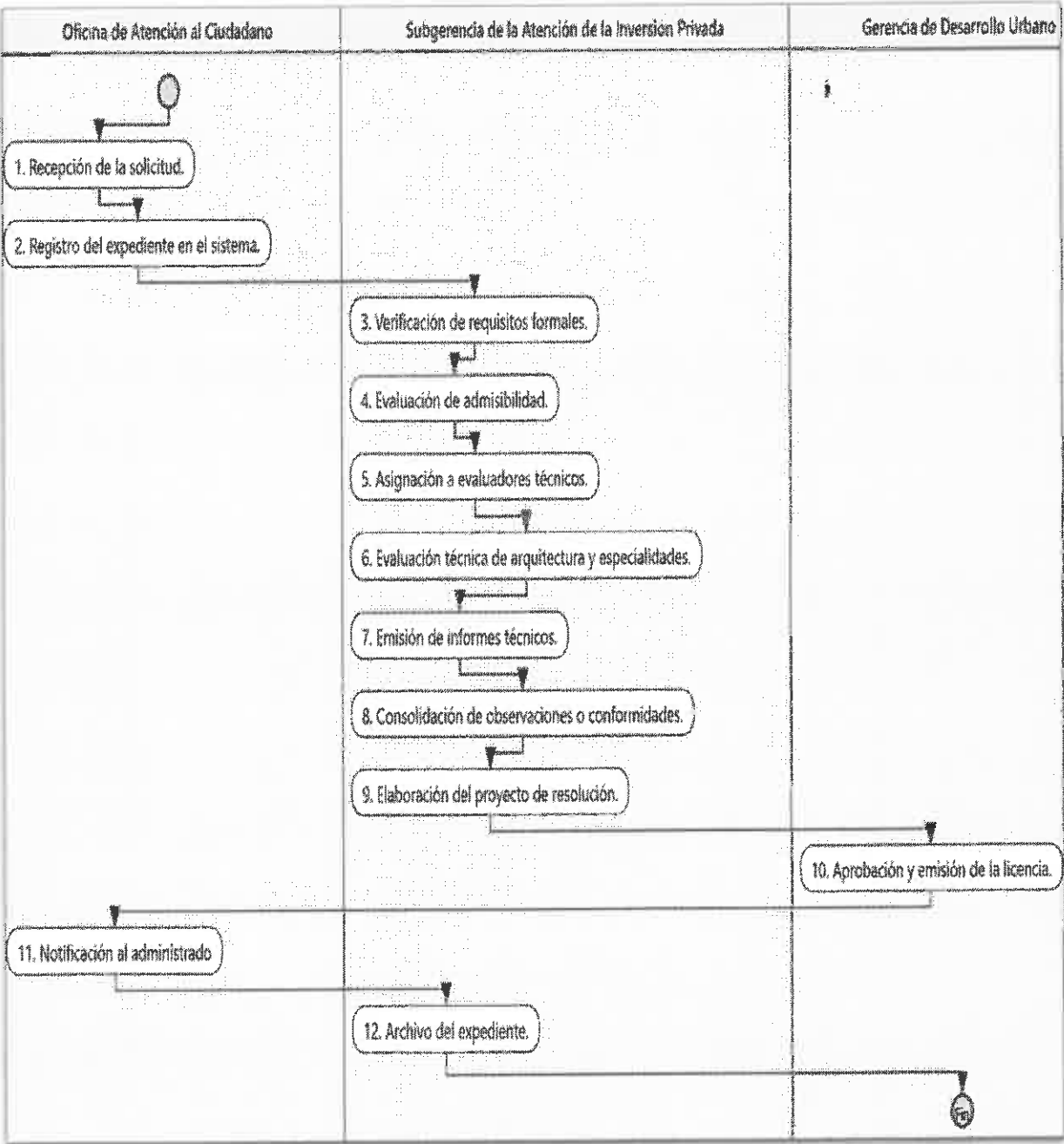
Ficha de indicador de producto 85: Licencia de edificación – Modalidad A

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad A				
Producto	Licencia de edificación – Modalidad A				
Nombre del indicador	Número de licencias de edificación Modalidad A otorgadas dentro del plazo normativo	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad del proceso municipal para la edificación en Modalidad A, asegurando el cumplimiento de plazos administrativos y fortaleciendo la confianza del inversionista privado en la gestión municipal. Entre los procedimientos agrupados tenemos: licencia de edificación - modalidad A - para la construcción de una vivienda unifamiliar de hasta 120 m2 construidos, A - ampliación de vivienda unifamiliar y ampliaciones consideradas obras menores y remodelación de vivienda unifamiliar, licencia de edificación - modalidad A - para construcción de cercos, licencia de edificación - modalidad A - para demolición total. (de edificaciones menores de 3 pisos de altura), licencia de edificación - modalidad A - para obras de carácter militar, de carácter policial y establecimientos penitenciarios, licencia de edificación - modalidad A - para edificaciones necesarias para el desarrollo de proyectos de inversión, de asociación público-privada o de concesión privada que se realicen para la prestación de servicios públicos esenciales o para la ejecución de infraestructura pública				
Responsable	Subgerencia de Atención de Inversión Privada				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NLMAADP$ Especificaciones técnicas: NLMAADPE: Número de licencias modalidad A atendidas dentro de los plazos establecidos				
Sentido esperado	No definido	Unidad de Medida	Licencia	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de trámite documentario • Registro de licencias emitidas • Resoluciones administrativas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	26	31	28	30	27
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Y. Callegas Sánchez Jefe del área de gestión del documento C.A.A. 8556		 Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina de gestión de la calidad de los procesos		 Arq. Elniel Subia Cordero Firma del dueño del proceso	

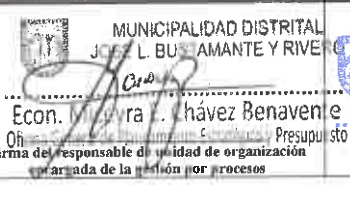
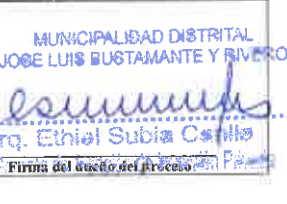
Ficha de producto y proceso 86: Gestión municipal para la edificación en Modalidad B con evaluación previa por parte de la Municipalidad

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad B con evaluación previa por parte de los revisores urbanos.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Atención de Inversión Privada.		
Objetivo del proceso	Evaluar y autorizar, mediante informe técnico y resolución administrativa, la ejecución de obras de edificación de inmuebles y viviendas bajo la Modalidad B, garantizando el cumplimiento de la normativa urbanística, técnica y legal vigente, y promoviendo una inversión privada segura y ordenada en el ámbito municipal.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Administrado / inversionista privado - Oficina de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes) - Áreas técnicas municipales (opinión técnica especializada)	- Solicitud de licencia de edificación – Modalidad B - Expediente técnico completo del proyecto - Documentación legal del predio - Certificados y planos aprobados - Comprobante de pago de derechos administrativos	Licencia de edificación Modalidad B	- Administrado / inversionista privado - Archivo institucional
Actividades del proceso			
Riesgos	- Expedientes técnicos incompletos o inconsistentes - Retrasos en la evaluación técnica especializada - Observaciones normativas no advertidas oportunamente - Riesgo de nulidad del acto administrativo		
Registros	- Expediente administrativo completo - Informes técnicos emitidos - Resoluciones administrativas - Licencias otorgadas o denegadas - Cargo de notificación		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del servidor en el documento		 Eneida E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Arg. Ethel Subia Centla Sub Gerente de Atención de Inversión Privada Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 86: Gestión municipal para la edificación en Modalidad B con evaluación previa por parte de la Municipalidad



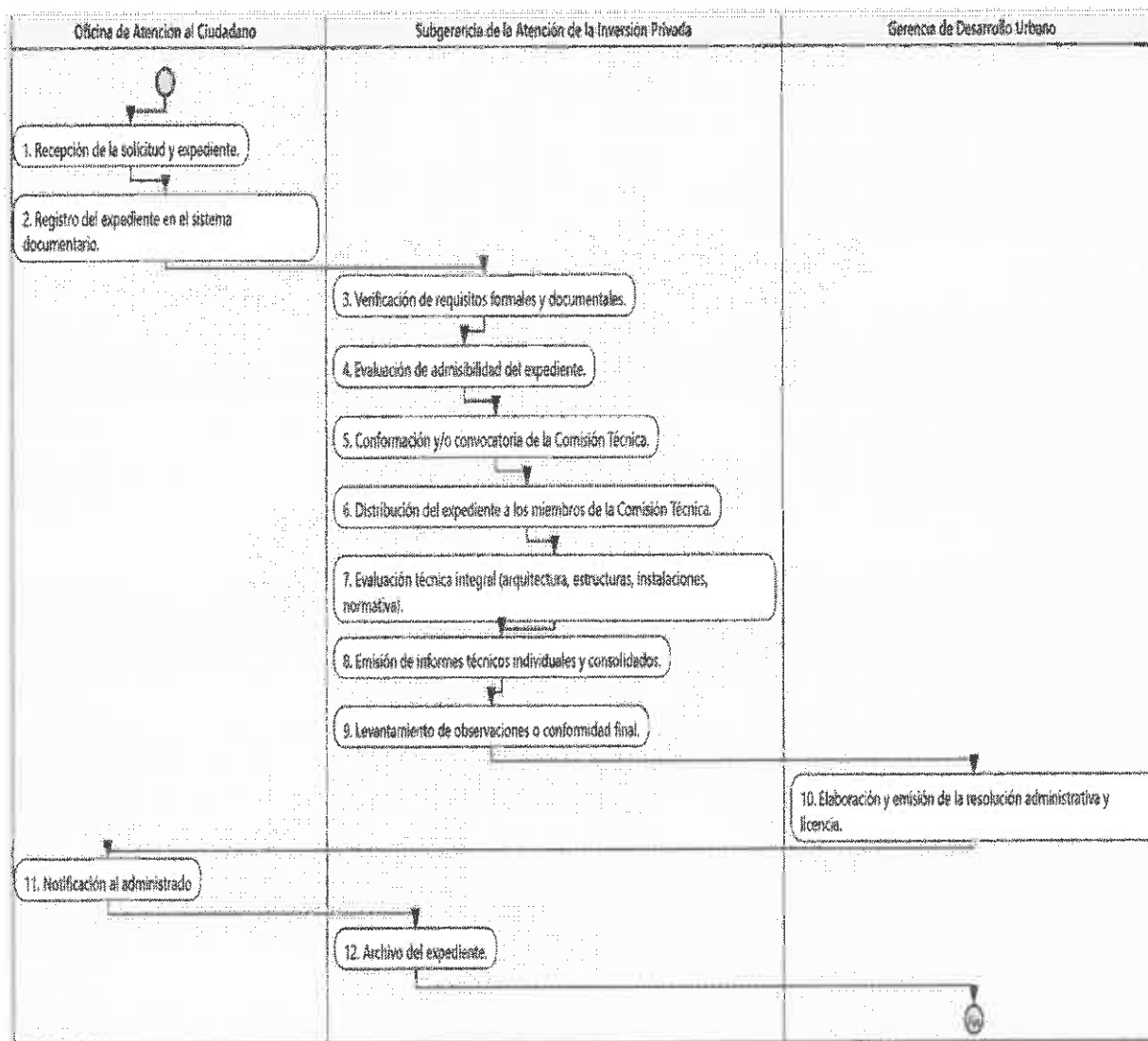
Ficha de indicador de producto 86: • Licencia de edificación Modalidad B

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad B con evaluación previa por parte de los revisores urbanos.				
Producto	Licencia de edificación Modalidad B				
Nombre del indicador	Número de Licencias resueltas dentro del plazo de ley	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad de la evaluación previa municipal en los procedimientos de edificación Modalidad B, asegurando el cumplimiento de plazos administrativos y fortaleciendo la transparencia y predictibilidad del proceso para el inversionista privado; aquí se agrupan los siguientes procedimientos: licencia de edificación - modalidad B - para edificaciones para fines de vivienda, edificaciones para fines de vivienda unifamiliar y/o multifamiliar, quinta o condominios de vivienda unifamiliar y/o multifamiliar; licencia de edificación - modalidad B - para la construcción de cercos; licencia de edificación - modalidad B - obras de ampliación o remodelación de una edificación existente; licencia de edificación modalidad B - para demolición total, etc.				
Responsable	Subgerencia de Atención de Inversión Privada				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NLMBADPE$ Especificaciones técnicas: NLMBADPE: Número de licencias modalidad B atendidas dentro de los plazos establecidos				
Sentido esperado	No definido	Unidad de Medida	Licencia	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de trámite documentario • Registro de expedientes de edificación • Informes técnicos y resoluciones emitidas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	54	52	58	56	57
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:		
 Abg. Adrián Gallardo Sánchez Firmado en virtud que dirige el documento CAA 8556	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE L. BUSTAMANTE Y RIVERA Econ. M. L. Chávez Benavente Of. Ejecutiva de Planeación y Presupuesto Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERA Arq. Ethiel Subia Cevallos Subgerencia de Atención de Inversión Privada Firma del dueño del proceso		

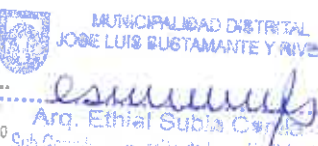
Ficha de producto y proceso 87: Gestión municipal para la edificación en Modalidad C con evaluación previa

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad C con evaluación previa		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Atención de Inversión Privada		
Objetivo del proceso	Evaluar y autorizar la ejecución de obras de edificación de inmuebles y viviendas bajo la Modalidad C, mediante evaluación técnica especializada de la Comisión Técnica y acto administrativo municipal, garantizando el cumplimiento de la normativa urbanística, técnica y legal vigente, y asegurando un desarrollo urbano ordenado.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Administrado / inversionista privado - Oficina de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes) - Áreas técnicas municipales integrantes de la Comisión Técnica	- Solicitud de licencia de edificación – Modalidad C - Expediente técnico integral del proyecto - Estudios especializados requeridos - Documentación legal del predio - Comprobante de pago de derechos administrativos	Licencias para la edificación – Modalidad C emitidas	- Administrado / inversionista privado - Archivo institucional
Actividades del proceso			
Riesgos	- Expedientes técnicos incompletos o deficientes - Retrasos en la convocatoria o pronunciamiento de la Comisión Técnica - Opiniones técnicas contradictorias - Riesgo de impugnaciones o nulidad del acto administrativo		
Registros	- Expediente administrativo completo - Actas de sesiones de la Comisión Técnica - Informes técnicos colegiados - Resoluciones administrativas - Licencias emitidas o denegadas		
Elaborado por:		Revisado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Milagros E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal	
Aprobado por:		 J. Luis Bustamante y Rivero Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 87: Gestión municipal para la edificación en Modalidad C con evaluación previa



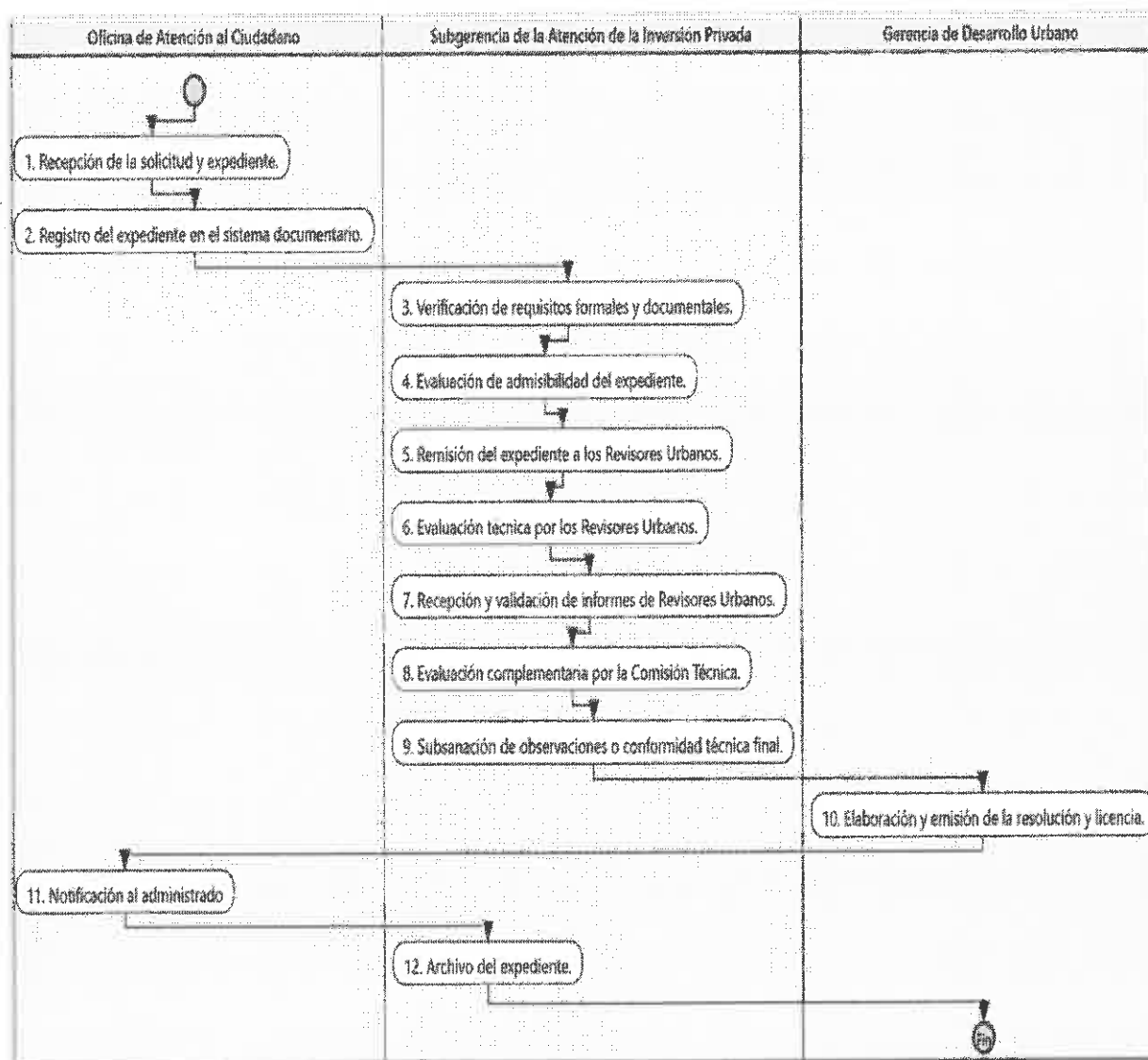
Ficha de indicador de producto 87: Licencia de edificación Modalidad C emitida

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad C con evaluación previa				
Producto	Licencia de edificación Modalidad C emitida				
Nombre del indicador	Número de Resoluciones de edificación de la modalidad C resueltas dentro del plazo de ley	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del proceso de evaluación previa colegiada a cargo de la Comisión Técnica, asegurando el cumplimiento de plazos administrativos y la predictibilidad en la toma de decisiones municipales para proyectos de edificación de mayor complejidad. Aquí se agrupa las licencias de edificación modalidad c - evaluación previa del proyecto por la comisión técnica; licencia de edificación modalidad c - aprobación con evaluación previa del proyecto por comisión técnica - para demoliciones totales de edificaciones, etc.				
Responsable	Subgerencia de Atención de Inversión Privada.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NLMCADPE}$ Especificaciones técnicas: NLMCADPE: Número de licencias modalidad C atendidas dentro de los plazos establecidos				
Sentido esperado	No definido	Unidad de Medida	Licencia	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Sistema de trámite documentario - Actas e informes de la Comisión Técnica - Resoluciones administrativas emitidas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	12	13	17	12	15
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián I. Callegos Sánchez Firma del servidor que elabora el documento C.A. 8556		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ BUSTAMANTE Y RIVERA Econ. Mery E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ BUSTAMANTE Y RIVERA Arq. Ethiel Subia Corda Sub Gerencia de Atención de Inversión Privada Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 88: Gestión municipal para la edificación en Modalidad B, C, D con evaluación previa por Revisores Urbanos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad B, C, D con evaluación previa por Revisores Urbanos		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Atención de Inversión Privada.		
Objetivo del proceso	Autorizar la ejecución de obras de edificación de inmuebles y viviendas bajo la Modalidad B, C, D, mediante evaluación técnica previa realizada por Revisores Urbanos acreditados y formalización administrativa municipal, garantizando el cumplimiento de la normativa urbanística, técnica y legal vigente, y promoviendo la inversión privada formal y segura.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Administrado / inversionista privado - Revisores Urbanos acreditados - Oficina de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes)	- Solicitud de licencia de edificación – Modalidad B - Expediente técnico del proyecto - Informe favorable de Revisores Urbanos - Documentación legal del predio - Comprobante de pago de derechos administrativos	Licencia para la edificación – Modalidad B, C, D (Revisores Urbanos)	- Administrado / inversionista privado - Archivo institucional
Actividades del proceso			
Riesgos	- Informes de Revisores Urbanos incompletos o inconsistentes - Observaciones posteriores de control - Retrasos por subsanaciones - Riesgo de nulidad del acto administrativo		
Registros	- Expediente administrativo completo - Informes de Revisores Urbanos - Resoluciones administrativas - Licencias emitidas o denegadas - Cargo de notificación		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián Callegos Sánchez CAA 8556		 Econ. Merys Álvarez Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Arq. Ethiel Subita Cordero Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 88: Gestión municipal para la edificación en Modalidad B, C, D con evaluación previa por Revisores Urbanos



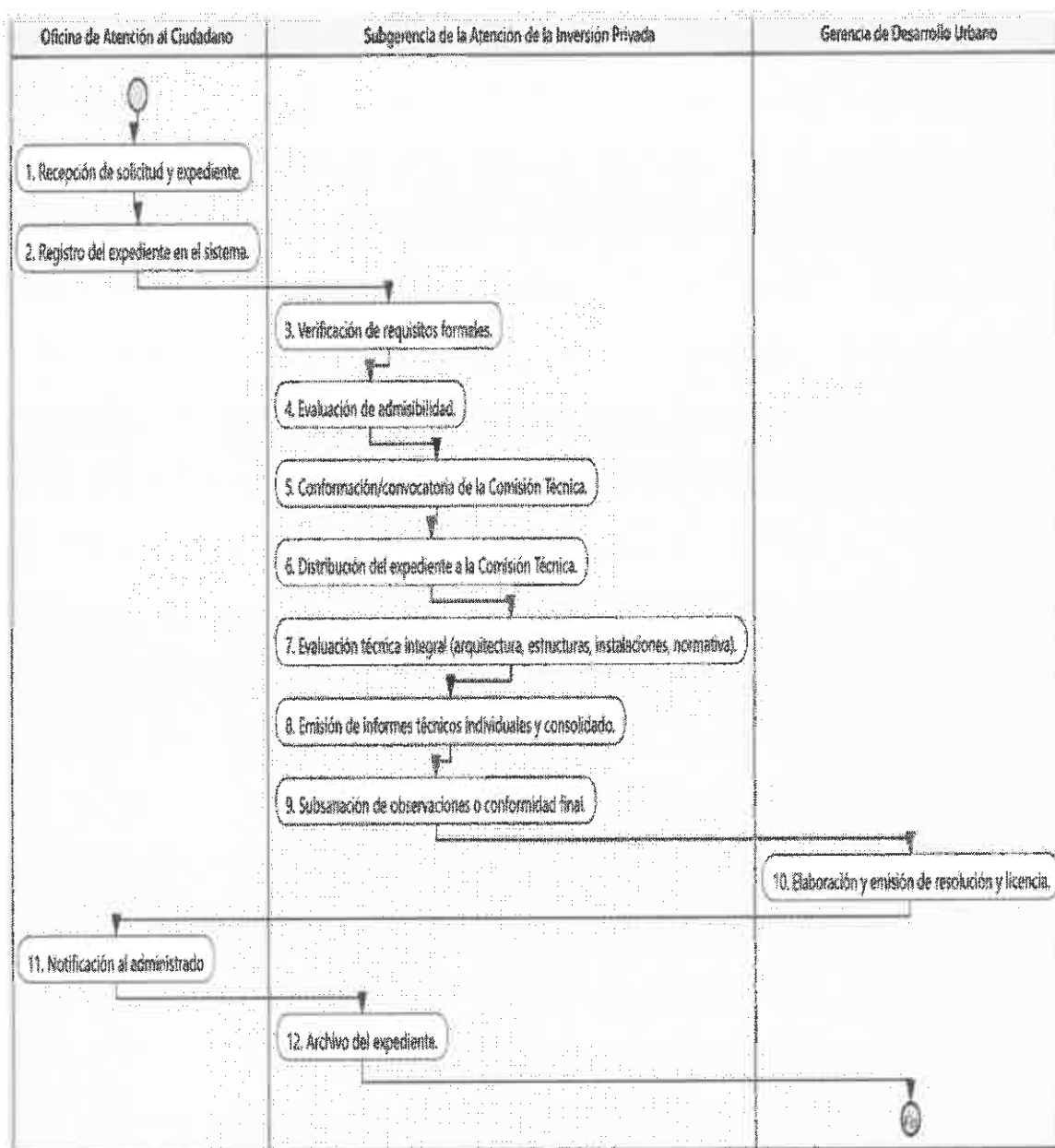
Ficha de indicador de producto 88: Licencia para la edificación – Modalidad B, C, D (Revisores Urbanos)

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad B, C, D con evaluación previa por Revisores Urbanos				
Producto	Licencia para la edificación – Modalidad B, C, D (Revisores Urbanos)				
Nombre del indicador	Número de licencias de edificación Modalidad B, C, D (Revisores Urbanos) resueltas dentro del plazo normativo	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad del proceso de validación municipal basado en la evaluación previa de Revisores Urbanos, asegurando el cumplimiento de plazos administrativos y fortaleciendo la predictibilidad y transparencia del servicio para el inversionista privado.				
Responsable	Subgerencia de Atención de Inversión Privada				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NLMBCDADPE}$ Especificaciones técnicas: NLMBCDADPE: Número de licencias modalidad B, C, D atendidas dentro de los plazos establecidos				
Sentido esperado	No definido	Unidad de Medida	Licencia	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de trámite documentario • Registro de licencias emitidas • Resoluciones administrativas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	6	7	9	4	6
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del CAA 8556 para el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Miguel E. Jerez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Arq. Emilio Sotelo Subgerencia de Atención de Inversión Privada Firma del dueño del proceso	

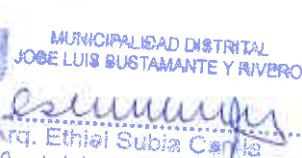
Ficha de producto y proceso 89: Gestión municipal para la edificación en Modalidad D con evaluación previa

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad D con evaluación previa		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Atención de Inversión Privada.		
Objetivo del proceso	Autorizar la ejecución de obras de edificación de inmuebles y viviendas bajo la Modalidad B, mediante evaluación técnica previa realizada por Revisores Urbanos acreditados y formalización administrativa municipal, garantizando el cumplimiento de la normativa urbanística, técnica y legal vigente, y promoviendo la inversión privada formal y segura.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Administrado / inversionista privado • Revisores Urbanos acreditados • Oficina de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes)	• Solicitud de licencia de edificación – Modalidad B • Expediente técnico del proyecto • Informe favorable de Revisores Urbanos • Documentación legal del predio • Comprobante de pago de derechos administrativos	• Licencias para la edificación – Modalidad D (con evaluación previa por Comisión Técnica) emitidas	• Administrado / inversionista privado • Archivo institucional
Actividades del proceso			
<pre> graph TD subgraph Oficina de Atención al Ciudadano 1[1. Recepción de solicitud y expediente] --> 2[2. Registro del expediente en el sistema] end subgraph Subgerencia de Atención de Inversión Privada 3[3. Verificación de requisitos locales] --> 4[4. Evaluación de documentación] 4 --> 5[5. Conformación/convocatoria de la Comisión Técnica] 5 --> 6[6. Distribución de expediente a la Comisión Técnica] 6 --> 7[7. Evaluación técnica integral (topografía, estructuras, instalaciones, normativa)] 7 --> 8[8. Emisión de informes técnicos individuales y consolidado] 8 --> 9[9. Subsanación de observaciones o conformidad final] end subgraph Gerencia de Inversión Privada 10[10. Elaboración y emisión de resolución y licencia] end 2 --> 3 9 --> 10 10 --> 11[11. Notificación al administrado] 11 --> 12[12. Archivo del expediente] </pre>			
Riesgos	• Informes de Revisores Urbanos incompletos o inconsistentes • Observaciones posteriores de control • Retrasos por subsanaciones • Riesgo de nulidad del acto administrativo		
Registros	• Expediente administrativo completo • Informes de Revisores Urbanos • Resoluciones administrativas • Licencias emitidas o denegadas • Cargo de notificación		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Milagros E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto	 Arq. Ethiel Sudia Cárdena Subgerencia de Atención de Inversión Privada

Flujograma de proceso 89: Gestión municipal para la edificación en Modalidad D con evaluación previa



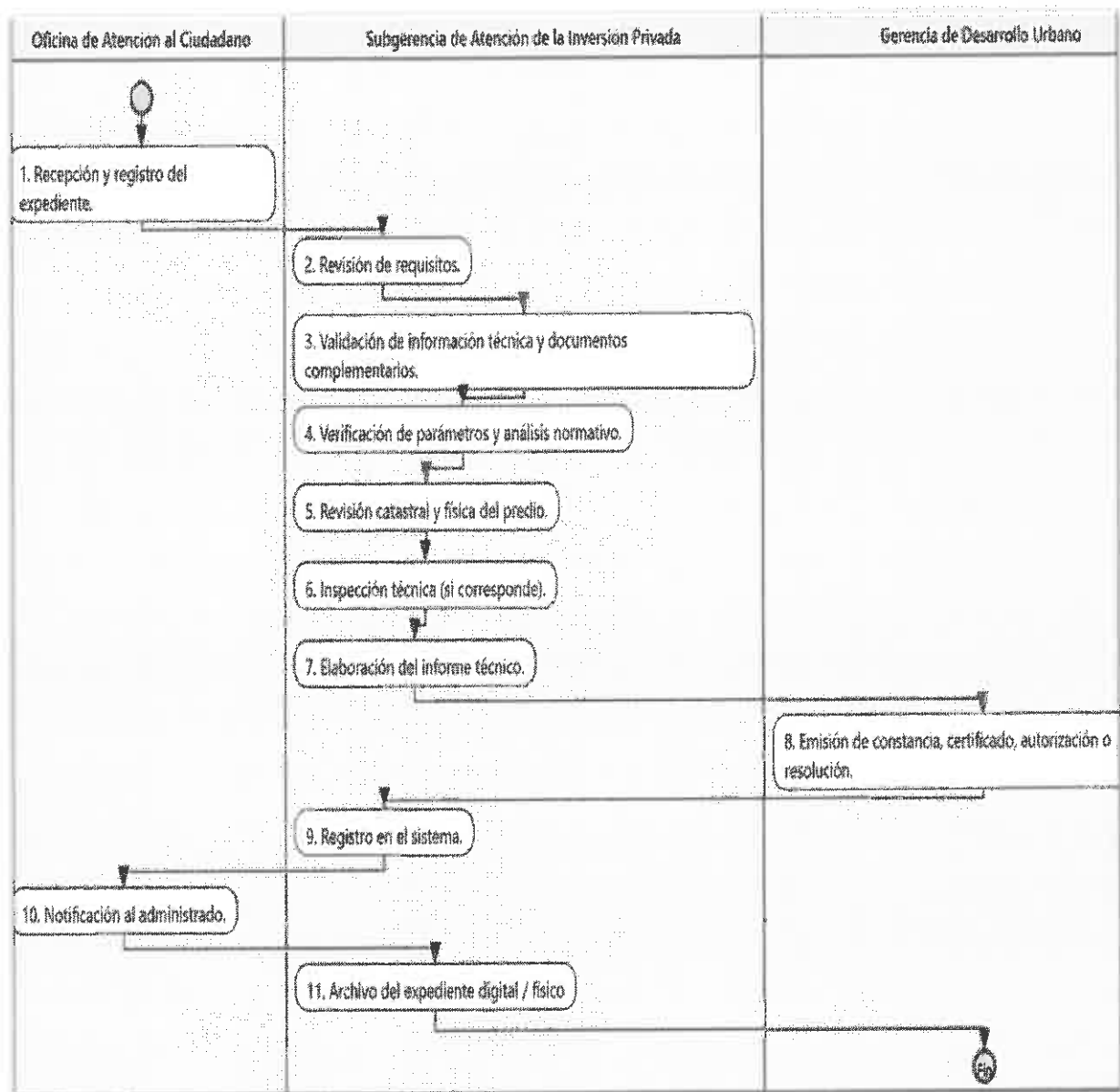
Ficha de indicador de producto 89: Licencias para la edificación – Modalidad D (con evaluación previa por Comisión Técnica) emitidas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la edificación en Modalidad D con evaluación previa				
Producto	Licencias para la edificación – Modalidad D (con evaluación previa por Comisión Técnica) emitidas				
Nombre del indicador	Número de licencias de edificación Modalidad D resueltas dentro del plazo normativo	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad del proceso de evaluación técnica colegiada para proyectos de edificación de alta complejidad, asegurando el cumplimiento de plazos administrativos y la predictibilidad en la toma de decisiones municipales.				
Responsable	Subgerencia de Atención de Inversión Privada				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NLMDADPE}$ Especificaciones técnicas: NLMDADPE: Número de licencias modalidad D atendidas dentro de los plazos establecidos				
Sentido esperado	No definida	Unidad de Medida	Licencia	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de trámite documentario • Registro de licencias emitidas • Resoluciones administrativas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	3	2	4	5	3
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Miler E. Méndez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Arq. Ethiel Subia Cárdena Sub Gerente de Atención de Inversión Privada Firma del dueño del proceso	

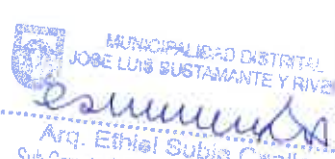
Ficha de producto y proceso 90: Administración de procesos complementarios a la edificación

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Administración de procesos complementarios a la edificación		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerente de Atención de la Inversión Privada.		
Objetivo del proceso	Emitir documentos técnicos y actos administrativos que permitan sustentar, complementar y regular trámites vinculados a obras de construcción promovidas por la inversión privada, asegurando el cumplimiento de la normativa urbanística, edificatoria, de seguridad y de gestión del territorio		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Administrado - Oficina de Atención al Ciudadano - Subgerencia de planeamiento urbano y catastro - Oficina de Gestión del Riesgo - Colegios profesionales (arquitectos e ingenieros)	- Solicitud formal del administrado - Expediente técnico y documentos complementarios - Requisitos del TUPA según el trámite	Documentos técnicos– administrativos a la edificación emitidos.	- Administrado - Subgerencia de fiscalización administrativa - Entidades externas (SUNARP, COFOPRI, EPS)
Actividades del proceso			
Riesgos	- Expedientes incompletos o datos inconsistentes. - Errores en parámetros o incompatibilidades urbanas. - Información catastral desactualizada. - Riesgos legales por falta de sustento técnico. - Pérdida de documentos o errores del trámite documentario. - Retrasos por acumulación de expedientes.		
Registros	- Expediente técnico - Registro del Sistema de Trámite Documentario - Base catastral municipal - Archivo físico y digital del área - Registro de inspecciones - Libro de resoluciones		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del servidor público en el documento		 Econ. Wilber E. Cháez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Arg. Ethiel Subis Cantila Sub Gerente de Atención de Inversión Privada Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 90: Administración de procesos complementarios a la edificación



Ficha de indicador de producto 90: Documentos técnico-administrativos para la edificación emitidos

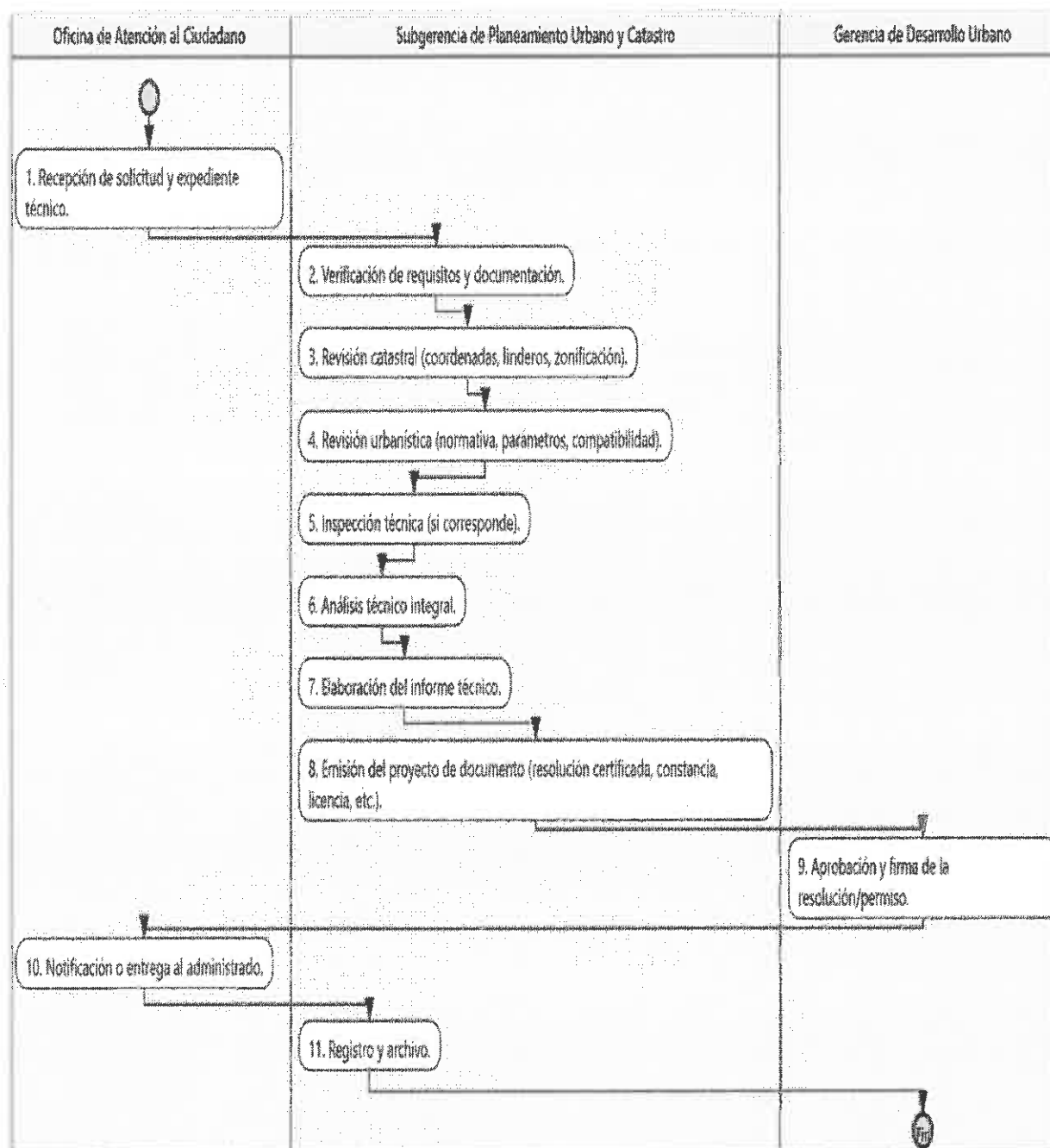
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Administración de procesos complementarios a la edificación				
Producto	Documentos técnicos-administrativos a la edificación emitidos				
Nombre del indicador	Número de documentos técnico-administrativos emitidos dentro del plazo establecido.	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad de la Subgerencia en la atención de solicitudes relacionadas a procesos complementarios de construcción, contribuyendo a la predictibilidad y facilitación de la inversión privada, tales como: modificación de proyectos de edificaciones en las modalidades "B" (antes de emitida la licencia de edificación), modificación de proyectos de edificaciones en las modalidades "C" Y "D" comisión técnica (antes de emitida la licencia de edificación), modificación de licencias de edificación en la modalidad A (modificaciones sustanciales), modificación de licencias de edificación en la modalidad B (modificaciones sustanciales), modificación de licencias de edificación en las modalidades C Y D - licencia de edificación en vías de regularización B, C Y D revisores urbanos, pre-declaratoria de edificación (para todas las modalidades: A, B, C Y D), proyecto integral de edificación en la modalidad C Y D que se pueden desarrollar por etapas con evaluación de la comisión técnica, conformidad de obra y declaratoria de edificación anticipada (para todas las modalidades: B, C Y D), conformidad de obra y declaratoria de edificación anticipada con modificaciones no sustanciales (para todas las modalidades: B, C Y D), declaración municipal de edificación terminada (para todas las modalidades: B, C Y D), conformidad de obra y declaratoria de edificación con variaciones - para edificaciones con licencia modalidad A, conformidad de obra y declaratoria de edificación con variaciones - para edificaciones con licencia modalidad B, conformidad de obra y declaratoria de edificación con variaciones - para edificaciones con licencia modalidades C Y D, anteproyecto en consulta para todas las modalidades (B, C Y D), licencia de edificación en vías de regularización				
Responsable	Subgerente de Atención de la Inversión Privada.				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NDTAADPE}$ Especificaciones técnicas: NDTAADPE: Numero de documentos técnico administrativos atendidos dentro del plazo establecido				
Sentido esperado	No definido	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Registro físico y digital de documentos emitidos • Expedientes de la Subgerencia				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	41	30	34	33	37
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Gallegos Sánchez CAA 8556 Firma del señor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS SUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mónica E. Benavente Oficina General de Planeación Estratégica y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS SUSTAMANTE Y RIVERO Arq. Ethel Subia Cevallos Sub Gerente de Atención de la Inversión Privada Firma del dueño del proceso	

***SUBGERENCIA DE
PLANEAMIENTO
URBANO Y
CATASTRO***

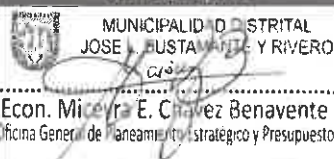
Ficha de producto y proceso 91: Gestión municipal para la habilitación urbana

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la habilitación urbana.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro.		
Objetivo del proceso	Emitir documentos técnicos y administrativos que regulen, acrediten y autoricen actividades, procesos y situaciones relacionadas con la habilitación urbana, el catastro y el planeamiento urbano, garantizando el cumplimiento de la normativa municipal, nacional y los parámetros urbanísticos del distrito.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Administrados • Mesa de Partes • Oficina de Asesoría Jurídica • Subgerencia de Obras Privadas • Catastro municipal • Entidades externas (COFOPRI, SUNARP, SBN, INEI) • Normativa del Ministerio de Vivienda y Construcción (MVCS)	• Solicitudes del administrado • Expedientes técnicos (planos, memorias descriptivas, certificados previos) • Constancias catastrales • Información georreferenciada • Normativa urbana, ambiental y de habilitación urbana • Inspecciones técnicas	• Documentos técnicos – administrativos para la habilitación urbana emitidos	• Personas naturales o jurídicas • • SUNARP • SBN / COFOPRI / MVCS • Fiscalización municipal • Ciudadanía
Actividades del proceso			
Riesgos	• Información catastral desactualizada • Planos o documentos técnicos inconsistentes • Información falsa proporcionada por administrados • Cambios normativos en MVCS • Observaciones no levantadas a tiempo • Pérdida o error en los sistemas de registro • Demora en inspecciones técnicas • Incoherencia entre catastro y realidad física		
Registros	• Expedientes técnicos de habilitación urbana • Registro de certificados y constancias emitidas • Base de datos catastral • Actas de inspecciones • Informes técnicos • Resoluciones aprobadas • Archivo físico/digital y trazabilidad del expediente		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firmante de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Miler E. Chaves Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto	 Arq. Lourdes Torres Castelo Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro

Flujograma de proceso 91: Gestión municipal para la habilitación urbana



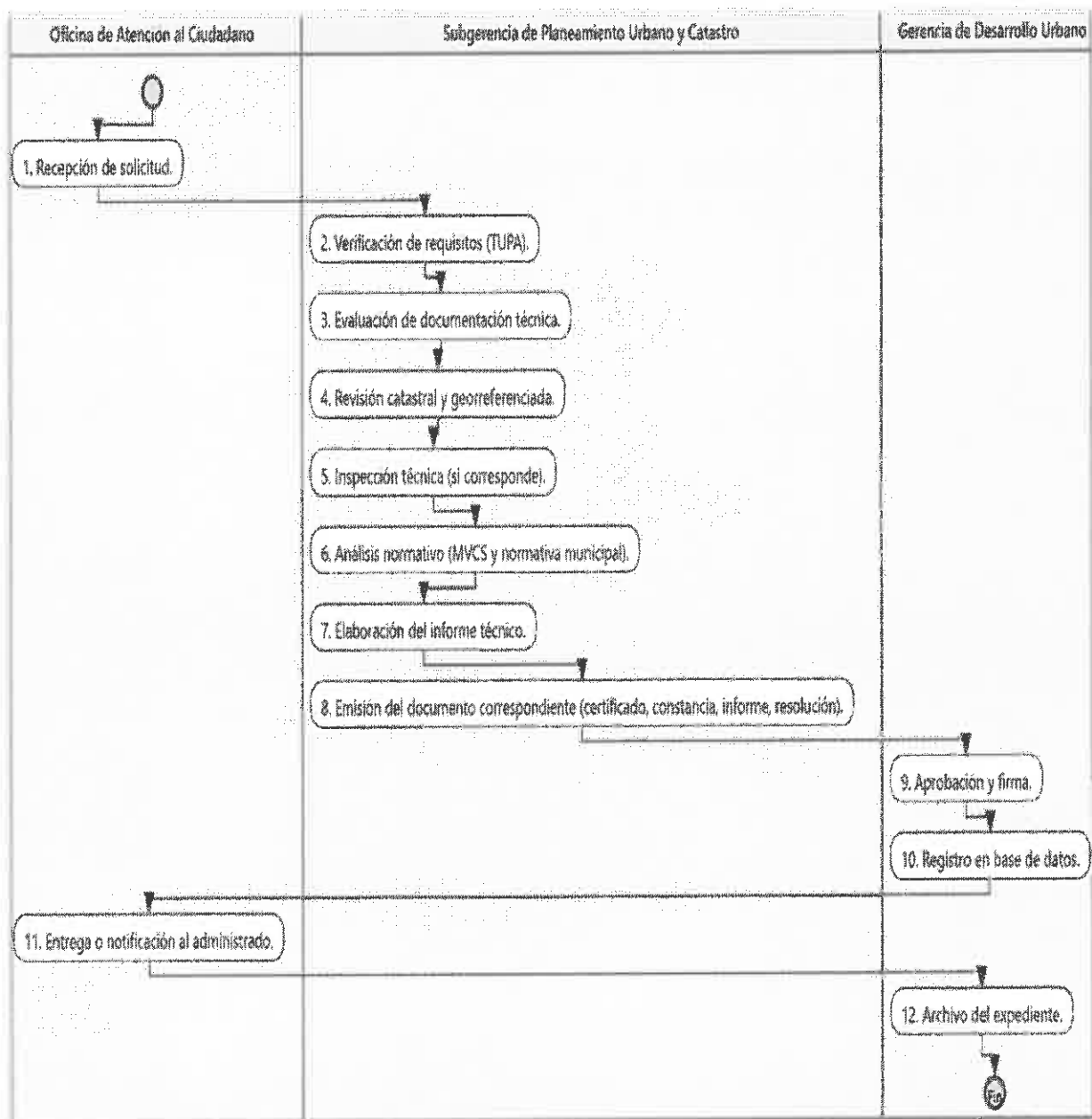
Ficha de indicador de producto 91: Documentos técnicos-administrativos para la habilitación urbana emitidos

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la habilitación urbana				
Producto	Documentos técnicos-administrativos para la habilitación urbana emitidos				
Nombre del indicador	Número de Resoluciones de habilitaciones urbanas emitidas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la eficiencia, oportunidad, calidad técnica y seguridad jurídica del proceso de emisión de documentos vinculados a la habilitación urbana, como: licencia de habilitación urbana - modalidad b, licencia de habilitación urbana modalidad c. (aprobación con evaluación previa del proyecto por la comisión técnica), licencia de habilitación urbana modalidad - d (aprobación con evaluación previa del proyecto por la comisión técnica), licencia de habilitación urbana modalidad b, c y d con evaluación previa por los revisores urbanos, modificación de proyectos de habilitación urbana - modalidad a, modificación de proyectos de habilitación urbana - modalidad b, modificación de proyectos de habilitación urbana - modalidades c y d con comisión técnica, modificación de proyecto después de emitida la licencia de habilitación urbana y antes de su ejecución - modalidad b, c y d revisores urbanos. Siendo un servicio clave para el desarrollo urbano ordenado, la inversión privada, la seguridad jurídica de los administrados, la actualización del catastro, la gestión territorial regulatoria.				
Responsable	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NAHUE}$ Especificaciones técnicas: NAHUE: Número de autorizaciones de habilitaciones urbanas emitidas				
Sentido esperado	Descendente	Unidad de Medida	Resolución	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Base de datos de la Subgerencia • Registro Catastral • Expedientes físicos/digitales • Informe mensual consolidado • Archivo de resoluciones				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	5	3	3	2	2
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Callegos Sánchez Firma del responsable que elabora el documento C.A. 8556		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS JUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micyra E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS JUSTAMANTE Y RIVERO Arq. Lourdes Torres Castelo Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 92: Administración de los procesos complementarios a la habilitación urbana.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Administración de los procesos complementarios a la habilitación urbana.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro.		
Objetivo del proceso	Emitir documentos técnico-administrativos que complementan y sostienen los procesos de habilitación urbana y el planeamiento urbano, asegurando información exacta, actualizada y normativamente válida para garantizar el ordenamiento territorial y la seguridad jurídica de los administrados.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Administrados • Mesa de Partes • Catastro Municipal • SUNARP • Normativa del MVCS	• Solicitud formal (según TUPA) • Planos, memorias descriptivas y expedientes técnicos • Información catastral georreferenciada	Documentos técnicos-administrativos complementarios para habilitación y/o planeamiento urbano emitidos.	• Ciudadanos • SUNARP • Otras áreas municipales • Entidades del MVCS • Empresas privadas
Actividades del proceso			
Riesgos	• Expedientes incompletos o inconsistentes • Información catastral desactualizada • Documentación técnica con errores • Falta de personal para inspecciones • Ambigüedad normativa • Tiempos de respuesta prolongados • Riesgo de actos administrativos mal fundamentados		
Registros	• Base de datos catastral • Registro digital de documentos emitidos • Expediente físico/digital • Planos georreferenciados • Actas de inspección • Informes técnicos • Resoluciones y constancias emitidas		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Adán J. Salgado Sánchez Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Elenor Michay E. Chirib Benavente Oficina General de Planeamiento, Estratégico y Presupuesto	 Arq. Lourdes Torres Castelo Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro

Flujograma de proceso 92: Administración de los procesos complementarios a la habilitación urbana.



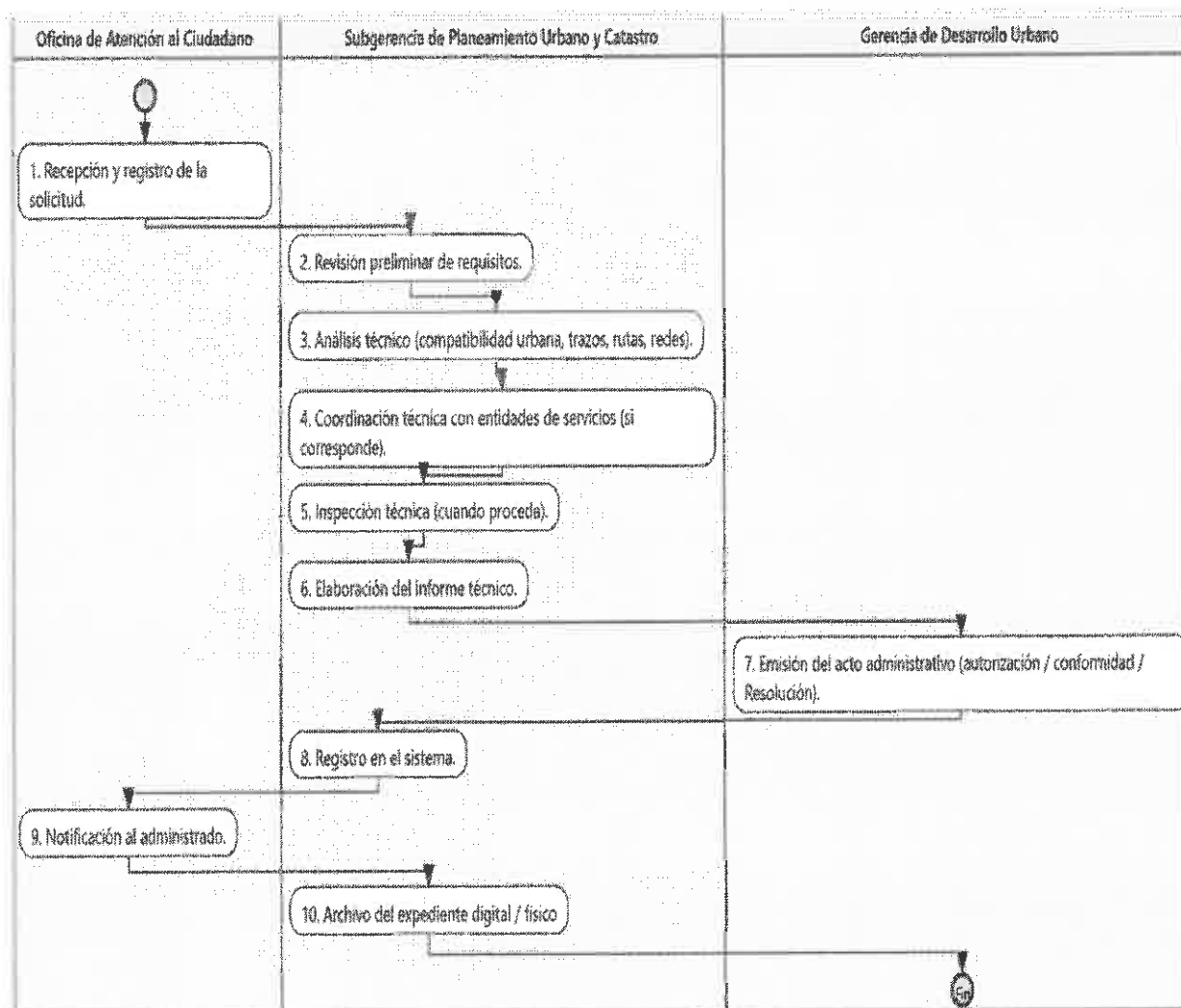
Ficha de indicador de producto 92: Documentos técnicos–administrativos complementarios para habilitación y/o planeamiento urbano emitidos.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Administración de los procesos complementarios a la habilitación urbana.				
Producto	Documentos técnicos–administrativos complementarios para habilitación y/o planeamiento urbano emitidos.				
Nombre del indicador	Número de Resoluciones de habilitaciones urbanas complementarias emitidas.	Tipo	Producto		
Justificación	Este indicador mide la eficiencia del proceso involucrado en la emisión de documentos técnicos cruciales para la habilitación urbana. Su monitoreo garantiza: seguridad jurídica, confiabilidad en la información urbana y catastral, dinamismo en inversiones inmobiliarias, cumplimiento de plazos del TUPA, calidad del servicio al ciudadano. Entre estos documentos podemos señalar los siguientes: recepción de obras de habilitación urbana - sin variaciones, recepción de obras de habilitación urbana - con variaciones que no se consideren sustanciales, independización o parcelación de terrenos rústicos, subdivisión de lote urbano, planeamiento integral calificado por la comisión técnica, proyecto integral de habilitación urbana en la modalidad c y d que se pueden desarrollar por etapas con evaluación de la comisión técnica, regularización de habilitaciones urbanas ejecutadas, entre otros.				
Responsable	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NAHUCE}$ Especificaciones técnicas: NAHUE: Número de Autorizaciones de habilitaciones urbanas complementarias emitidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Resolución notificada	Frecuencia	Anual
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Registro catastral y de documentos urbanísticos • Expedientes físicos y digitales • Informe mensual de la Subgerencia • Archivo central				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	118	125	130	135	140
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez CAA-8556 Firma del servidor que elabora el documento		 ECON. MIREYA E. CRUZ BENAVENTE Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 ARQ. LOURDES TORRES CASTELO Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 93: Gestión municipal para la infraestructura de comunicaciones y servicios básicos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la infraestructura de comunicaciones y servicios básicos.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro.		
Objetivo del proceso	Otorgar autorizaciones, emitir informes técnicos, conformidades y resoluciones administrativas de competencia municipal para la implementación, ampliación o adecuación de infraestructura de comunicaciones y servicios básicos, garantizando su compatibilidad urbanística, seguridad y alineamiento con la normativa vigente.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Administrado / empresa prestadora del servicio - Oficina de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes) - Entidades públicas vinculadas	- Solicitud del procedimiento - Expediente técnico del proyecto - Planos y memorias descriptivas - Documentación legal del solicitante - Opiniones técnicas sectoriales, de corresponder - Comprobante de pago	Autorizaciones para infraestructura de comunicaciones y servicios básicos emitidas.	- Administrado / empresa prestadora - Áreas municipales de fiscalización y control - Archivo institucional
Actividades del proceso			
<pre> graph TD A[1. Recepción y registro de la solicitud.] --> B[2. Selección preliminar de proyectos.] B --> C[3. Análisis técnico (compatibilidad urbanística, trazos, rutas, redes).] C --> D[4. Coordinación técnica con entidades de servicios (si corresponde).] D --> E[5. Inspección técnica (cuando proceda).] E --> F[6. Elaboración del informe técnico.] F --> G[7. Emisión del acto administrativo (autorización / conformidad / resolución).] G --> H[8. Registro en el sistema.] H --> I[9. Notificación al administrado.] I --> J[10. Archivo del expediente digital / físico.] </pre>			
Riesgos	Expedientes técnicos incompletos o deficientes • Incompatibilidad urbanística o interferencias con servicios existentes • Retrasos en la obtención de opiniones técnicas externas • Observaciones en control posterior		
Registros	Expediente administrativo • Informes técnicos y planos evaluados • Autorizaciones, conformidades y resoluciones emitidas • Cargo de notificación		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Mireya E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Arq. Lourdes Torres Castelo Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 93: Gestión municipal para la infraestructura de comunicaciones y servicios básicos



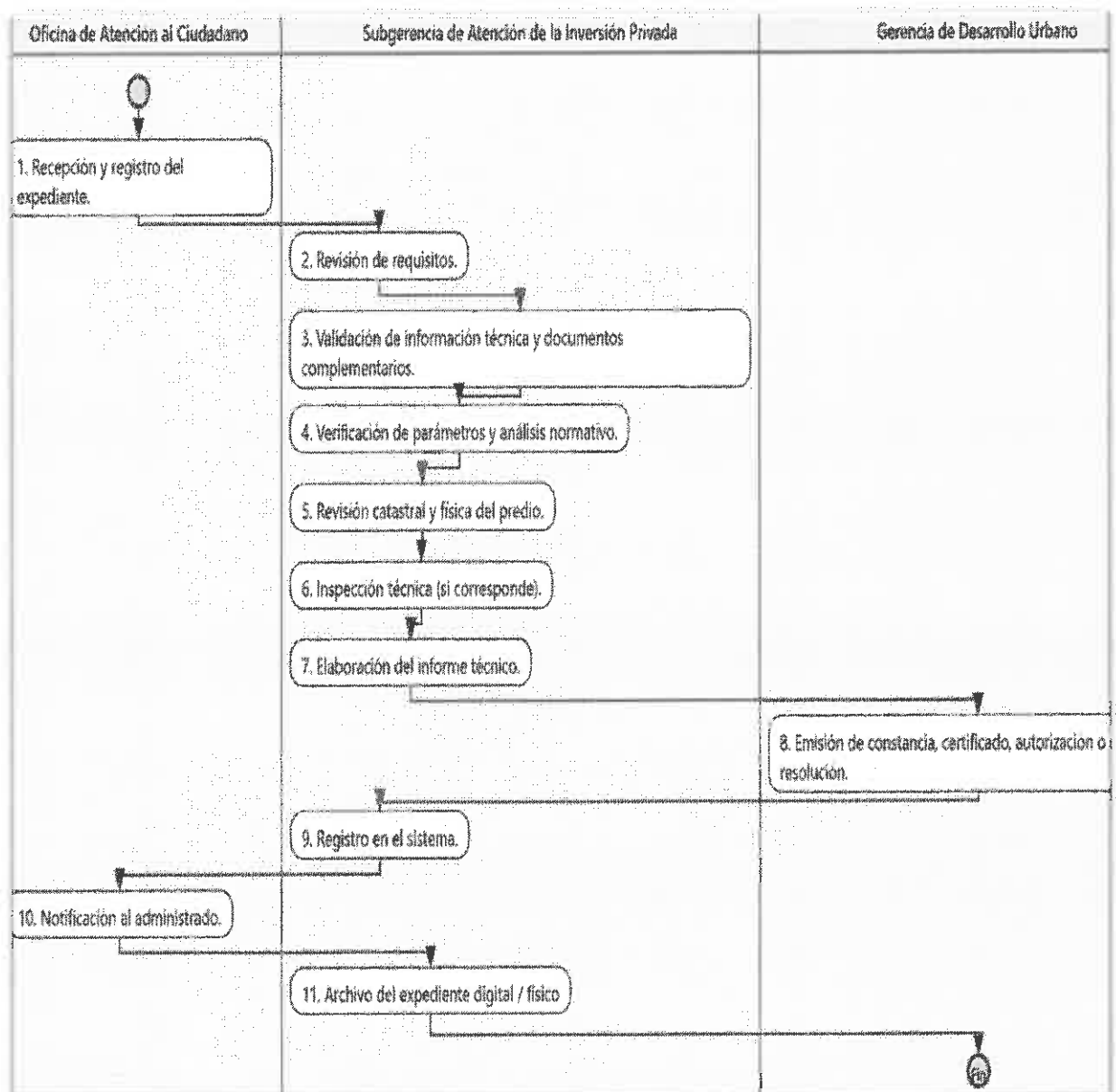
Ficha de indicador de producto 93: Autorizaciones para infraestructura de comunicaciones y servicios básicos emitidas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la infraestructura de comunicaciones y servicios básicos				
Producto	Autorizaciones para infraestructura de comunicaciones y servicios básicos emitidas				
Nombre del indicador	Porcentaje de solicitudes de infraestructura atendidas dentro del plazo establecido	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia y oportunidad en la atención de los procedimientos vinculados a infraestructura de servicios, contribuyendo a la mejora de la cobertura, continuidad y calidad en el ámbito municipal.				
Responsable	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro				
Método de cálculo	Fórmula: $(\text{NSIRD}/\text{TSA}) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas: NSIRD: Número de solicitudes de infraestructura resueltas dentro del plazo TSA: Total de solicitudes atendidas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Sistema de trámite documentario - Registro de expedientes administrativos - Autorizaciones, informes y resoluciones emitidas				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	35	36	37	38	39
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Adriel J. Gallegos Sánchez C.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 ECON. MICERIA E. CHÁVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 ARQ. LOURDES TORRES CASTELO Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 94: Administración de procesos complementarios a la edificación

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Administración de procesos complementarios a la edificación		Tipo de proceso: Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro.		
Objetivo del proceso	Emitir documentos técnicos y administrativos con validez municipal que respalden los procesos complementarios de la construcción, asegurando el cumplimiento de normas urbanísticas, catastrales y edificatorias.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Administrado / ciudadano • Oficina de Atención al Ciudadano (ingreso documentario) • Subgerencia de Desarrollo Urbano / Catastro (información base)	• Solicitud del administrado • Expediente técnico o documentos sustentatorios • Información catastral y cartográfica • Normativa urbana y edilicia	Documentos técnico - urbanístico para procesos complementarios a la edificación emitidas	• Administrado / contribuyente • Otras áreas de la Municipalidad que requieran sustento técnico • Entidades externas (COFOPRI, SUNARP, entre otras)
Actividades del proceso			
Riesgos	• Información incompleta o desactualizada del solicitante. • Observaciones técnicas no subsanadas. • Falta de planos actualizados en el catastro municipal. • Fallas en el sistema de trámite documentario. • Demoras por alta carga administrativa		
Registros	• Expediente del administrado • Registro en el Sistema de Trámite Documentario • Base de datos catastral • Archivo digital del documento emitido • Libro de resoluciones / constancias		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez C.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Mireya L. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Arq. Lourdes Torres Castelo Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 94: Administración de procesos complementarios a la edificación



Ficha de indicador de producto 94: Documentos técnico - urbanístico para procesos complementarios a la edificación

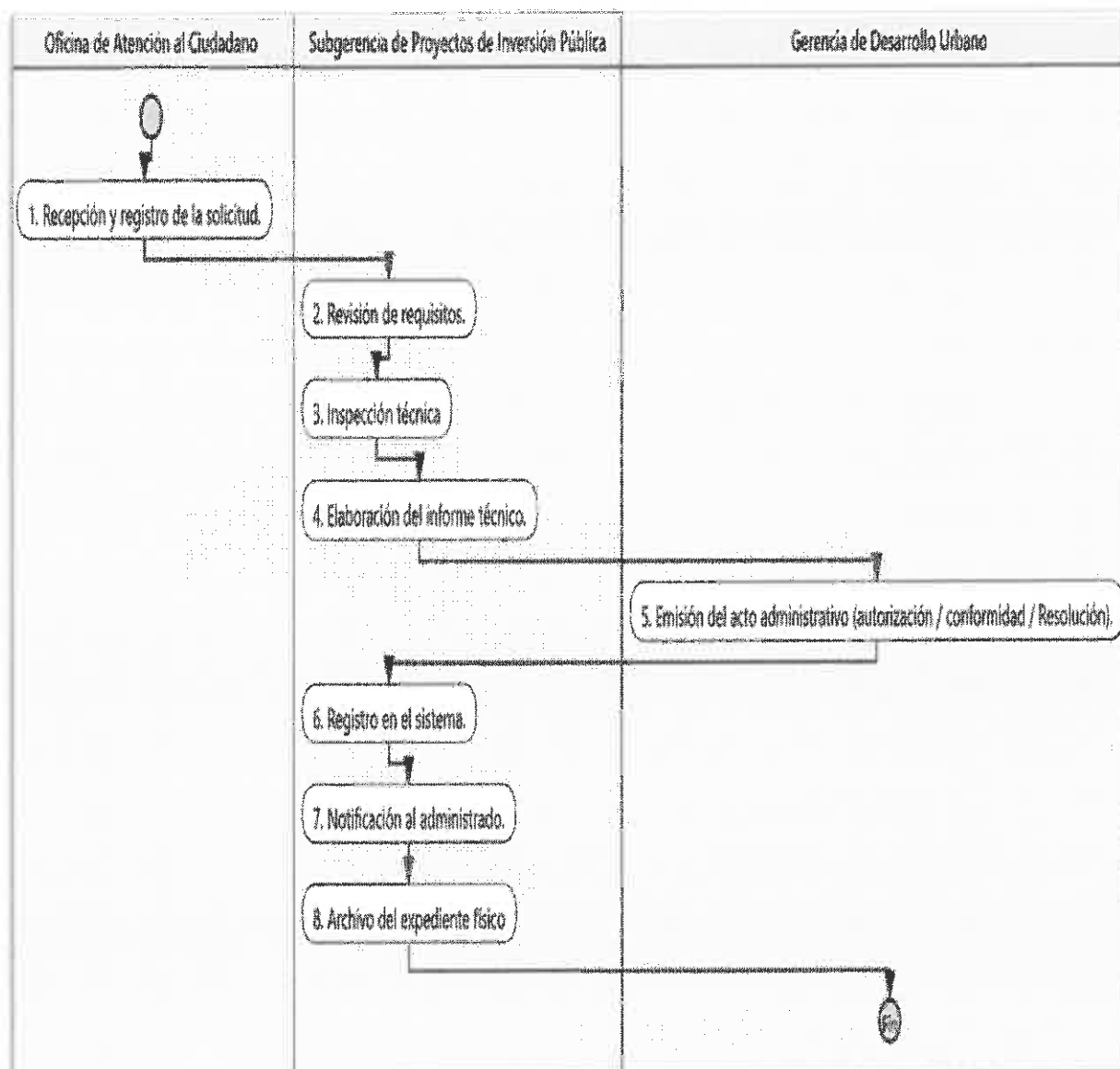
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Administración de procesos complementarios a la edificación				
Producto	Documentos técnico - urbanístico para procesos complementarios a la edificación				
Nombre del indicador	Porcentaje de documentos técnico - urbanístico emitidos dentro del plazo establecido	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficiencia del proceso de emisión de documentos urbanos y catastrales, asegurando la oportunidad en la atención del administrado y garantizando la calidad del servicio municipal; siendo los siguientes: certificado de numeración, certificado de habitabilidad del predio, certificado de jurisdicción, certificado catastral, certificado de nomenclatura, compatibilidad otros certificados y constancias, visación de planos para acciones judiciales de prescripción adquisitiva, títulos supletorios y otros fines, revalidación de licencia de edificación, y prórroga de la licencia de edificación.				
Responsable	Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro.				
Método de cálculo	Fórmula: $(\text{NDTUADPE} / \text{NDTUA}) * 100.00\%$ Especificaciones técnicas: NDTUADPE: Numero de documentos técnico urbanísticos atendidos dentro del plazo establecido NDTUA: Numero de documentos técnico urbanísticos atendidos				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Documento	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Base de datos de la Subgerencia • Registro de emisión de documentos				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	125	130	135	140	145
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrian Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micaela E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Arq. Lourdes Torres Castelo Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro Firma del dueño del proceso	

***SUBGERENCIA DE
PROYECTOS DE
INVERSION
PUBLICA***

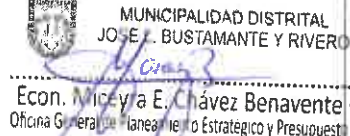
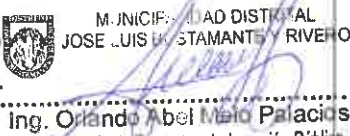
Ficha de producto y proceso 95: Gestión municipal para la infraestructura de servicios públicos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión municipal para la infraestructura de servicios públicos.		Tipo de proceso: Estratégico
Dueño del proceso	Subgerencia de Proyectos de Inversión Pública.		
Objetivo del proceso	Otorgar autorizaciones, emitir informes técnicos, conformidades y resoluciones administrativas de competencia municipal para la implementación, ampliación o adecuación de infraestructura de servicios públicos, garantizando su compatibilidad urbanística, seguridad y alineamiento con la normativa vigente.		
Objetivo estratégico	Fomentar el desarrollo urbano planificado en el distrito.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Administrado • Oficina de Atención al Ciudadano	• Solicitud formal del administrado • Planos, memoria descriptiva, declaración jurada • Información catastral • Comprobante de pago	• Autorizaciones y permisos de competencia municipal	• Administrado / empresa prestadora • Áreas municipales de fiscalización y control • Archivo institucional
Actividades del proceso			
<pre> graph TD A[1. Recepción y registro de la solicitud.] --> B[2. Revisión de requisitos.] B --> C[3. Inspección técnica.] C --> D[4. Elaboración del informe técnico.] D --> E[5. Emisión del acto administrativo (autorización / conformidad / Resolución).] E --> F[6. Registro en el sistema.] F --> G[7. Notificación al administrado.] G --> H[8. Archivo del expediente físico.] </pre>			
Riesgos	• Expedientes técnicos incompletos o deficientes • Incompatibilidad urbanística o interferencias con servicios existentes • Retrasos en la obtención de opiniones técnicas externas • Observaciones en control posterior		
Registros	• Expediente administrativo • Informes técnicos evaluados • Autorizaciones, conformidades y resoluciones emitidas • Cargo de notificación		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Milyra E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuest Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Ing. Orando Abel Melo Palacios Sub Gerencia de Proyectos de Inversión Pública

Flujograma de proceso 95: Gestión municipal para la infraestructura de servicios públicos



Ficha de indicador de producto 95: Autorizaciones para infraestructura de servicios públicos emitidas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión municipal para la infraestructura de servicios públicos				
Producto	Autorizaciones para infraestructura de servicios públicos emitidas				
Nombre del indicador	Número de solicitudes de infraestructura atendidos dentro del plazo establecido.	Tipo	Producto		
Justificación	Se medirá la eficiencia y oportunidad en la atención de los procedimientos vinculados a infraestructura de servicios, contribuyendo a la mejora de la cobertura, continuidad y calidad de los servicios públicos en el ámbito municipal. Dentro de los procedimientos tenemos: a. autorización para acceder a conexiones domiciliarias, apertura de zanjas menores o igual a 3.5m. de longitud. a. servicio de agua y desagüe b. servicios de instalaciones eléctricas c. servicios de gas d. servicios de telecomunicaciones (internet y otros soterrados), autorización para la reposición y/o reparación de veredas, rampas y otras obras civiles en vía pública, autorización para ejecución de obras de servicios públicos en áreas de dominio público, conformidad de la ejecución de obra de servicios públicos autorizadas en áreas de dominio público.				
Responsable	Subgerencia de Proyectos de Inversión Pública				
Método de cálculo	Fórmula: NAPADPE Especificaciones técnicas: NAPADPE: Número de autorizaciones y permisos atendidos dentro del plazo establecido				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Autorización	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Sistema de Trámite Documentario • Registro de actos administrativos ambientales • Expedientes técnicos y ambientales • Base de datos de la Subgerencia				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	170	190	200	210	220
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callejas Sánchez C.A.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Micky E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Ing. Orlando Abel Melo Palacios Subgerencia de Proyectos de Inversión Pública Firma del dueño del proceso	

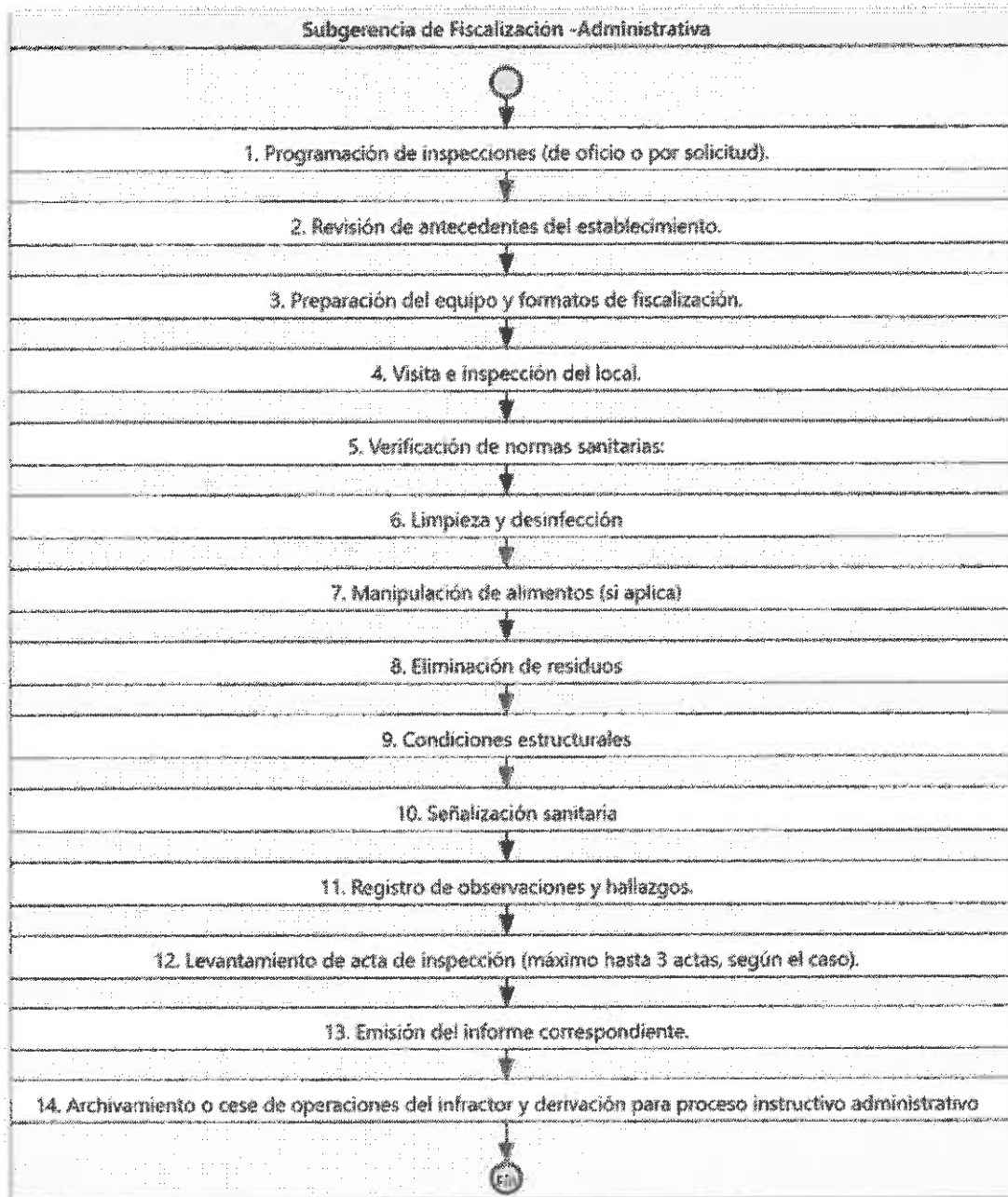
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN Y SANCIONES

***SUBGERENCIA DE FISCALIZACIÓN
ADMINISTRATIVA***

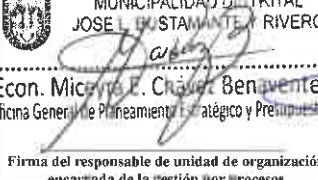
Ficha de producto y proceso 96: Inspección sanitaria

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Inspección sanitaria		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Fiscalización Administrativa		
Objetivo del proceso	Verificar el cumplimiento de las normas sanitarias en establecimientos comerciales, asegurando condiciones adecuadas de higiene, inocuidad, salubridad y seguridad para proteger la salud de la población.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Establecimiento comercial (administrado). • Subgerencia de Promoción Económica (información de licencias). • Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres. • Gerencia de Administración Tributaria (información tributaria). • Serenazgo (apoyo operativo).	Denuncia vecinal • Solicitud de inspección (voluntaria) o acta de programación (de oficio). • Licencia de funcionamiento o constancias. • Documentación sanitaria (certificados, protocolos). • Registro del establecimiento. • Listado de locales a fiscalizar. • Normativa sanitaria vigente. • Equipos y formatos de inspección.	• Acta e informe de inspección sanitaria.	• Administrado (propietario o representante del establecimiento). • Subgerencia de Fiscalización Administrativa. • Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres.
Actividades del proceso			
Riesgos	• Resistencia del administrado a la inspección. • Riesgo sanitario no identificado adecuadamente. • Falta de equipos o EPP para fiscalizadores. • Información incompleta del establecimiento. • Riesgos físicos en el local (electricidad, sustancias peligrosas). • Omisión en el registro de hallazgos.		
Registros	• Acta de inspección. • Informe técnico. • Fotografía de hallazgos (si aplica). • Registro de programación de inspecciones. • Notificaciones emitidas. • Archivo físico y digital del expediente		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián V. Callegos Sánchez FICHA 8556 Firma del responsable que elabora el documento		 Econ. Micaela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Abg. Ricardo Ramírez Valverde SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 96: Inspección sanitaria



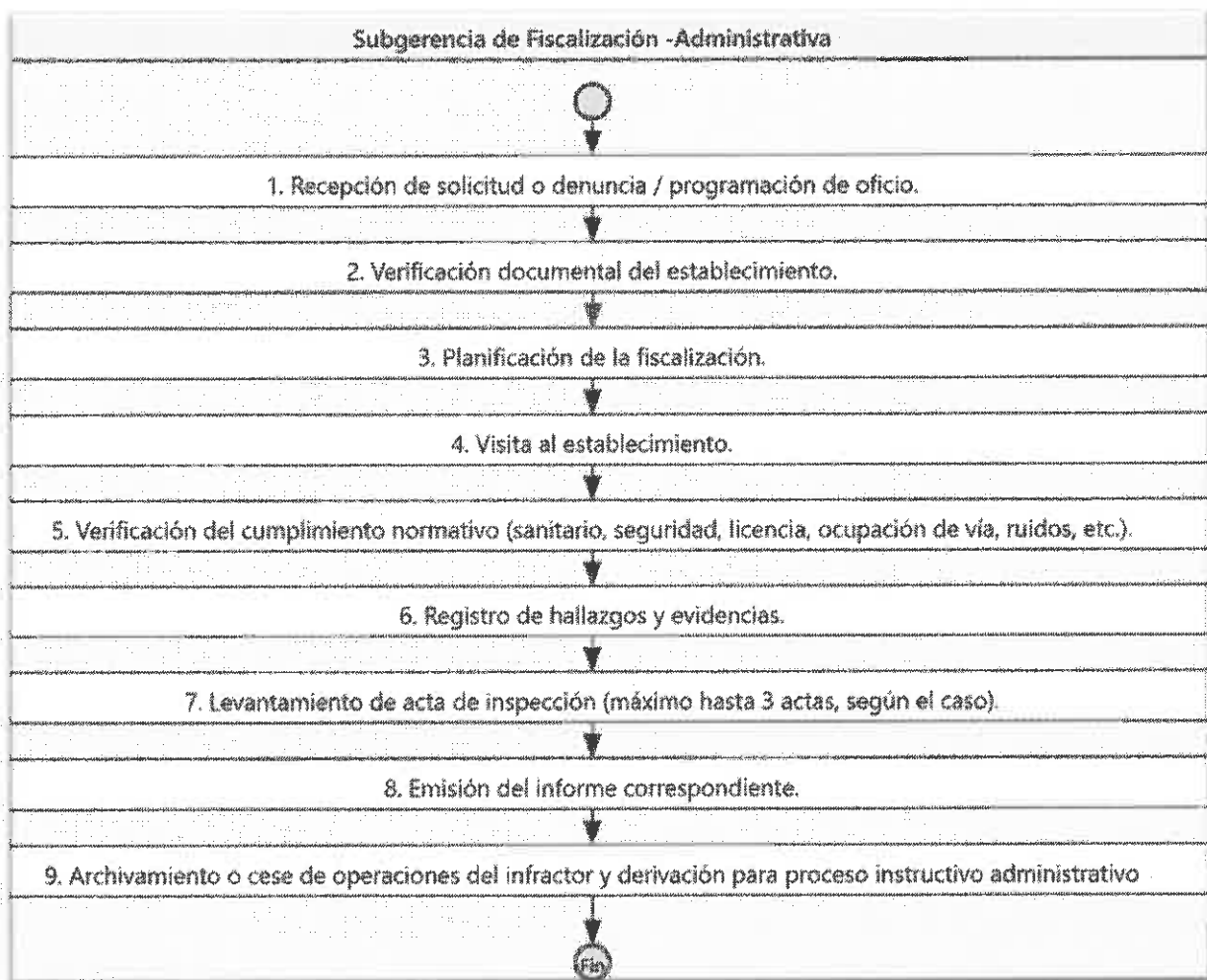
Ficha de indicador de producto 96: Actas e informes de inspección sanitaria.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Inspección sanitaria				
Producto	Actas e informes de inspección sanitaria.				
Nombre del indicador	Número de establecimientos comerciales inspeccionados	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar el grado de cumplimiento de la programación de inspecciones, mejorando la cobertura del control sanitario municipal y reduciendo riesgos sanitarios para la población.				
Responsable	Subgerencia de Fiscalización Administrativa				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NECI}$ Especificaciones técnicas: NECI: Número de establecimientos comerciales inspeccionados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acta	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	- Registro de programación de inspecciones. - Informe mensual del área. - Actas de inspección. - Sistema de trámite y control de fiscalización.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	180	185	190	195	200
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Micaela E. Chavín Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuestal Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abg. Ricardo Ramírez Valverde SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 97: Fiscalización de establecimientos de actividades económicas

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Fiscalización de establecimientos de actividades económicas		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Fiscalización Administrativa		
Objetivo del proceso	Garantizar el orden, la seguridad, la higiene y el cumplimiento de las normas municipales en la vía pública, mediante acciones de control sobre comercio informal, ocupación indebida del espacio público, ruidos, eventos no autorizados u otras actividades que puedan afectar el bienestar ciudadano.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Subgerencia de Promoción Económica y Empresarial - Gerencia de Administración Tributaria (registro de contribuyentes). - Serenazgo (apoyo operativo). - Denuncias vecinales. - Establecimientos fiscalizados.	- Denuncia o solicitud del administrado. - Programación de fiscalización (de oficio). - Licencia de funcionamiento o antecedentes administrativos. - Normativa municipal aplicable. - Equipos y formatos de fiscalización. - Registro de establecimientos sujetos a fiscalización.	Actas de fiscalización de establecimientos de actividades económicas	- Administrado (propietario o representante del establecimiento). - Subgerencia de Fiscalización Administrativa. - Subgerencia de Ejecución Coactiva. - Gerencia Municipal. - Subgerencia de Riesgos de Desastres (cuando se detectan riesgos).
Actividades del proceso			
Riesgos	- Resistencia o agresiones del administrado. - Información incorrecta o incompleta del establecimiento. - Omisión de hallazgos importantes. - Fallas en los equipos de toma de evidencia. - Riesgos físicos: incendio, estructuras inestables, sustancias peligrosas. - Interferencia de terceros durante la fiscalización.		
Registros	- Actas de fiscalización. - Informe técnico. - Registro fotográfico y audiovisual. - Programación de fiscalización. - Sistema de expediente digital. - Notificaciones.		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrian J. Gallegos Sánchez C.A.A. 8556		 Econ. Mireya E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto	 Abg. Ricardo Ramírez Valverde SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA
Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del dueño del proceso	

Flujograma de proceso 97: Fiscalización de establecimientos de actividades económicas



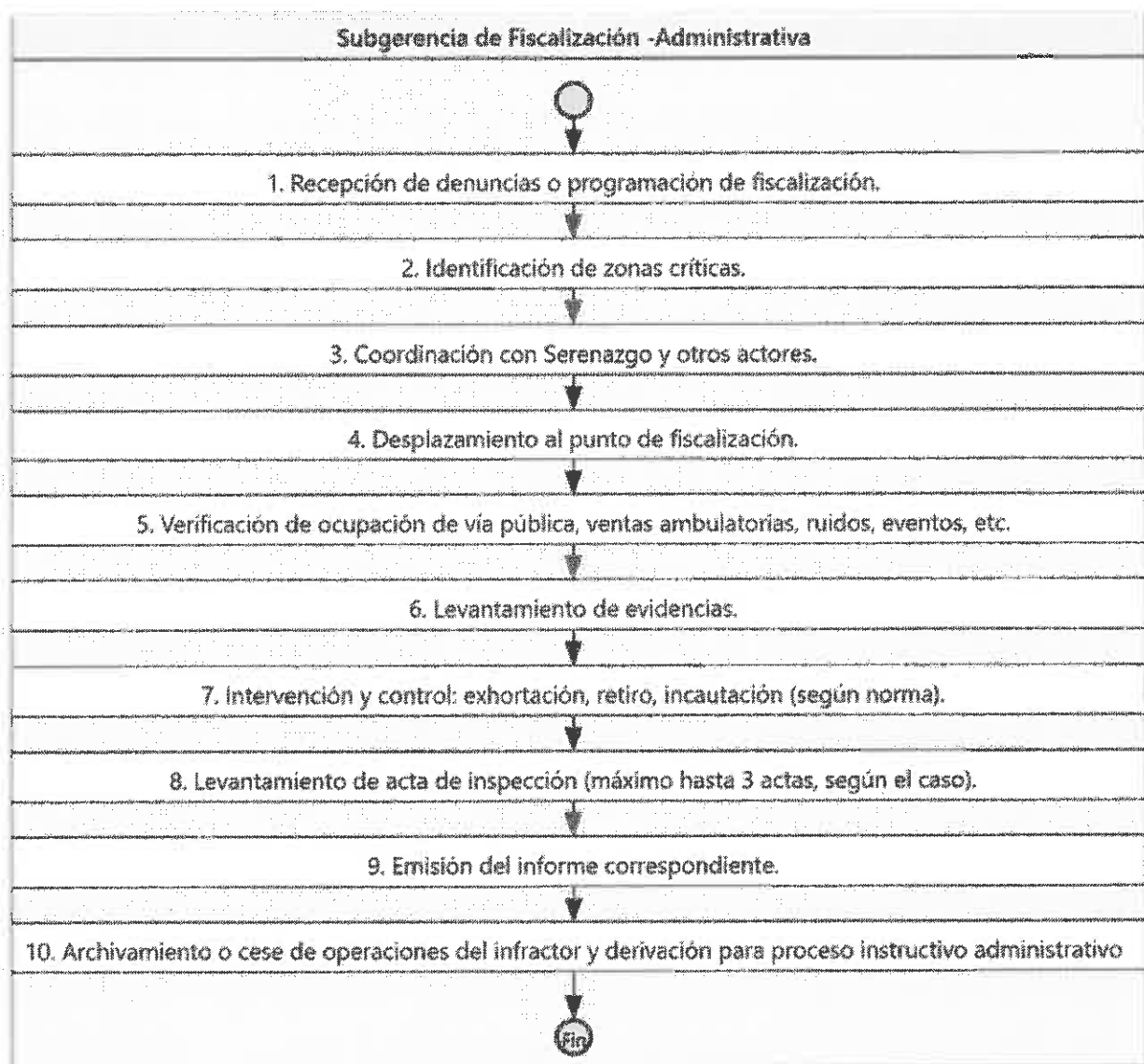
Ficha de indicador de producto 97: Actas de fiscalización de establecimientos

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Fiscalización de establecimientos de actividades económicas				
Producto	Actas de fiscalización de establecimientos				
Nombre del indicador	Porcentaje de fiscalizaciones ejecutadas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la eficacia de la Subgerencia en la ejecución de las actividades de control municipal, garantizando el cumplimiento de las normas y protegiendo la seguridad y salubridad de la comunidad.				
Responsable	Subgerencia de Fiscalización Administrativa				
Método de cálculo	Fórmula: $(NFE / NFP) * 100,00\%$ Especificaciones técnicas: NFE: Número de fiscalizaciones ejecutadas NFP: Número de fiscalizaciones programadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acta	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	- Programa mensual de fiscalizaciones. - Actas levantadas. - Reportes del sistema de fiscalización. - Informe consolidado del área.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	965	965	975	985	1000
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callejos Sánchez F.A.A. 8556 Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Micyela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abg. Ricardo Ramírez Valverde SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Firma del dueño del proceso	

Ficha de producto y proceso 98: Fiscalización en la vía pública

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO				
Nombre del proceso	Fiscalización en la vía pública		Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Fiscalización Administrativa			
Objetivo del proceso	Garantizar el orden, la seguridad, la higiene y el cumplimiento de las normas municipales en la vía pública, mediante acciones de control sobre comercio informal, ocupación indebida del espacio público, ruidos, eventos no autorizados u otras actividades que puedan afectar el bienestar ciudadano.			
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional			
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto	
- Gerencia de Seguridad Ciudadana. - Subgerencia de Desarrollo Económico y Empresarial. - Vecinos o juntas vecinales (denuncias). - Establecimientos y comerciantes informales	- Denuncia ciudadana. - Plan de fiscalización en vía pública. - Identificación de puntos críticos. - Equipos y formatos de fiscalización. - Normativa municipal y sectorial. - Soporte operativo (vehículo, Serenazgo).	Actas de fiscalización levantadas	- Subgerencia de Fiscalización Administrativa. - Subgerencia de Ejecución Coactiva. - Gerencia de Seguridad ciudadana. - Administrados afectados (comerciantes o ciudadanos). - Gerencia Municipal.	
Actividades del proceso				
Riesgos	- Resistencia o agresiones de comerciantes informales. - Obstrucción del operativo por terceros. - Falta de apoyo policial o de Serenazgo. - Riesgos de seguridad personal para el equipo fiscalizador. - Incautaciones mal registradas o pérdidas de bienes. - Escalamiento del conflicto social. - Inadecuado registro documental.			
Registros	- Actas de fiscalización en vía pública. - Registro de incautación. - Informe técnico o de incidencias. - Registro audiovisual. - Notificaciones. - Sistema digital o cuaderno de control.			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adrián Callejas Sánchez Firma del autor que elabora el documento		 Econ. Mirena E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abg. Ricardo Ramírez Valverde Sub Gerencia de Fiscalización Administrativa Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 98: Fiscalización en la vía pública



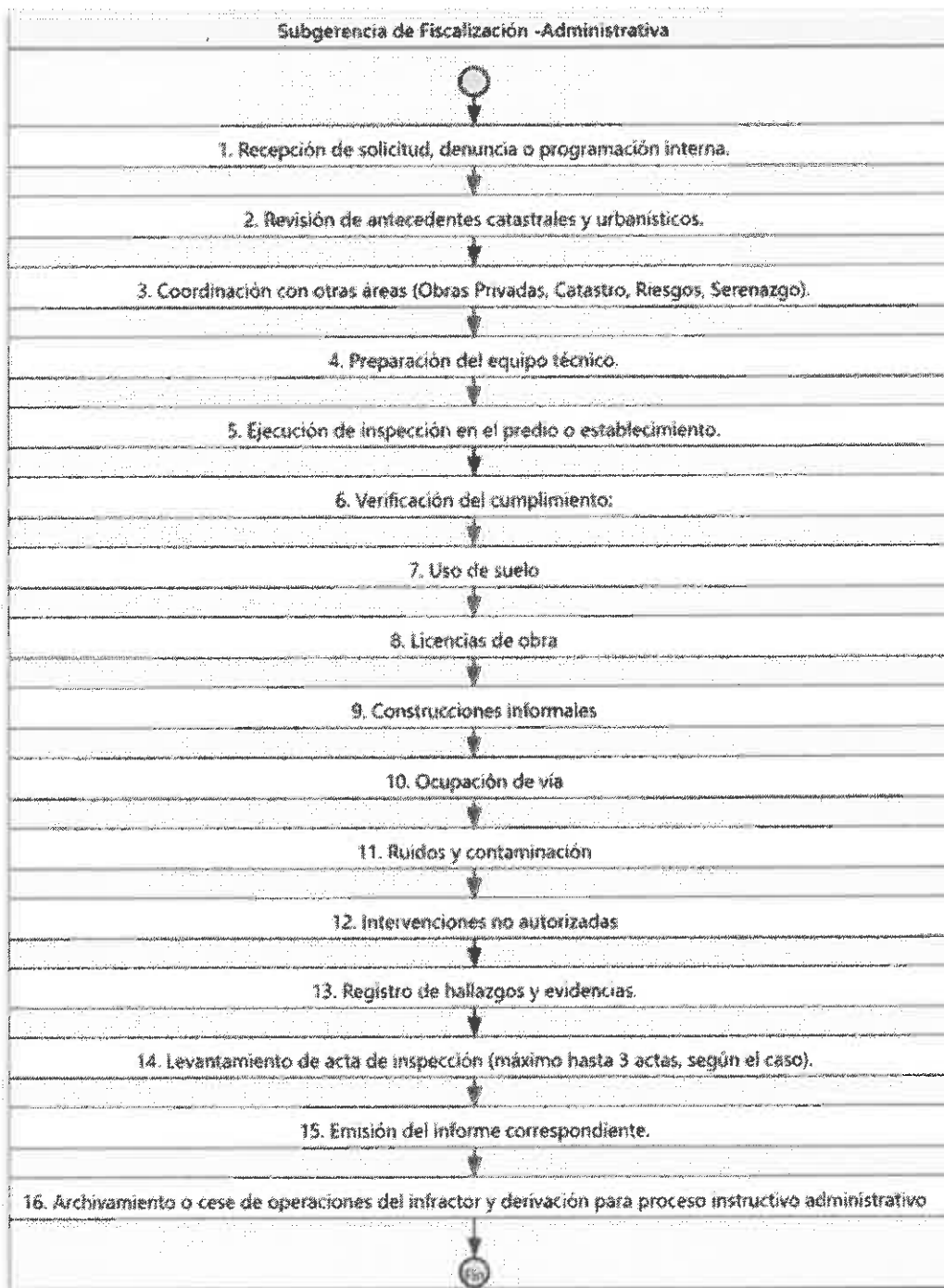
Ficha de indicador de producto 98: Actas de fiscalización levantadas

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Fiscalización en la vía pública				
Producto	Actas de fiscalización levantadas				
Nombre del indicador	Numero de operativos de fiscalización en vía pública ejecutados	Tipo	Producto		
Justificación	El indicador permite medir la eficacia del control municipal para garantizar el orden y cumplimiento de la normativa en la vía pública. Ayuda a gestionar zonas críticas, prevenir desorden urbano y mejorar la convivencia ciudadana.				
Responsable	Subgerencia de Fiscalización Administrativa				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNOFVPE Especificaciones técnicas: NOFVPE: Número de operativos de fiscalización en vía pública ejecutados				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acta	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	- Plan o programación mensual de operativos. - Actas levantadas. - Registro diario de intervención. - Informes de Serenazgo. - Sistema de fiscalización.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	850	850	860	870	880
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Micyra E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento, estratégico y presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abg. Ricardo Ramírez Valverde SUBGERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Firma del dueño del proceso	

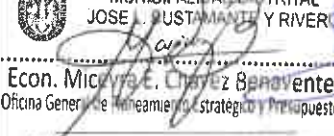
Ficha de producto y proceso 99: Fiscalización urbana.

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Fiscalización urbana.		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Fiscalización Administrativa		
Objetivo del proceso	Supervisar el cumplimiento de las normas municipales relacionadas al ordenamiento urbano, edificaciones, uso del suelo, funcionamiento de establecimientos, ocupación de espacios públicos y condiciones urbanas, con el fin de preservar el orden, la seguridad y la convivencia en la ciudad.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Subgerencia de Atención al Ciudadano (solicitudes y denuncias). - Unidades orgánicas de la municipalidad - Vecinos organizados / juntas vecinales.	- Solicitudes de inspección o denuncias urbanas. - Programación de fiscalización urbana. - Información catastral. - Planos, licencias de obra, autorizaciones municipales. - Equipos y formatos de inspección. - Normativa municipal de desarrollo urbano.	Fiscalización urbana.	- Administrado - Subgerencia de Fiscalización Administrativa. - Subgerencia de atención a la Inversión Privada. - Subgerencia de Ejecución Coactiva. - Gerencia Municipal.
Actividades del proceso			
			
Riesgos	- Conflictos con propietarios o constructores. - Riesgos estructurales en edificaciones inspeccionadas. - Acceso restringido a predios. - Información urbana desactualizada. - Omisión de evidencias. - Falta de respaldo policial ante incidentes. - Destrucción de evidencia por el administrado.		
Registros	- Acta de fiscalización urbana. - Informe técnico. - Registro fotográfico o audiovisual. - Base de datos de denuncias urbanas. - Notificaciones. - Registro de medidas adoptadas (paralización, demolición, observaciones).		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Adolfo Callejos Sánchez Firma de quien elabora el documento		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Econ. Micoyle E. Chávez Benavente Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Ricardo Ramírez Valverde SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 99: Fiscalización urbana



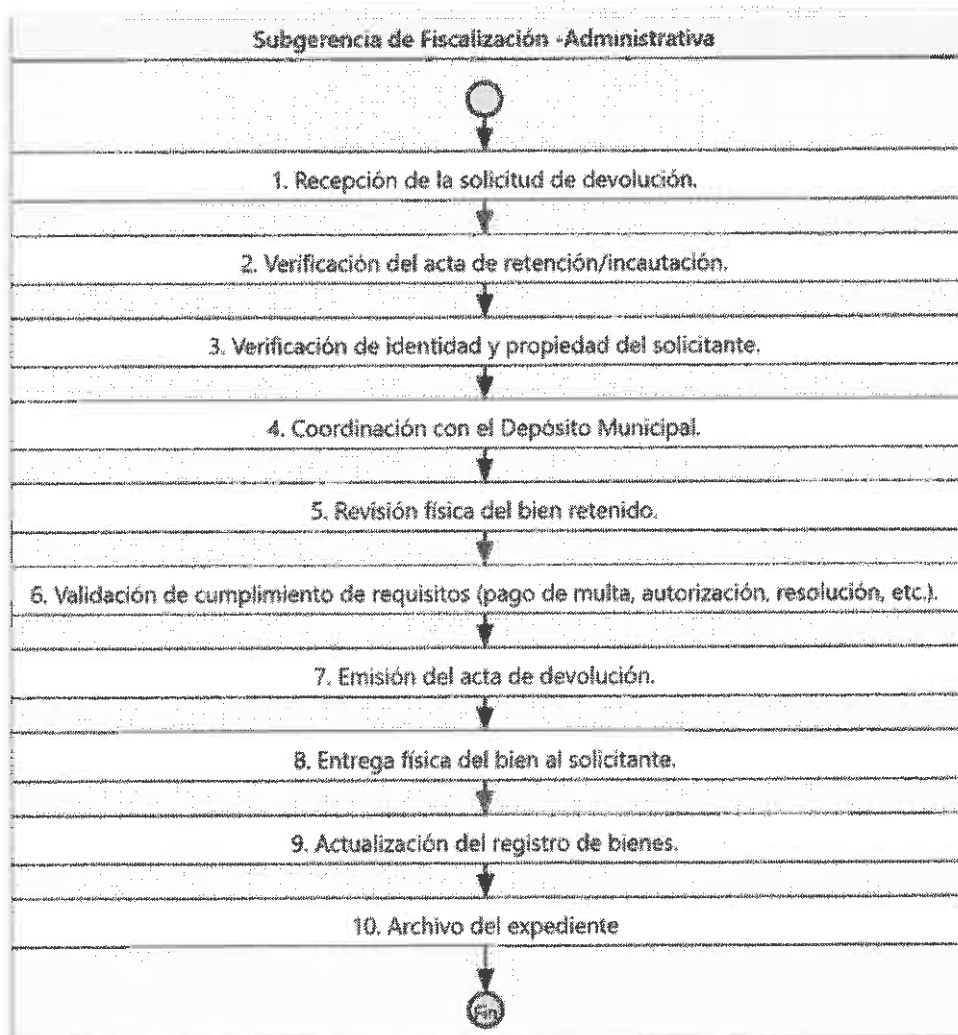
Ficha de indicador de producto 99: Actas de fiscalización urbana.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Fiscalización urbana.				
Producto	Actas de fiscalización urbana.				
Nombre del indicador	Número de fiscalizaciones urbanas realizadas	Tipo	Producto		
Justificación	Permite evaluar la eficiencia del cumplimiento de las inspecciones programadas, asegurando el control de edificaciones, uso del suelo y ocupación de espacios urbanos, lo cual contribuye al ordenamiento territorial y a la seguridad ciudadana.				
Responsable	Subgerencia de Fiscalización Administrativa				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum NFUR$ Especificaciones técnicas: NFUR: Número de fiscalizaciones urbanas realizadas				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Acta	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Programación mensual de fiscalización urbana. • Actas e informes realizados. • Sistema de control de fiscalización. • Registros de denuncias				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	354	355	365	375	390
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Callegos Sánchez Firma del responsable de la unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Econ. Mickyra E. Chavez Benavente Oficina General de Planeamiento, Estrategia y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 Abg. Ricardo Ramírez Valverde Oficina de Fiscalización Administrativa Firma del dueño del proceso	

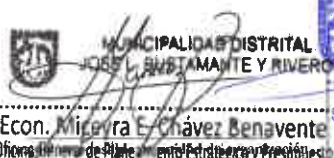
Ficha de producto y proceso 100: Devolución de bienes retenidos

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Devolución de bienes retenidos		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Fiscalización Administrativa		
Objetivo del proceso	Restituir al administrado los bienes que fueron retenidos durante intervenciones de fiscalización, garantizando que el procedimiento se realice de manera transparente, ordenada, conforme a la normativa municipal, y asegurando la custodia adecuada de los bienes durante todo el proceso.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
• Depósito Municipal. • Policía municipal • Subgerencia de Atención al Ciudadano.	• Solicitud de devolución del administrado. • Acta de incautación o retención. • Documento de identidad y documentos de acreditación del propietario. • Registro de bienes en depósito.	• Acta de devolución y entrega del bien al administrado	• Administrado (propietario de los bienes). • Subgerencia de Fiscalización Administrativa. • Depósito Municipal
Actividades del proceso			
Riesgos	• Bienes dañados o extraviados durante la custodia. • Solicitudes fraudulentas (identidades falsas). • Error en la identificación del bien. • Falta de documentación del administrado. • Conflictos con el administrado por desacuerdos. • Manipulación indebida durante la entrega. • Registro incompleto o desactualizado.		
Registros	• Acta de incautación. • Solicitud de devolución. • Acta de devolución. • Registro del Depósito Municipal. • Registro de salida del bien.		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez F.A.A. 8556 Firma del titular que elabora el documento		 Econ. Milvia E. Chavez Benavente Oficina General de Planeación, Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	 Abg. Ricardo Ramirez Valverde SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 100: Devolución de bienes retenidos



Ficha de indicador de producto 100: Acta de devolución y entrega del bien al administrado

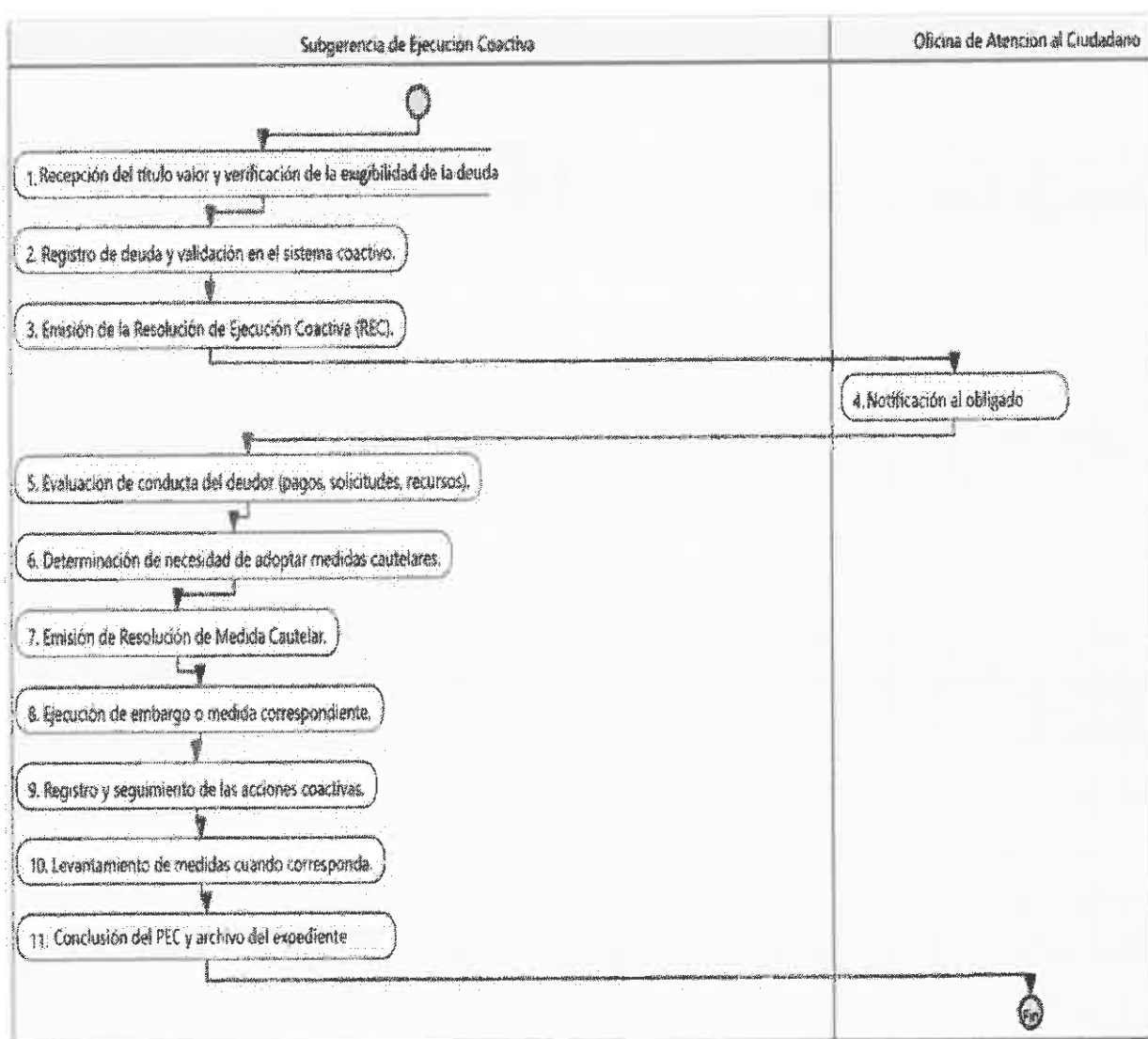
FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Devolución de bienes retenidos				
Producto	Acta de devolución y entrega del bien al administrado				
Nombre del indicador	Número de acciones de devolución de bienes retenidos.	Tipo	Producto		
Justificación	Mide la eficiencia y oportunidad en la entrega de bienes incautados, garantizando transparencia y satisfacción del administrado, reduciendo riesgos de deterioro, pérdidas y reclamos administrativos.				
Responsable	Subgerencia de Fiscalización Administrativa				
Método de cálculo	Fórmula: ΣNADBR Especificaciones técnicas: NADBR: Numero de acciones de devolución de bienes retenidos.				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Bien incautado	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	• Actas de incautación. • Solicitudes de devolución. • Actas de devolución. • Sistema de fiscalización y depósito. • Libro de registro del Depósito Municipal.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	124	125	130	1354	140
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián J. Gallegos Sánchez C.A. 8556 Firma del servidor que elabora el documento		 Econ. Mircela E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación, Presupuesto y Estadística Oficina de Planeación y Presupuesto Oficina de la gestión por procesos Firma del dueño del proceso		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Abg. Ricardo Ramírez Valverde SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA Firma del dueño del proceso	

SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

Ficha de producto y proceso 101: Gestión de la Cobranza Coactiva

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO			
Nombre del proceso	Gestión de la Cobranza Coactiva		Tipo de proceso Misional
Dueño del proceso	Subgerencia de Ejecución Coactiva		
Objetivo del proceso	Garantizar la emisión, notificación y ejecución de resoluciones y medidas cautelares dentro del procedimiento de ejecución coactiva, asegurando legalidad, celeridad, seguridad jurídica y cumplimiento de las obligaciones pendientes a favor de la entidad.		
Objetivo estratégico	Fortalecer la gestión institucional		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Gerencia de Administración Tributaria y Unidades Orgánicas - Gerencia de Fiscalización y Sanciones - Administrado (al presentar escritos, descargos, solicitudes)	- Resoluciones de determinación en calidad de firme - Resoluciones de determinación y multa en calidad de firme. - Orden de pago - Resolución de multa en calidad de firme - Resolución de multa y clausura en calidad de firme - Resolución de multa y demolición en calidad de firme	Resoluciones, notificaciones y medidas cautelares del procedimiento de ejecución coactiva realizadas.	- Contribuyentes sancionados y/o responsables solidarios - Terceros afectados por medidas cautelares - Entidades financieras (para retenciones) - SUNARP (para inscripción de embargo) - Policía Nacional del Perú (cuando interviene) - Gerencia de Administración Tributaria - Gerencia de Fiscalización y Sanciones
Actividades del proceso			
Riesgos	- Notificación inválida o defectuosa (riesgo alto). - Domicilio fiscal inexistente o desconocido. - Embargos improcedentes por error de identificación. - Plazos excedidos que invalidan la cobranza. - Falta de coordinación con entidades bancarias o SUNARP. - Amenazas, coacción o resistencia del deudor. - Extravío documental o falta de registro oportuno.		
Registros	- Sistema de Ejecución Coactiva - Libro de cargo de notificaciones - Registro de medidas cautelares - Actas de notificación - Resoluciones emitidas - Archivo del expediente físico y digital - Reportes de seguimiento de deuda		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
 Abg. Adriana Gallegos Sánchez C.A.A. 8556 Firma del titular que elabora el documento	 Econ. Mileyza E. Chávez Benavente Oficina General de Planeación, Presupuesto y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Abog. Yovana Quispe Alencón EJECUTORA COACTIVA Firma del dueño del proceso

Flujograma de proceso 101: Gestión de la Cobranza Coactiva



Ficha de indicador de producto 101: Resoluciones, notificaciones y medidas cautelares del procedimiento de ejecución coactiva realizadas.

FICHA DE INDICADOR					
Proceso	Gestión de la Cobranza Coactiva				
Producto	Resoluciones, notificaciones y medidas cautelares del procedimiento de ejecución coactiva realizadas.				
Nombre del indicador	Numero de Resoluciones coactivas notificadas en plazo legal	Tipo	Producto		
Justificación	Permite medir la eficacia y oportunidad del procedimiento coactivo, asegurando que la entidad cumpla con los plazos establecidos y que los actos administrativos produzcan efectos jurídicos válidos.				
Responsable	Subgerencia de Ejecución Coactiva				
Método de cálculo	Fórmula: $\sum \text{NRECNO}$ Especificaciones técnicas: NRECNO: Número de resoluciones de ejecución coactiva notificada oportunamente				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Resolución notificada	Frecuencia	Diario
Fuente de datos	• Registro de notificaciones (libro de cargos) • Sistema de Ejecución Coactiva • Expedientes coactivos • Informes de seguimiento mensuales • Archivo físico y digital				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2026	2027	2028	2029
Valor	1050	1150	1200	1250	1300
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Abg. Adrián Vallegos Sánchez Firma del responsable de la gestión por procesos		 ECON. MILVETA E. CHÁVEZ BENAVENTE Oficina General de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO Abog. Yovana Cueguila Alencio EJECUTORA COACTIVA Firma del dueño del proceso	

4. Conclusiones

Primera. - El Manual de Procesos permite organizar el funcionamiento institucional a partir de procesos claramente definidos, superando enfoques tradicionales centrados únicamente en funciones u órganos. Esto facilita una visión integral de la cadena de valor pública y mejora la articulación entre unidades orgánicas. Su aplicación contribuye a la eficiencia operativa y a la generación de valor público.

Segunda. - El MAPRO vincula los procesos con productos, indicadores y metas, alineándose con los objetivos estratégicos institucionales. Esta relación directa permite evaluar el desempeño de la entidad de manera objetiva y basada en evidencia. Asimismo, facilita la toma de decisiones oportunas para la mejora continua.

Tercera. - La documentación de procesos en el MAPRO reduce la variabilidad en la ejecución de actividades, garantizando criterios comunes y procedimientos claros. Esto disminuye errores, retrabajos y dependencias informales. Además, promueve la continuidad operativa frente a cambios de personal.

Cuarta. - Al definir entradas, salidas y responsables de cada proceso, el MAPRO clarifica las relaciones entre las distintas unidades orgánicas. Esta claridad mejora la coordinación interna y facilita la interoperabilidad con otras entidades públicas. De esta manera, se optimizan tiempos y recursos en la prestación de servicios.

Quinta. - El MAPRO establece responsabilidades, plazos y productos verificables, fortaleciendo la trazabilidad de las acciones institucionales. Esto facilita los procesos de control interno, auditoría y supervisión externa. Asimismo, promueve una gestión pública más abierta y predecible.

Sexta. - Los procesos documentados en el MAPRO se articulan con el PEI, el POI y los compromisos de desempeño, asegurando coherencia entre planificación y ejecución. Esto permite que las acciones operativas respondan directamente a los objetivos estratégicos. En consecuencia, se mejora la consistencia del sistema de gestión institucional.

Setima. - El análisis de procesos incluido en el MAPRO permite identificar puntos críticos, cuellos de botella y riesgos operativos. Esta información es fundamental para implementar controles preventivos y correctivos. Asimismo, fortalece el Sistema de Control Interno y la gestión del riesgo institucional.

Octava. - El MAPRO no es un documento estático, sino una herramienta dinámica que se actualiza en función de evaluaciones y cambios normativos. Su uso promueve la revisión periódica de procesos y la incorporación de mejoras. Además, favorece la adopción de prácticas innovadoras y soluciones digitales.

Novena. - La descripción detallada de los procesos facilita su automatización y digitalización progresiva. El MAPRO se convierte así en un insumo esencial para el rediseño de procesos y la implementación de plataformas digitales. Esto contribuye a servicios más ágiles y centrados en el ciudadano.

Decima. - En conjunto, el MAPRO fortalece la gestión interna, mejora la eficiencia y eleva la calidad de los bienes y servicios que brinda la entidad. Su adecuada implementación genera mayor confianza ciudadana y legitimidad institucional. Por ello, se consolida como un documento fundamental para la modernización de la gestión pública.

5. Recomendaciones

Primera. - Se recomienda establecer formalmente la revisión y actualización del MAPRO como un proceso periódico, al menos una vez al año o cuando se produzcan cambios normativos, estructurales o tecnológicos. Esta medida permitirá mantener la vigencia y utilidad del documento como herramienta de gestión. Asimismo, garantiza que los procesos reflejen la realidad operativa de la entidad. La institucionalización de esta práctica fortalece la mejora continua y evita la obsolescencia del MAPRO. Para ello, debe asignarse responsabilidad expresa a la unidad de planeamiento o gestión de procesos.

Segunda. - Es fundamental implementar programas de capacitación dirigidos a servidores civiles sobre gestión por procesos, uso del MAPRO y enfoque a resultados. Un adecuado nivel de comprensión técnica asegura la correcta aplicación de los procesos documentados. Además, promueve una cultura organizacional orientada a la eficiencia y al ciudadano. La capacitación debe ser continua e incluir herramientas prácticas como fichas de procesos, indicadores y flujogramas. Esto contribuirá a reducir resistencias al cambio y mejorar el desempeño institucional.

Tercera. - Se recomienda reforzar la articulación del MAPRO con el PEI, POI y los instrumentos presupuestarios, de modo que los procesos priorizados cuenten con recursos adecuados para su ejecución. Esta alineación asegura coherencia entre lo planificado y lo ejecutado. Asimismo, permite identificar procesos críticos que requieren mayor atención financiera y operativa. Integrar el MAPRO en el ciclo de planeamiento y presupuesto fortalece la gestión por resultados y el uso eficiente de los recursos públicos.

Cuarto. - Se sugiere implementar indicadores claros, medibles y alineados a los productos de cada proceso, permitiendo evaluar su eficacia, eficiencia y calidad. Estos indicadores deben ser monitoreados periódicamente mediante reportes o tableros de control. El seguimiento sistemático facilita la identificación temprana de desviaciones y la adopción de acciones correctivas. Además, fortalece la toma de decisiones basada en evidencia y la rendición de cuentas. El MAPRO debe servir como base para este sistema de monitoreo.

Quinto. - Se recomienda utilizar el MAPRO no solo como un documento normativo, sino como un insumo para el rediseño y simplificación de procesos. Esto incluye identificar oportunidades de automatización y digitalización, reduciendo tiempos y costos. La implementación de soluciones tecnológicas debe basarse en procesos claramente definidos y optimizados. De esta manera, el MAPRO contribuye directamente a la modernización institucional y a la mejora de los servicios al ciudadano. Su uso estratégico permitirá generar mayor valor público.