

# REGISTRO DE AUDITORÍA

FORMULARIO: IRCA/106/04/1  
 CONFIDENCIAL UNA VEZ COMPLETADO

Ver al reverso para obtener ayuda. Se pueden usar fotocopias de este documento

Nombre e iniciales José Ivan Sandoval Rojas

Página 01 de 01

Certificación No. PE/LIM

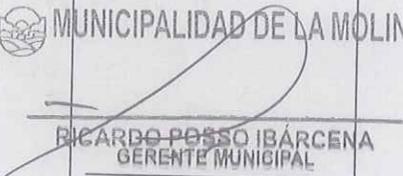


INTERNATIONAL  
 REGISTER OF  
 CERTIFICATED  
 AUDITORS

IRCA The Institute of Quality Assurance

POR FAVOR, USE LETRA MAYUSCULA

1. Fecha (día/mes/año)	2. Duración de la auditoría (días)		3. Organización auditada • nombre • dirección • persona de contacto • teléfono/fax • dirección • tamaño de la organización (por ejemplo, cantidad de empleados)	4. Rol en la auditoría • Auditor • Auditor líder • Auditor individual • Auditor interno	5. Cantidad de personas en el equipo auditor	6. Norma utilizada (por ejemplo, ISO 9001:2015)	7. Tipo de auditoría (ver al reverso)	8. Datos sobre la organización que lo contrató o empleó: • nombre • dirección • persona de contacto • firma • posición en la organización • teléfono/Fax • email	9. Datos sobre el auditor líder (en el caso de auditores y auditores líderes en entrenamiento): • nombre • firma • no. de certificación • teléfono/Fax • email
	En el sitio	Fuera del sitio							
14 y 15 agosto 2018	2		<b>MUNICIPALIDAD                      DISTRITAL DE LA                      MOLINA</b>  Avda. Ricardo Elias Aparicio 740. La Molina, Lima, Perú.	Auditor Líder	01	ISO 9001:2015	Certificación	<b>NQA LATAM</b>  CAL. RODRIGO DE TRIANA 121 URB. SANTA PATRICIA III ETAPA LIMA LIMA LA MOLINA  Marianella HERRERA Director General Teléfono: + 51 954 199 273 <a href="mailto:marianella.herrera@nqa-latam.com">marianella.herrera@nqa-latam.com</a>	José Ivan Sandoval Rojas          Telf.: 940204649 <a href="mailto:jose.sandoval@nqa-latam.com">jose.sandoval@nqa-latam.com</a>


**MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA**  
  
**RICARDO POSSO IBARCENA**  
 GERENTE MUNICIPAL  
 Ricardo Posso Ibarcena  
 Gerente Municipal  
 Telf: (051) 313-4444  
[rposso@munimolina.gob.pe](mailto:rposso@munimolina.gob.pe)



Municipalidad de La Molina  
Gerencia Municipal

## RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 066-2018-MDLM-GM

La Molina, 26 de Julio del 2018

### EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MOLINA

**VISTO:** El Informe N° 0104-2018-MDLM-SG-SGGDAC emitido por la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, en la cual se requiere la necesidad de aprobación de los Manuales de Gestión en el marco de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el alcance de Atención al Ciudadano en la Plataforma Única de Atención al Ciudadano

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el *Informe N° 0104-2018-MDLM-SG-SGGDAC* emitido por la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, se informa sobre la necesidad de implementar manuales de gestión que sirvan para la mejora en la atención al ciudadano en el marco de la implementación de la norma ISO 9001:2015, así como también la aprobación de los objetivos y políticas de calidad, los cuales se encuentran contemplados dentro del alcance de la "Atención en la Plataforma Única de Atención al Ciudadano";

Que, con *Resolución de Gerencia Municipal N° 067-2012-GM*, de este despacho, de fecha 30 de Marzo de 2012, la Municipalidad de La Molina aprobó la Directiva N° 004-2012-MDLM "Organización y emisión de documentos normativos internos de la Municipalidad de la Molina";

Que, en su artículo 7.1 de la Directiva referida en el párrafo anterior señala que las gerencias, previamente a proponer un documento normativo, deberán efectuar una evaluación minuciosa de la estricta necesidad de su implementación, pudiendo sustentar su pedido en los informes emitidos por las Unidades Orgánicas involucradas antes de ser presentado a la Gerencia Municipal;

Que, con *Memorándum N° 433-2018-MDLM-GPPDI* de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, señaló que la propuesta de directiva permitirá fortalecer las normas referidas a la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el alcance de Atención al Ciudadano en la Plataforma Única de Atención al Ciudadano, asimismo, recomendó continuar con el trámite de aprobación de los documento normativo;

Que, estando a lo expuesto y uso de las facultades conferidas en el artículo 21' literal h) del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de La Molina, aprobado con Ordenanza N° 320 y sus modificatorias;



Municipalidad de La Molina  
Gerencia Municipal

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.- APROBAR** "Los Manuales de Gestión en el marco de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el alcance de Atención al Ciudadano en la Plataforma Única de Atención al Ciudadano ", documento que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.- ENCARGAR** a Secretaria General, a la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, supervisar el cumplimiento de la presente Resolución por parte de todas las unidades orgánicas de la Municipalidad

**Artículo Tercero.- DISPONER** se remita el texto original de la Directiva aprobada y sus antecedentes a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional para su conocimiento, registro y fines que corresponda.

**Artículo Cuarto.- ENCARGAR** a la Gerencia de Tecnología de Información la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Entidad: [www.munimolina.gob.pe](http://www.munimolina.gob.pe).

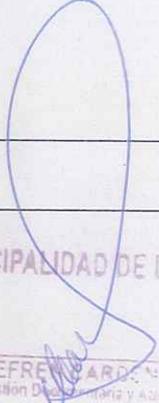
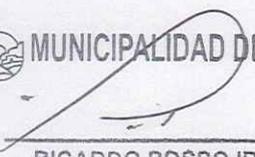
**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA  
  
RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL

RPI/Fwa

 <b>La Molina</b>	Manual	Código:	
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha:	06/07/2018

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b> SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  <b>PIEROLA SOTO LUIS</b> SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b>  <b>EUDALDO EFREN CARDENAS SAMATA</b> Subgerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b>  <b>RICARDO POSSO IBÁRCENA</b> GERENTE MUNICIPAL
Fecha: 06/07/2018	Fecha: 26.07.18	Fecha: 26.07.18

 <b>La Molina</b>	Manual	Código:	V.2
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha:	06/07/2018

## 1. Presentación

### 1.1. Visión

"Brindar un servicio de atención al ciudadano entendiendo a la calidad en la atención a la superación de sus expectativas, estableciendo la atención al ciudadano como uno de los objetivos principales de la entidad de acuerdo con la Política Pública de Modernización de la Gestión".

### 1.2. Misión

"Somos personas enfocadas a cubrir las necesidades y expectativas del ciudadano, brindando servicios de calidad proporcionado por personal con actitud de servicio, mejora continua y liderazgo, partiendo de nuestros valores principios de ética y profesionalismo".

### 1.3. Política de la Calidad

La Gerencia Municipal es el responsable de establecer la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Política de la Calidad es revisada anualmente por la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano (SGGDAC), para asegurar su continua adecuación y permitir la oportunidad de mejorarla. La declaración vigente de la Política de la Calidad es la siguiente:

 <b>La Molina</b>	Cartilla	Código:	
	<b>Política de calidad</b>	fecha:	01

**La Municipalidad de la Molina**, organiza su funcionamiento partiendo de tres pilares fundamentales: la Calidad del servicio, la satisfacción del ciudadano y la mejora continua del Sistema de gestión de calidad el cual tiene el siguiente alcance: **Atención al ciudadano en plataforma única de atención al ciudadano.**

En virtud de ello, la Gerencia municipal, se compromete a:

- **Cumplir los requerimientos del ciudadano y otros aplicables para alcanzar su satisfacción**, entendiendo a la calidad en la atención como la superación de sus expectativas.
- **Mantener un personal de excelencia** para el desarrollo efectivo de sus actividades en la atención al ciudadano.
- **Mejora continua de la atención al ciudadano**, haciendo eficientes los procesos, eliminando tareas que no le agregan valor al mismo.
- Establecer la atención al ciudadano como uno de los objetivos principales de la entidad de acuerdo con la **Política nacional de Modernización de la gestión pública.**

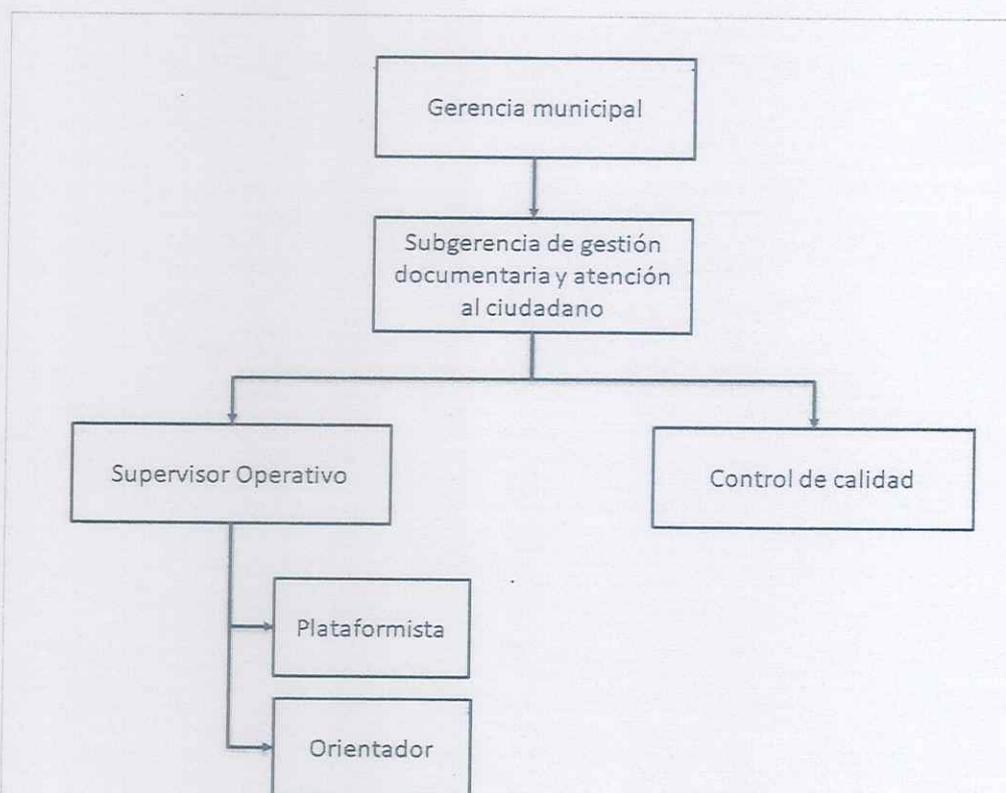


 La Molina	Manual	Código:	11.2
	Manual de calidad	Fecha:	06/07/2018

#### 1.4. Organigrama para el Sistema de Gestión de la Calidad

La autoridad como la Alta Dirección del Sistema de gestión de calidad recaen sobre la Gerencia municipal. Asimismo, las responsabilidades con relación a la gestión del sistema de calidad recaen en la SGGDAC. Se ha documentado la estructura organizativa de la Municipalidad de la Molina en:

#### ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIDAD ORGÁNICA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



#### 1.3. Servicio

Este alcance aplica al servicio de atención al ciudadano en la plataforma única de trámite de la Municipalidad de la Molina

#### 2. Definiciones

- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable no conformidad.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	V. 2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	06/07/2018

- **Manual del Sistema de gestión de calidad:** Documento que especifica cómo se ha implementado el sistema de gestión de la Calidad en la organización.
- **Interacción de Procesos:** Describe la interrelación entre los procesos estratégicos, misionales, soporte y mejora continua.
- **Política de calidad:** Documento que establece el compromiso de la Gerencia municipal con el cumplimiento de los requisitos del ciudadano y otros requisitos pertinentes.

### 3. Referencia

- ISO 9001: 2015 Sistema de gestión de la calidad – requisitos.
- ISO 9000: 2015 Sistema de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario.

### 4. Contexto de la organización

#### 4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La Municipalidad de la Molina determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de gestión de calidad.

Para ello desde lleva a cabo un análisis, permanente, de su entorno:

**Externo:** Relacionado con aspectos de tipo:

- Legales. Identificando y analizando los principales cambios legales en la gestión pública que puedan afectar las operaciones de atención al ciudadano en plataforma.
- Tecnológicos. Identificando y analizando las principales tecnologías de información presentes y futuras que puedan afectar las operaciones o que puedan representar oportunidades.
- Económico. Identificando y analizando los principales aspectos económicos presentes y futuros que puedan afectar a los bienes de la organización y a las operaciones que la organización lleva a cabo.

**Interno.** Relacionado con cuestiones de tipo:

- Valores. Que rigen a la organización.
- Conocimientos. Que atesoran su personal, y que existe la posibilidad de que no esté siendo utilizado al 100%.
- Desempeño. Por parte del personal, para determinar si cumplen las competencias del puesto o requieren capacitación.
- Infraestructura. Equipos de oficina, herramientas y equipos para las operaciones que son importantes para la realización del producto.



 <b>La Molina</b>	Manual	Código:	V.2
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha:	06/07/2018

### Análisis FODA

<p style="text-align: center;"><b>Cuestiones externas</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Cuestiones Internas</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva normatividad en materia de procedimientos de atención al ciudadano, que permite la simplificación de los procesos.</li> <li>- Composición demográfica y socioeconómica del ciudadano promedio del distrito que favorece la atención a través de canales no presenciales.</li> <li>- La orientación del estado, y normativa legal, sobre gobierno electrónico que favorece la implementación de canales de servicio de atención al ciudadano a través de la web.</li> <li>- Crecimiento y desarrollo de las tecnologías de información y las comunicaciones, que posibilitan la mejora continua en la prestación de servicios de atención al ciudadano.</li> <li>- Alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales con entidades estatales que favorecen la mejora del servicio.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ataque de malware, virus u otros, para los que la administración no esté preparada para contrarrestar los efectos.</li> <li>- La normativa legal es cambiante que se traduce en cambios no programados en los procesos.</li> <li>- Fuga de talento por mejores condiciones contractuales en el mercado para el recurso humano especializado.</li> <li>- Cambios en la coyuntura política que genera rechazo a la gestión municipal actual.</li> <li>- Agresiones contra el personal por parte del usuario.</li> <li>- Vencimientos tributarios</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto compromiso del personal que labora en la plataforma de atención al ciudadano.</li> <li>- Actualización del equipamiento e infraestructura de tecnologías de la información que asegura la disponibilidad de los servicios.</li> <li>- Las características de la infraestructura del local que favorece la prestación de los servicios de atención al vecino.</li> <li>- Contar con personal técnico calificado para atender los procesos de atención al ciudadano.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alinear los Manuales de proceso y a la atención del ciudadano.</li> <li>- Mejorar la infraestructura de la sala de espera, cambio de muebles.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de procedimientos de gestión.</li> <li>- El sistema de gestión de colas Bmatic es muy limitado en cuanto a funciones.</li> <li>- Los sistemas de la plataforma de atención necesitan desarrollar nuevos módulos para gestionar todos los procedimientos.</li> <li>- Déficit de programas de capacitación en el uso de las herramientas informáticas y tecnologías de la información.</li> <li>- No se realiza la actualización permanente en lo que respecta a la normativa legal vigente.</li> <li>- Personal insuficiente para la ejecución de las tareas de atención al ciudadano y orientación.</li> <li>- Altos tiempos de espera para la atención de los ciudadanos.</li> <li>- No se dispone de equipamiento y directivas en cuanto a la seguridad de la información, ante el ataque de malware.</li> <li>- Alta rotación del personal.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un Programa de capacitaciones.</li> <li>- Coordinar con otras unidades orgánicas para préstamos de personal a la plataforma, ante situaciones de alta afluencia de ciudadanos.</li> <li>- Capacitaciones de la simplificación administrativa para procedimientos TUPA.</li> <li>- Contar con una persona capacitada en lenguaje de señas</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar con GTI la mejora de los sistemas de plataforma.</li> <li>- Actualizar la normativa legal y proporcionar acceso a los plataformistas.</li> </ul>



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	V.2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	06/07/2018

#### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La MDLM ha identificado sus partes interesadas e identificado sus expectativas en el siguiente cuadro:

<b>Partes interesadas de la MDLM</b>				
<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Requisito legal</b>	<b>Requisitos del sistema</b>
Empleados	Disponer de las herramientas necesarias para realizar el trabajo (sistemas, computadoras, handfree, impresoras) Uniformes Capacitación Infraestructura adecuada	Registro de audio y video de las atenciones Reconocimiento Buen clima laboral	Legislación laboral	Asistencia de la GTI Servicios generales
Ciudadanos	Reducción en los tiempos de espera para recibir la atención Calidad en la atención Uniformidad de criterio en las respuestas, información clara y suficiente. Certeza en la información.	Poder conocer en todo momento es estatus del trámite Buena estructura física en la sala de espera, que le provea comodidad o confort.		Apoyo de unidades orgánicas diversas. Sistema Bmatic. Capacitaciones
Perú compras	Que las solicitudes contengan toda la documentación necesaria, y que se realicen en los tiempos establecidos.	-		Capacitación al personal
OCI	Cumplimiento de las directivas y lineamientos de la gestión pública.	-	Política nacional de modernización de la gestión pública.	Capacitación al personal
Alcalde	Que la gestión de la prestación de los servicios se realice de forma óptima en cuanto a tiempo, calidad y eficiencia.	Hacer que la mejora de la atención sea evidenciable.		Medición de los indicadores de atención.
Proveedores de servicios	Pago puntual. Buenas condiciones de pago	Asegurar la continuidad del servicio		-
Consejo municipal	Buena atención al ciudadano en plataforma	-	-	Capacitación Implementación de los manuales de atención
Unidades orgánicas	Verificación del cumplimiento de los procedimientos de trámite		-	Capacitación brindada por la unidad orgánica y evaluación
-				

Para ello, con carácter anual, La Municipalidad de la Molina lleva a cabo el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas durante la Revisión del Sistema por la Dirección, de acuerdo a lo documentado en el Informe de revisión por la dirección.

#### 4.3. Alcance y aplicabilidad

##### 4.3.1. Alcance

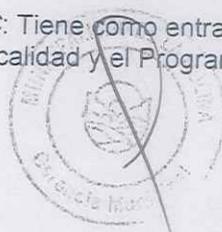
##### Los procesos misionales

*Gestión de la atención al ciudadano en plataforma única:* Tiene como entrada los requerimientos del ciudadano; tiene como salida el Cargo y encuesta al ciudadano.

*Postventa:* Tiene como entrada una reclamación del ciudadano; tiene como salida la Carta de respuesta al ciudadano.

##### Los procesos estratégicos:

*Planificación del SGC:* Tiene como entrada el contexto interno, externo y las partes interesadas; tiene como salidas la Política de calidad y el Programa de objetivos de calidad.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	11.2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/07/2018</b>

*Revisión del desempeño del SGC:* Tiene como entrada el informe de revisión del SGC; tiene como salida el Acta de revisión del SGC.

*Gestión de riesgos:* Tiene como entrada el contexto, las partes interesadas y los procesos; tiene como salida la Matriz de riesgos y oportunidades.

**Los procesos de soporte:**

*Gestión logística:* Tiene como entrada pedidos al almacén, requerimiento de compras/ necesidades; tiene como salida la evaluación de desempeño de los proveedores.

*Gestión de Recursos humanos:* Tiene como entrada la necesidad de personal y las necesidades de formación; tiene como salidas el informe de competencias.

*Gestión de la infraestructura:* Tiene como entradas la identificación de la infraestructura; tiene como salida el funcionamiento conforme de la infraestructura.

*Gestión de la información documentada:* Tiene como entrada la información documentada; tiene como salida la información documentada controlada y protegida.

**Los procesos de mejora continua**

*Gestión de no conformidades:* Tiene como entrada la identificación de las no conformidades; tiene como salida el Informe de no conformidad.

*Auditorías internas:* Tiene como entrada los criterios de auditorías y los auditores; tiene como salidas el informe de auditoría.

*Gestión de cambios y mejora:* Tiene como entrada las ideas de mejora y necesidades de cambio; tiene como salida los Planes de mejora y planes de cambio.

*Seguimiento y medición de procesos:* Tiene como entrada la necesidad de medición de procesos; tiene como salida la toma de decisiones respecto al desempeño de un proceso.

**ALCANCE: ISO 9001:2015**

La Municipalidad de la Molina ha definido para su Sistema de Gestión de la Calidad el siguiente alcance:

*"Atención al ciudadano en Plataforma única de trámite", para procesos TUPA y TUSNE en la Municipalidad de la Molina*

Este alcance se mantiene documentado en la Política de calidad la cual esta visible y disponible para los ciudadanos mediante la página web y colaboradores de la Molina mediante su publicación en las áreas del alcance.

**4.3.2. Aplicabilidad**

No aplican los siguientes requisitos:

**7.1.5. Recursos de seguimiento y medición**

La Municipalidad de la Molina no utiliza equipos de medición para ningún proceso.

**8.3. Diseño y desarrollo**

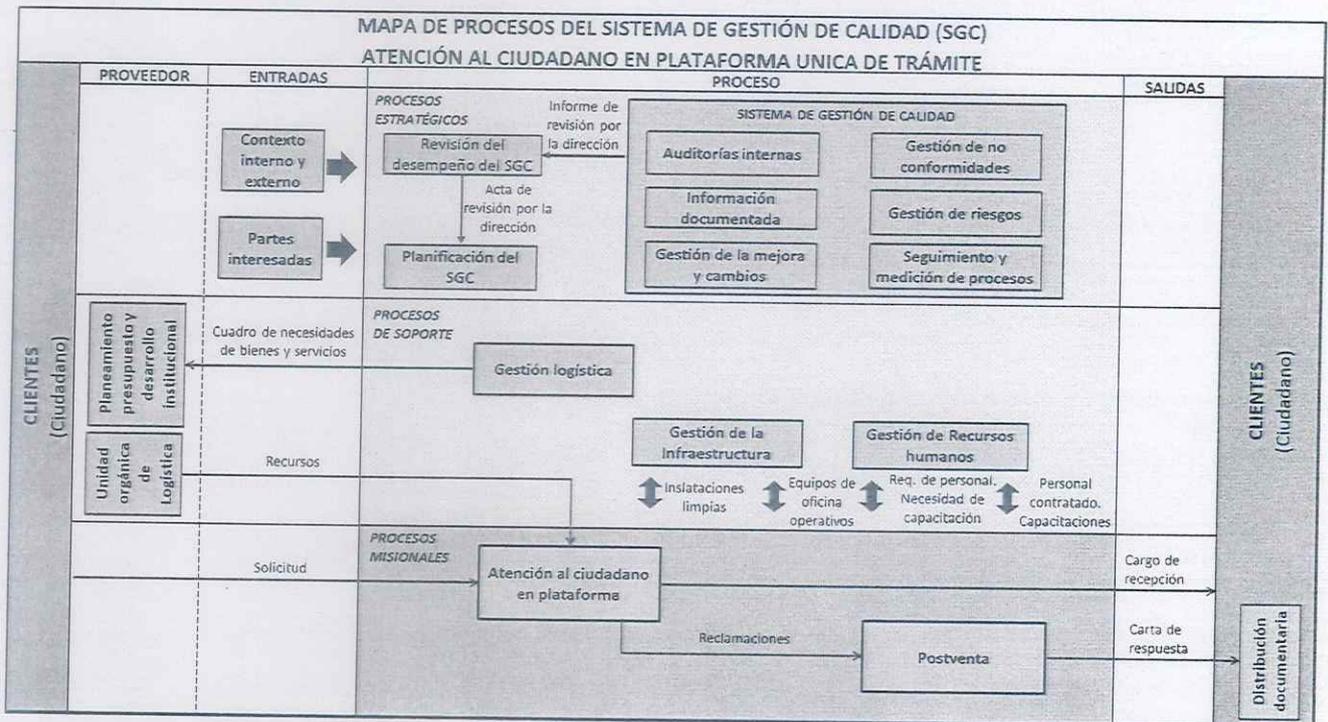
La municipalidad de la Molina no diseña las actividades de atención al ciudadano en plataforma estas están regidas por lineamientos de la gestión pública.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	V.2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	06/07/2018

#### 4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

La Municipalidad de la Molina establece, implementa y mantiene y mejora continuamente su Sistema de gestión de calidad, incluido los procesos mostrados en el siguiente Mapa de procesos.



La Municipalidad de la Molina (MDLM) ha determinado los procesos para su Sistema de gestión de calidad y ha logrado:

- Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas para los procesos en cada Manual de proceso.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos en el presente Mapa de procesos y de sus actividades en cada Manual de proceso.
- Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios mencionados en cada Manual de proceso para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- Determinar los recursos necesarios para cada proceso y asegurar su disponibilidad, esto se ha documentado en cada Manual de proceso.
- Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos, documentado en cada Manual de proceso.
- Abordar los riesgos los cuales están identificados en cada Manual de proceso y su tratamiento en la Matriz de riesgos, asimismo las oportunidades se encuentran evidenciadas en los Planes de mejora.
- Evaluar cada proceso e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos, de manera anual en la revisión del desempeño del sistema
- En base a lo mencionado, mejorar los procesos y el Sistema de gestión de calidad.
- Mantener y conservar la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	V. 2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	06/07/2018

## 5. Liderazgo

### 5.1. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección

#### 5.1.1. Generalidades

La Gerencia municipal de la MDLM demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad de la siguiente manera:

- a) Asumiendo y delegando la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de gestión de calidad.
- b) Asegurándose de que se establezcan la Política de calidad y sus Objetivos y que estos sean compatibles con el contexto y la Dirección estratégica expresados en el análisis FODA.
- c) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- d) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- e) Comunicando la importancia de una gestión eficaz del sistema y la conformidad con los requisitos del Sistema de gestión de calidad.
- f) Asegurándose de que el Sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos.
- g) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de gestión de la calidad.
- h) Promoviendo la mejora continua.
- i) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

#### 5.1.2. Enfoque al ciudadano

La Gerencia municipal de la MDLM, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al ciudadano asegurándose de que:

- a) Se orienta, se determinan, se comprenden y se cumplen los requerimientos del ciudadano y otros requisitos legales aplicables, según el Manual de proceso de la gestión de atención al ciudadano en plataforma.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del ciudadano.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del ciudadano para lo cual se utiliza una encuesta de satisfacción.

## 5.2. Política de calidad

### 5.2.1 Establecimiento de la Política integrada

La Gerencia municipal de la MDLM ha establecido, implementado y mantiene la **Política de calidad**, que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto del alcance del Sistema de gestión de calidad y apoya la planificación estratégica documentada en el Plan de objetivos del sistema de gestión de calidad;
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
- c) Incluye un compromiso de cumplir los requerimientos del ciudadano, legales y otros requisitos aplicables.
- d) Incluye un compromiso de mejora continua del Sistema de gestión de calidad.

### 5.2.2. Comunicación de la Política de calidad.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	4.2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	06/07/2018

La Política de calidad esta:

- a) Disponible en las instalaciones de la Plataforma única de trámite y se mantiene como información documentada, asimismo está disponible a cualquier parte interesada mediante la página web.
- b) Comunicada al personal de la MDLM en la inducción del personal y durante las capacitaciones sobre el Sistema de gestión de calidad.

### 5.3. Roles, responsabilidad y autoridad en la organización

La Gerencia municipal aprueba las responsabilidades y autoridades para los puestos relacionados al Sistema de gestión de calidad en los **Perfiles de puesto** del personal de Gestión documentaria y atención al ciudadano.

La Gerencia municipal ha designado a Eudaldo Efrén Cárdenas Samata Subgerente de gestión documentaria y atención al ciudadano para asumir la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que el Sistema de gestión de calidad se establece, implementa y se mantiene de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar en particular a la Gerencia municipal sobre el desempeño del Sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurar que se promueva el enfoque del ciudadano en todos los niveles de del alcance del Sistema de gestión de calidad.

## 6. Planificación

La MDLM lleva la planificación del Sistema de gestión de calidad considerando el contexto y las expectativas de las partes interesadas de la organización, continuamente.

### 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades

La MDLM identifica los riesgos que son necesarios tratar en la **Matriz de riesgos** y las oportunidades en los **Planes de mejora** con el fin de:

- Asegurar que el Sistema de gestión de calidad, pueda lograr sus resultados previstos,
- Prevenir o reducir efectos indeseados,
- Lograr la mejora continua.

Adicionalmente, la MDLM planifica:

- Los controles para tratar estos riesgos en la Matriz de riesgos y las mejoras en el **Plan de mejora**
- La manera de:
  - Integrar e implementar las acciones en sus procesos.
  - Evaluar la eficacia de estas acciones en la Revisión del desempeño del SGC.



 <b>La Molina</b>	Manual	Código:	V-2
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha:	06/07/2018

Para ello, la MDLM dispone del **Manual de proceso Gestión de riesgos** y **Manual de proceso de gestión de la mejora y cambios**, por medio del cual se lleva a cabo la identificación y posterior planificación de las acciones a desarrollar.

## 6.2. Objetivos y planificación para lograrlos

La MDLM ha establecido el **Plan de objetivos de calidad** en las funciones, niveles y procesos pertinentes, asimismo los objetivos:

- Son coherentes con la Política de calidad.
- Son medibles y alcanzables.
- Son pertinentes para la conformidad de la atención al ciudadano en plataforma y para el aumento de la satisfacción del mismo.
- Son objeto de seguimiento mensual, trimestral y semestral según corresponda.
- Son comunicados a todo el personal de la MDLM.
- Son actualizados, cuando es apropiado.

La MDLM planifica el **Plan de objetivos de calidad**, determinando:

- Las acciones para lograr las metas.
- Los recursos que se necesitan.
- Los responsables.
- Plazos de para implementar las acciones.
- Mecanismos de evaluación de los resultados.

## 6.3. Planificación de los cambios

La organización dispone de una sistemática para la gestión de los cambios, de manera que éstos se realicen de manera planificada y sistemática. Cuando se realicen cambios se realizarán de acuerdo al **Manual de proceso de gestión de la mejora y cambios**, en el cual se tiene en consideración:

- El propósito del cambio y cualquiera de sus potenciales consecuencias.
- La integridad del sistema de gestión.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

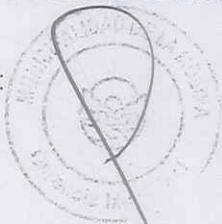
## 7. Apoyo

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

La MDLM determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Para ello se considera:



	Manual	Código:	V. 2
	Manual de calidad	Fecha:	06/07/2018

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- b) Necesidad de requerir de proveedores externos, gestionados según el Manual de proceso de gestión logística.

#### 7.1.2. Personas

La MDLM determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz su gestión de calidad y para las operaciones de atención al ciudadano en plataforma única de trámite.

#### 7.1.3. Infraestructura

La MDLM posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad en la atención al ciudadano en plataforma y gestiona el correcto desempeño de sus equipos de acuerdo al Manual de proceso de gestión de la Infraestructura.

#### 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La MDLM, determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr su conformidad.

Factores sociales; La MDLM evita todo acto discriminatorio, o conflictos que puedan afectar la tranquilidad de los colaboradores concientizándolos mediante afiches en la plataforma única de trámite.

Factores psicológicos; La MDLM trata en lo posible de evitar el estrés laboral, se realizan actividades de capacitación sobre manejo del estrés.

Factores físicos; la temperatura en las instalaciones es adecuada para la comodidad de nuestros colaboradores.

#### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

Excluido

#### 7.1.6. Conocimientos de la organización

La MDLM, determina los conocimientos necesarios para sus procesos y para lograr la conformidad de la atención al ciudadano en plataforma.

En la actualidad se cuenta con una notificación diaria de la actualización de las normas legales a nivel municipal por parte de la Gerencia de Asesoría Jurídica, ya sea a nivel interno o externo.



 <b>La Molina</b>	Manual	Código:	V.2
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha:	06/07/2018

## 7.2. Competencia

La MDLM:

- Determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta a su desempeño en el Sistema de gestión de calidad, en los **Perfiles de puesto** del personal de gestión documentaria y atención al ciudadano.
- Asegura mediante evaluaciones de desempeño al personal, que sean competentes, basándose en el desempeño y cumplimiento de metas.
- Si como resultado de la evaluación de competencias o no conformidades recurrentes se detecte necesidad de capacitación, estas capacitaciones serán solicitadas a la subgerencia de RRHH y será evidenciada en el **Registro de asistencia**.

Todo ello de acuerdo a lo documentado en el **Manual de proceso de gestión de recursos humanos** y los formatos correspondientes.

## 7.3. Toma de conciencia

La MDLM, procura acciones de toma de conciencia, para el personal, con la intención de sensibilizarlos en materia al sistema de gestión de Calidad.

Formaciones

- Política de calidad.
- Plan de objetivos de calidad.
- Su contribución al sistema de gestión de calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño.
- Las implicaciones de no cumplir los requisitos del Sistema de gestión de calidad.

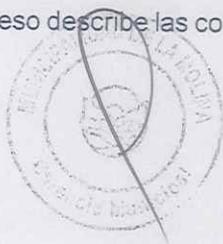
Todo ello de acuerdo a lo documentado en el Manual de proceso de Recursos humanos.

## 7.4. Comunicación

La MDLM, determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de gestión de calidad, que incluyen:

- Que comunicar
- Cuando comunicar
- A quien comunicar
- Cómo comunicar
- Quien comunica.

Cada Manual de proceso describe las comunicaciones entre los responsables y los niveles de comunicación.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	V.2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	06/07/2018

## 7.5. Información documentada

### 7.5.1. Generalidades

La información documentada para el Sistema de gestión de calidad comprende, la requerida como tal por la Normas ISO 9001:2015 y la considerada como necesaria por el MDLM, para asegurar la eficacia del sistema.

La documentación del Sistema de gestión de calidad de la MDLM incluye:

- Una declaración documentada de la Política de calidad y de los Objetivos de calidad.
- Un Manual de calidad.
- Los Manuales de proceso documentadas necesarios.
- Procedimientos e instructivos.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema.
- Los registros necesarios para demostrar la conformidad.

### 7.5.2. Creación y actualización

La MDLM controla todos los documentos necesarios para el Sistema de gestión de calidad y su soporte, de acuerdo al Manual de proceso de Gestión de la información documentada.

En esta Manual de proceso se definen los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifica la versión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso y que se defina el acceso adecuado.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla si distribución
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón
- Identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros.

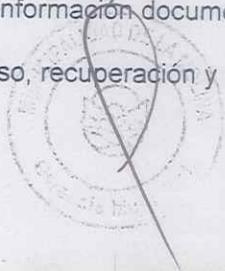
### 7.5.3. Control de la información documentada

La MDLM establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, además se asegura que la documentación:

- a) Este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente contra el uso inadecuado o pérdida de información.

Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	Código:	V. 2
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha:	06/07/2018

- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambios mediante la versión.
- d) Conservación y disposición.

La MDLM identifica y controla la documentación externa necesaria para la planificación y operación del Sistema de gestión de calidad.

Para garantizar todo esto se ha implementado el Manual de proceso de Gestión de la información documentada.

## 8. Operación

### 8.1. Planificación y control operacional

La MDLM tiene planificados, implementados y controlados los procesos necesarios para las operaciones en la atención al ciudadano en plataforma. Esta planificación es coherente con los demás procesos del Sistema de gestión de calidad.

Durante esta planificación se ha tenido en cuenta:

- a) Los requerimientos del ciudadano.
- b) El establecimiento de criterios para los procesos de logística y almacenamiento y la aceptación de los materiales comprados.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requerimientos del ciudadano.
- d) La implementación del control de los procesos.
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para garantizar que los procesos se cumplen según lo establecido y demostrar la conformidad de los productos y con sus respectivos requisitos.

La organización dispone de un Manual de proceso esa documentada en el que se describen las actividades relacionadas con la planificación de la realización del producto.

### 8.2. Requisitos del Servicio

#### 8.2.1. Comunicación con el ciudadano

La MDLM determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el ciudadano, a través de los diferentes Plataformista.

El contenido de la comunicación contiene información relativa a:

- Proporciona la información relativa a los procedimientos de trámite.
- Trata las consultas, la atención de pedidos, incluyendo los cambios que puedan generarse, en Plataforma.
- Obtiene retroalimentación del ciudadano mediante las encuestas de satisfacción, incluyendo sus quejas.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	v. 2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	06/07/2018

### 8.2.2.- Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La MDLM determina y asegura que:

- a) Los requerimientos del ciudadano que incluyen los requisitos legales son determinados por la MDLM y son establecidos en el TUPA.
- b) El ciudadano puede tener acceso libre al TUPA en forma física en las instalaciones de la plataforma y virtual en la página web de la MDLM.

La MDLM dispone de un Manual de proceso de atención al ciudadano en plataforma en el que se describen las actividades relacionadas con la identificación de los requerimientos del ciudadano.

### 8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

La MDLM revisa los requerimientos del ciudadano antes de aceptar y derivar la documentación a las unidades orgánicas, la revisión incluye:

- a) Los requisitos especificados en el TUPA.
- b) Los requerimientos no mencionados por el ciudadano, pero necesarios para el uso especificado o previsto del producto.
- c) Los requisitos normativos como la ley 27444 de procedimientos administrativos.
- d) Las diferencias existentes entre los requerimientos del ciudadano y la plataforma serán gestionadas mediante solicitud expresa del ciudadano.

### 8.2.4. Cambios en los requerimientos del ciudadano.

La MDLM se asegura de que cuando existan cambios en los requerimientos del ciudadano, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requerimientos modificados los cuales se notifican tanto al ciudadano como al operador luego de la revisión del proceso por parte del área de control de calidad.

## 8.3.- Diseño y Desarrollo del producto

Excluido

## 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

### 8.4.1. Generalidades

La MDLM a través de la subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano, evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar el servicio. Están establecidos los criterios para la evaluación y re-evaluación todo esto documentado en el **Manual de proceso de gestión logística**. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	v. 2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/07/2018</b>

#### 8.4.2. Tipo de alcance del control

- a) Se excluye la actividad de seleccionar proveedores, ya que esta actividad es realizada por la unidad orgánica de Logística que no está dentro del alcance del Sistema de gestión de calidad, así mismo se excluye la evaluación de proveedores de productos ya que la unidad orgánica de gestión documentaria y atención al ciudadano no tiene ningún contacto con estos proveedores, debido a que son impuestos por Perú compras.
- b) En el alcance actual solo se realizará la evaluación de los proveedores de servicio de impresión, servicios generales, capacitaciones y consultoría.

#### 8.4.3. Información para los proveedores externos

La MDLM a través de la SGGDAC comunica los requisitos establecidos para los servicios mediante una orden de compra en el cual se establecen los requisitos para:

- a) Los requerimientos de compras y materiales.
- b) La aprobación de los productos, servicios.
- c) La competencia del personal cuando se trata de servicios que afecten al sistema.
- d) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo.

La MDLM ha documentado en el Manual de proceso de gestión logística para indicar no sólo los requisitos de compra de producto, sino también la subcontratación de servicios o procesos y como se lleva a cabo la verificación de las compras, así como la gestión de la evaluación - reevaluación de los proveedores.

### 8.5. Prestación de servicio

#### 8.5.1. Control de la realización del servicio

La MDLM a través de la SGGDAC planifica y lleva a cabo la atención al ciudadano en plataforma bajo condiciones controladas. Los controles incluyen:

- a) Los Manuales de proceso, D° 002-2014 Directiva de gestión y manejo de recepción de documentos que define las características del proceso y los resultados a alcanzar.
- b) La utilización de los equipos e infraestructura adecuados.
- c) La competencia, y la cualificación de las personas.
- d) La implementación de acciones para prevenir los riesgos.
- e) La implementación de actividades de liberación de la atención en plataforma.

#### 8.5.2. Identificación y trazabilidad.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	V.2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/07/2018</b>

La MDLM a través de la SGGDAC identifica a los recursos que participan en la realización del servicio para fines oportunos, mediante el sistema de gestión de colas Bmatic en el cual se identifica el Plataformista de atención, el tiempo de atención y el tipo de procedimiento de la atención.

#### 8.5.3. Propiedad del ciudadano o proveedores externos.

La MDLM asegura que la documentación del ciudadano sea derivada conforme a las unidades orgánicas para esto el supervisor operativo de plataforma deriva la documentación 3 veces al día a través de personal de reparto de documentos.

#### 8.5.4. Preservación

La MDLM preserva la documentación del ciudadano mediante Backup diarios de la documentación del ciudadano en el Sistema.

#### 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La MDLM cumple los requisitos para las actividades posteriores a la atención del ciudadano en plataforma, según el Manual de proceso de Postventa, en el cual se ha documentado la gestión de las reclamaciones.

La organización tiene en consideración:

- a) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a la atención al ciudadano en plataforma.
- b) Los requerimientos del ciudadano.
- c) Retroalimentación de ciudadano.

La MDLM ha documentado el Manual de proceso de Postventa, la cual detalla la sistemática empleada en la organización, para las reclamaciones y queja como actividades posteriores a la atención al ciudadano en plataforma.

#### 8.5.6. Control de los cambios

Los cambios en las operaciones de la plataforma se dan por cambios en los requisitos, estos cambios son identificados por el área jurídica y comunicados al Supervisor Operativo de plataforma, quien actualizará sus Documentos externos y coordinará una capacitación al personal del alcance de plataforma para asegurar que los cambios son comprendidos.

#### 8.6. Liberación y entrega del servicio.

La MDLM establece la liberación del servicio mediante un cargo del procedimiento requerido con lo cual finaliza el proceso de atención al ciudadano en plataforma.

#### 8.7. Control de las salidas no conformes



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	V.2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	06/07/2018

La MDLM se asegura de que los elementos de salida no conformes de la atención al ciudadano en plataforma se controlan, pudiendo ser identificados por una unidad orgánica o el ciudadano. La organización toma las acciones adecuadas, de acuerdo a lo documentado en el **Manual de proceso de Gestión de no conformidades**.

## 9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1.- Generalidades

LA MDLM ha determinado:

- Que procesos necesitan seguimiento y medición.
- Frecuencia del seguimiento y medición.
- Frecuencia de análisis y evaluación de resultados del seguimiento y medición.

Para asegurar que los procesos permiten cumplir los requerimientos que los ciudadanos esperan y los Objetivos de calidad que la organización se ha marcado, se lleva a cabo el seguimiento y medición de los procesos, demostrando de este modo la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Para medir los principales procesos de la organización se emplea una sistemática basada en unos indicadores que se gestionan de acuerdo al manual de proceso de Seguimiento y medición de procesos.

Cuando no se alcanzan los resultados esperados se procede de acuerdo al manual de proceso gestión de no conformidades.

9.1.2. Satisfacción del ciudadano

Para tener presente la percepción que los ciudadanos tienen del trabajo de la organización, se ha implementado una **Encuesta de satisfacción** luego de la atención al ciudadano en plataforma. Se ha establecido encuestar a 100 ciudadanos por mes. De este modo se obtiene información necesaria, no sólo para mejorar la atención al ciudadano, sino también para utilizar dicha información en la búsqueda de la mejora de los procesos.

9.1.3. Análisis y evaluación

Todos los datos obtenidos como consecuencia de la implantación del Sistema de gestión de calidad dan una información relevante sobre el funcionamiento del mismo y sobre el estado general de la MDLM, por lo que se ha determinado el Análisis de Datos, que permite estudiar la información para poder estimar:

- La satisfacción del ciudadano.
- La conformidad de la atención al ciudadano en plataforma.
- El desempeño y eficacia del Sistema de gestión de calidad.
- Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Las necesidades de mejora del Sistema de gestión de calidad.
- La evaluación de los proveedores.



 <b>La Molina</b>	Manual	Código:	v.2
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha:	06/07/2018

Se ha implementado un Manual de proceso de seguimiento y medición, para la gestión de los indicadores de proceso. Dichos indicadores son analizados en el preciso instante en el que son cumplimentados, tomando las acciones oportunas.

## 9.2. Auditoría Interna

La MDLM ha establecido el **Manual de proceso de auditorías internas**, por la que se regula el modo de evaluar a la organización para poder detectar sus puntos débiles que se deben mejorar, y los puntos fuertes que se deben potenciar. Para ello son auditados los departamentos implicados en el Sistema de gestión de calidad, asegurando que:

- Está conforme con las actividades planificadas y con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Está implantado actualizado y funciona de forma eficiente.

El **manual de proceso de auditorías internas**, asegura la planificación, el alcance, plazo e imparcialidad de las auditorías. Se identifican los responsables y se garantiza la puesta en marcha de acciones para eliminar las no conformidades.

## 9.3. Revisión por la Dirección

### 9.3.1. Generalidades

Las Revisiones del desempeño de gestión de calidad son realizadas por la gerencia municipal al menos una vez al año, según el manual de proceso de revisión del desempeño del SGC.

Los asistentes a esta Revisiones del desempeño del Sistema de gestión de calidad son:

- Gerencia municipal.
- Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.

### 9.3.2. Entradas para la revisión

La Gerencia municipal y la subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano, recopilan toda la información necesaria que le facilita el Supervisor operativo de plataforma.

Entradas de la revisión por la Dirección:

- ✓ El estado de las acciones de las revisiones del desempeño del sistema previas.
- ✓ Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.
- ✓ La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

- a) La satisfacción del ciudadano y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	v.2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/07/2018</b>

- b) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
- c) El desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- d) Las no conformidades y acciones correctivas.
- e) Los resultados de seguimiento y medición.
- f) Los resultados de las auditorías.
- g) El desempeño de los proveedores externos.

- ✓ La adecuación de los recursos.
- ✓ La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- ✓ Las oportunidades de mejora.

A partir de los datos anteriores, la Gerencia municipal verifica que el Sistema de gestión de calidad es eficaz y que se están obteniendo resultados que confirman el cumplimiento de la **Política y objetivos de calidad** planteados. Así mismo, se determina que el Sistema está de acuerdo con los requisitos de las normas.

### 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados obtenidos en la Revisión del desempeño del sistema de gestión de calidad deben incluir las decisiones tomadas referidas a:

- a) Las oportunidades de mejora
- b) Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de gestión de calidad.
- c) Las necesidades de recursos que se determinan en el cuadro de necesidades anual.

Estos resultados se reflejan en el **Acta de revisión del SGC**, éstos serán comunicados por la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano, al resto del personal de la organización.

## 10. Mejora

### 10.1. Generalidades

La MDLM determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requerimientos del sistema de gestión de calidad y del ciudadano y así aumentar su satisfacción y cumplir con los resultados previstos.

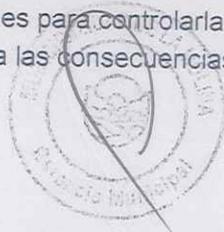
Esto incluye:

- a) Mejorar la atención al ciudadano en plataforma, así como considerar las necesidades y expectativas del ciudadano;
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados en la atención al ciudadano en plataforma.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de calidad.

### 10.2. No Conformidades y Acciones Correctivas

Conscientes de que, pese a todos los controles realizados sobre los procesos y los productos, es posible que aparezcan no conformidades, se ha desarrollado el Manual de proceso de Gestión de no conformidades, por el que se definen las acciones que se adoptan para:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable;
  - Tomar acciones para controlarla y corregirla.
  - Hacer frente a las consecuencias.



 <b>La Molina</b>	<b>Manual</b>	<b>Código:</b>	v.2
	<b>Manual de calidad</b>	<b>Fecha:</b>	06/07/2018

- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.
  - La revisión y el análisis de la no conformidad.
  - La determinación de las causas de la no conformidad.
  - La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implementar cualquier acción necesaria;
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación
- f) Si fuera necesario, hacer cambios al Sistema de gestión de calidad.

Las no conformidades, incluidas las acciones correctivas, no sólo guardan relación con los productos, sino también con las operaciones establecidas por la organización, incluso las quejas que provienen de las partes interesadas.

### 10.3. Mejora

La MDLM pretende la mejora continua, a través del empleo de su Política de calidad, el cumplimiento de las metas relacionadas a los objetivos de calidad, resultados de auditorías, gestión de las no conformidades y el análisis de todos los datos, que permiten la adopción de Planes de Mejora.



 La Molina	Cartilla	Código:	V.2
	Política de calidad	fecha:	21/11/2017

La **Municipalidad de la Molina**, organiza su funcionamiento partiendo de tres pilares fundamentales: la Calidad del servicio, la satisfacción del ciudadano y la mejora continua del Sistema de gestión de calidad el cual tiene el siguiente alcance: **Atención al ciudadano en plataforma única de atención al ciudadano.**

En virtud de ello, la Gerencia municipal, se compromete a:

- **Cumplir los requerimientos del ciudadano y otros aplicables para alcanzar su satisfacción**, entendiendo a la calidad en la atención como la superación de sus expectativas.
- **Mantener un personal de excelencia** para el desarrollo efectivo de sus actividades en la atención al ciudadano.
- **Mejora continua de la atención al ciudadano**, haciendo eficientes los procesos, eliminando tareas que no le agregan valor al mismo.
- Establecer la atención al ciudadano como uno de los objetivos principales de la entidad de acuerdo con la **Política nacional de Modernización de la gestión pública.**

  
\_\_\_\_\_  
RICARDO POSSO IBARCENA  
Gerente municipal

La Molina, 06 de julio del 2018



La Molina

Manual de proceso

Código:

Gestión de la Información documentada

Fecha:

06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



## La Molina

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por	MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PIEROLA SOTO LUIS		06.07.18
Revisado por	MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	EUDALDO EFREN BORDENAS SAMATA		26.07.18
Revisado por	MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	JORGE LEONARDO VALDIVIA BANCOFF		26.07.18
Aprobado por	MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	RICARDO POSSO IBÁRCENA		26.07.18

RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

v.2

# Gestión de la Información documentada

Fecha:

06/07/2018

## 1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Nombre del proceso	Gestión de la información documentada
Responsable del proceso	Supervisor operativo de plataforma
Objetivo del proceso	Mantener bajo control los documentos del Sistema de gestión de calidad

Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Necesidad de elaboración	1	Responsable de proceso
2	Necesidad de modificación	2	Responsable de proceso
3	Necesidad de protección	3	Responsable de proceso

Salidas		Receptores de las salidas	
1	Documentos aprobado	1	Supervisor operativo de plataforma
2	Documentos obsoletos	2	Supervisor operativo de plataforma
3	Documentos protegidos	3	Unidad orgánica

### Descripción de actividades

Actividad	Puesto(s)	Documentos	Registros
1 Necesidad de elaborar o modificar	Responsable de proceso		Informe/ Memorándum
2 Identificación del documento	Supervisor operativo de plataforma	Resolución de aprobación	
3 Elaboración/modificación	Responsable de proceso	---	Lista maestra de documentos
4 1era revisión	Unidad orgánica	---	---
5 2da revisión	Subgerencia de gestión documentaria y atención al cliente (SGGDAC)		---
6 Aprobación	SGGDAC	---	---
7 Control de versiones	Supervisor operativo de plataforma	---	Lista de documentos internos
8 Distribución interna	Supervisor operativo de plataforma	Memorándum	---
9 Implementación	Responsable de proceso	---	
10 Registro y control de documentos externos	Supervisor operativo de plataforma	---	Lista de documentos externos
11 Conservación y protección	Responsable de proceso/ GTI	---	Bitácora de backup
12 Disposición final	Supervisor operativo de plataforma	---	---

### Autoridades del proceso

Puesto	Autoridad
SGDAAC	Tiene la autoridad para aprobar los documentos del Sistema de gestión de calidad.
Supervisor operativo de plataforma	Tiene la autoridad de controlar, distribuir y proteger la confidencialidad los documentos del Sistema de gestión de calidad.

### Infraestructura

Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	Ordenador	1	---
2	Impresora	2	---
3	Servidor	3	Temperatura controlada 15 – 18 °C (Servidor)

### Riesgos

Riesgos		Controles establecidos	
1	Contar con documentos obsoletos en el área de trabajo	1	Destrucción física de documentos obsoletos.
2	Documentos que no cumplan con los requisitos del Sistema de gestión de calidad	2	Revisión de los documentos por parte de la Gerencia municipal.

### Indicadores

Nombre del indicador	Método de obtención
1 Índice de cumplimiento del proceso de gestión de la información documentada.	Nº de no conformidades de gestión documental encontradas en auditorias en un periodo anual.



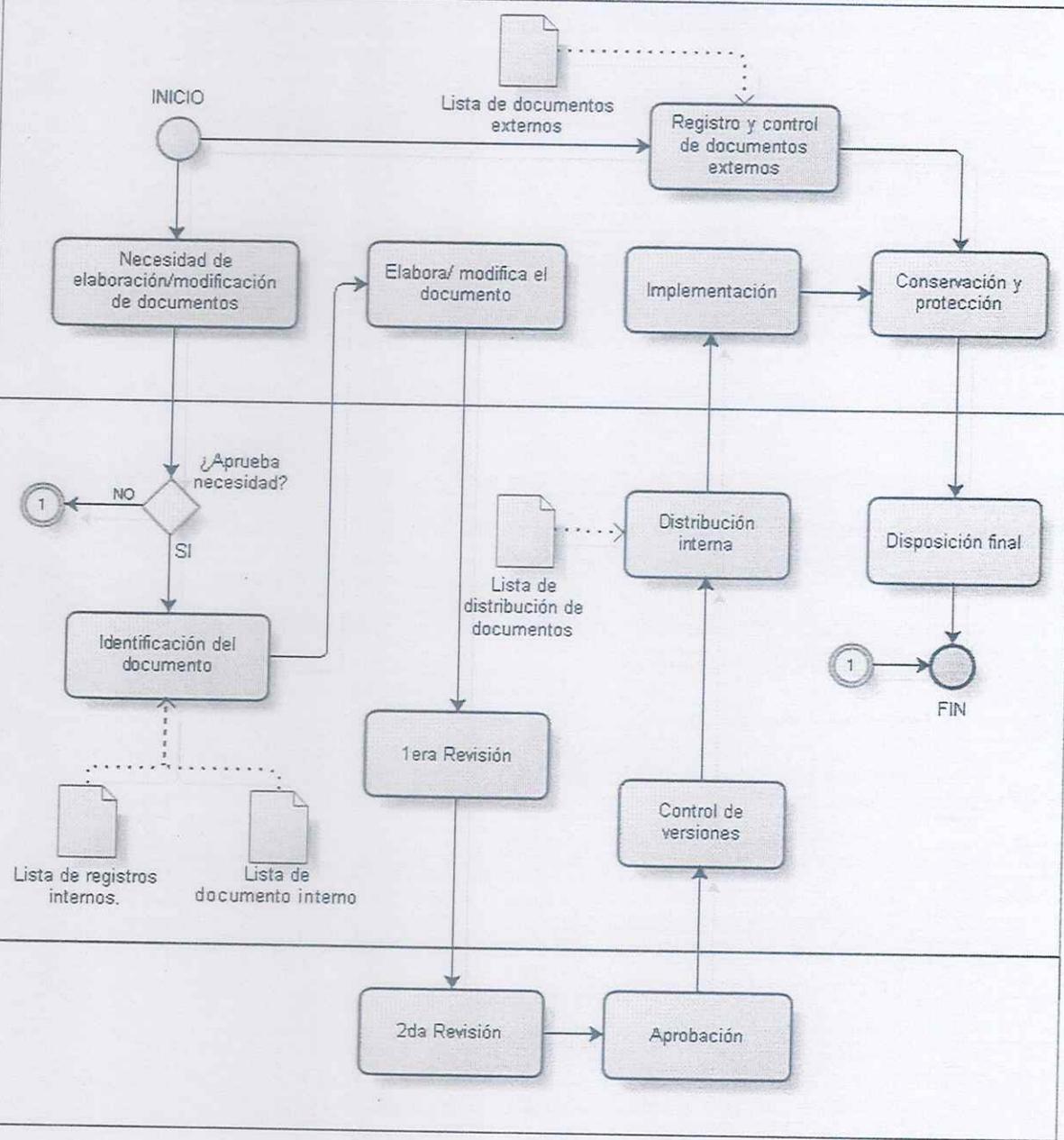
**2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES**

**Proceso de gestión de la información documentada**

Responsable de proceso

Supervisor Operativo

SGGDAC



3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Descripción
	Necesidad de elaborar o modificar documentos	Los responsables de proceso son los encargados de identificar cualquier necesidad de modificación o elaboración de documentos. El responsable de proceso deberá comunicar vía correo al Supervisor operativo de plataforma la necesidad de modificación o elaboración de documentos, especificando que documentos y el motivo. Si el Supervisor operativo de plataforma aprueba la necesidad, procederá a identificar el documento, caso contrario finaliza el proceso.
1	Identificación del documento	La identificación de los documentos se lleva a cabo por el Supervisor operativo de plataforma según la Lista de documentos internos y la Lista de registros internos El Supervisor operativo deberá comunicar al responsable del proceso el código, versión y fecha del documentos
2	Elaboración/modificación del documento	Los responsables de la elaboración y/o modificación de los documentos se muestran en el Anexo 1. Responsables de elaboración y/o modificación de documentos del SGC. Culminada la elaboración y/o modificación del documento el responsable de proceso deberá enviar el documento al SGGDAC.
3	1era revisión	El Supervisor operativo deberá revisar que los documentos cumplan los requisitos del Anexo 2. Estructura de los documentos del SGC. En caso el documento no cumpla con el Anexo 2, el Supervisor operativo deberá coordinar con el responsable de elaboración para cumplir con el mismo. El Supervisor operativo deberá imprimir, firmar y entregar el documento a la SGGDAC para su revisión.
4	2da revisión	La SGGDAC revisará que la información contenida en el documento sea coherente y real.
5	Aprobación	En señal de conformidad la SGGDAC deberá firmar el documento y entregarlo al Supervisor operativo.
6	Control de versiones	La SGGDAC registrará el documento en la Lista maestra de documentos internos o en la Lista de maestra de registros para el caso de formatos. El SGGDAC deberá retirar todo documento físico obsoleto de las áreas, estos serán destruidos por el Supervisor operativo Los documentos digitales obsoletos deberán ser almacenados en la carpeta "Obsoletos".
7	Distribución interna	El SGGDAC es el encargado de distribuir los documentos, toda entrega de documentos al personal deberá ser evidenciada en la Lista de distribución internos.
8	Implementación	Los responsables de proceso son los encargados de la implementación de cualquier política, procedimientos, instructivo, etc.
9	Registro y control de documentos externos	Todos los documentos externos deberán estar identificados en la Lista de documentos externos.
10	Conservación y protección	Los responsables de proceso son los encargados de conservar los documentos en físico, protegiéndolos de manchas y deterioro (almacenar en mica o file), los documentos originales deberán ser almacenados en la Oficina de la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano Para proteger la Gerencia de TI realiza de manera diaria copias de seguridad a la información digital.
11	Disposición final	Todos los registros que han cumplido su tiempo de conservación deberán ser gestionados de acuerdo al Directiva 002-2014, el responsable del seguimiento de esta actividad es el Supervisor operativo de plataforma.



 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	V. 2
	<b>Gestión de la Información documentada</b>	Fecha:	06/07/2018

#### 4. ANEXOS

##### Anexo 1. Responsables de elaboración y/o modificación de documentos del SGC

Documento	Elaborado por	Revisado por (2da revisión)	Aprobado por
Manuales	Responsable de proceso	Supervisor operativo de plataforma	Planeamiento/ SGGDAC
Políticas	Responsable de proceso	Subgerencias	Gerencia municipal
Manual de proceso	Responsable de proceso	Supervisor operativo de plataforma	Planeamiento/ SGGDAC
Procedimientos	Responsable de proceso	Supervisor operativo de plataforma	SGGDAC
Instructivos	Responsable de proceso	Supervisor operativo de plataformas	SGGDAC
Cartillas	Responsable de proceso	Supervisor operativo de plataforma	SGGDAC
Programas	Responsable de proceso	Supervisor operativo de plataforma	SGGDAC
Formatos	Responsable de proceso	Supervisor operativo de plataforma	SGGDAC
Planes	Responsable de proceso	Supervisor operativo de plataformas	SGGDAC

##### Anexo 2. Estructura de documentos del SGC

Procedimiento	Manual de proceso	Otros documentos
Caratula	Caratula	Opcional
Objetivo	Ficha de caracterización de procesos	
Alcance	Diagrama de flujo	
Responsabilidad	Descripción de actividades	
Definiciones	Anexos	
Descripción	---	
Registros	---	
Anexos	---	







La Molina

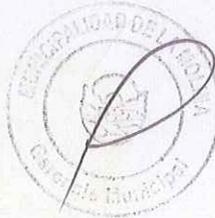
Formato

Código: V-2

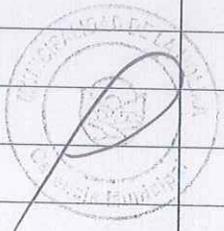
Lista maestra de documentos internos

Fecha: 11.7.18

Código del documento	Nombre del documento	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación
	Manual de calidad	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Política de calidad	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Objetivos de calidad	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Alcance del Sistema de gestión de calidad	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Mapa de proceso	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Organigrama del SGC	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Autoridades del Sistema de gestión de calidad	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Programa de objetivos de calidad	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Plan anual de capacitaciones	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Programa anual de auditorías internas	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Bitacora de mantenimiento	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Registro en la nube	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de gestión de la información documentada	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de gestión del talento humano	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de gestión de la infraestructura	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de gestión de compras	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de gestión de no conformidades	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de gestión de riesgos	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de gestión de la atención al ciudadano	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de Postventa	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de Revisión del desempeño del SGC	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de auditorías internas	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de seguimiento y medición	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de gestión de la mejora y cambios	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18
	Manual de proceso de planificación del SGC	SUPERVISOR	SUBGERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	11.7.18



Proceso	Código	Nombre del registro	Fecha de aprobación	Soporte		Responsable de conservación	Tiempo de conservación	Disposición final
				Digital	Físico			
Información documentada		Lista maestra de documentos internos		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Lista maestra de registros		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Lista maestra de documentos externos		SI			4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Memorandum/ Informe		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
Gestión de RRHH		Requerimiento CAS (Sistema)			SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Registro de asistencia			SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Formato de evaluación de desempeño del personal		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Plan de capacitaciones		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
Gestión de la infraestructura		Formulario de mantenimiento (Intranet)		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
Gestión logística		Pecosa			SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Informe de conformidad		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Lista de proveedores					4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
	Definir	Formato de evaluación de proveedores		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Matriz de selección y evaluación de proveedores					4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
Gestión de no conformidades		Informe de No conformidad		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Formato de análisis de causas		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
		Matriz de no conformidades		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
Gestión de riesgos		Matriz de riesgos y oportunidades		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	ELIMINACION FISICA
	GAT	Declaración jurada de actualización de datos		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
	GAT	Acogimiento al beneficio de pensionista		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL



Atención al ciudadano en plataforma

GAT	Suspensión del beneficio de pensionista		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
GAT	Devolución de pagos		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
GAT	Compensación de pagos		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
GAT	Transferencia de pagos		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
GAT	Constancia de no adeudo		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
GAT	Beneficio de adulto mayor no pensionista		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
GAT	Hoja de resumen (Declaración jurada)		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
GAT	Predio Urbano - Predio Rustico (Declaración jurada)		SI			4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
SGGDAC	Formato de solicitud de trámite documentario			SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
SGGDAC	Formato de anexo			SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
SGGDAC	Formato de acceso a la información			SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
Ministerio de vivienda	Formato único de edificación						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
Ministerio de vivienda	Formato único de habilitación urbana						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
SGGDAC	Encuesta de satisfacción		SI	SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
Postventa	Libro de reclamaciones			SI	SUPERVISOR	4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
Revisión del desempeño del SGC	Informe de revisión del sistema						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
	Acta de revisión del sistema						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
Auditorías internas	Plan de auditoría interna						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
	Informe de auditoría interna						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
Seguimiento y medición de procesos	Cuadro de indicadores del SGC						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
Gestión de la mejora y cambios	Plan de mejora						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
	Plan de cambios						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
Planificación del SGC	Programa de objetivos de calidad						DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
	Cartas			SI	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL



	Son formatos libres	Oficios			SI	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
		Memorandos			SI	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL
		Informes			SI	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	4 AÑOS	DERIVACION AL ARCHIVO CENTRAL





La Molina

Manual de proceso

Código:

Gestión de recursos humanos

Fecha:

06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



## La Molina

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUBGERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Revisado por		PIEROLA MONTES SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		06.07.18
Revisado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA Subgerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano		26.07.18
Revisado por		JORGE LEONARDO VALDIVIA BANCOFF GERENTE DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO DESARROLLO INSTITUCIONAL		26.07.18
Aprobado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA		26.07.18

RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

V. 2

Gestión de recursos humanos

Fecha:

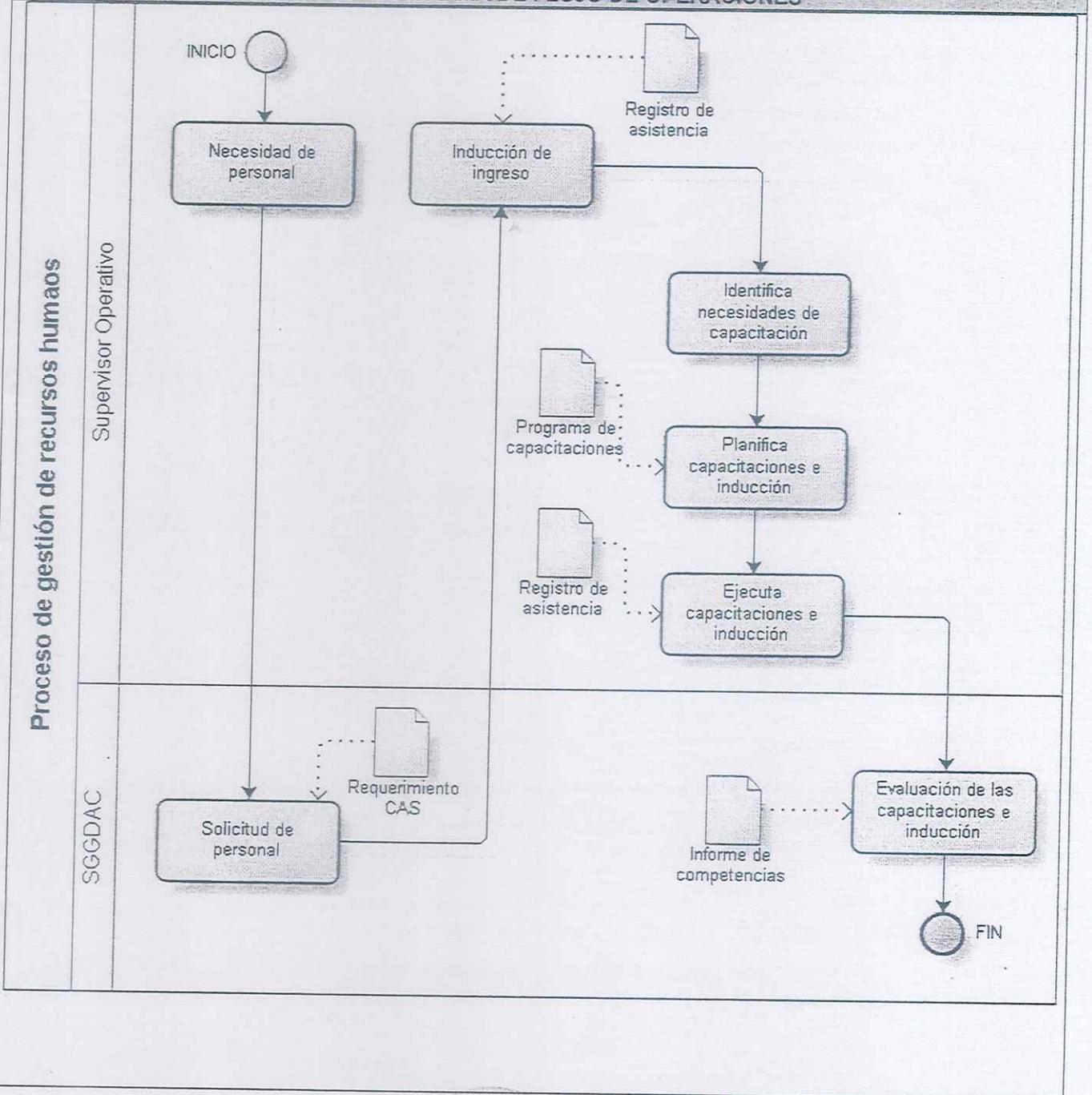
06/07/2018

## 1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Nombre del proceso	Gestión del recursos humanos		
Responsable del proceso	Supervisor operativo de plataforma		
Objetivo del proceso	Abastecer a los procesos misionales de personal competente y con la capacidad de cumplir los lineamientos de la Municipalidad de La Molina.		
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Necesidad de personal	1	Subgerencia de gestión documentaria y atención al cliente/ Supervisor Operativo de plataforma
2	Necesidades de formación y entrenamiento	2	Supervisor Operativo de plataforma
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Inducción de ingreso	1	Personal de nuevo ingreso
2	Informe de competencias	2	Subgerencia de gestión documentaria y atención al cliente
Descripción de actividades			
Actividad	Puesto(s)	Documentos	Registros
1	Necesidad de personal	Supervisor Operativo de plataforma	---
2	Solicitud de personal	Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano	Requerimiento CAS
3	Inducción de ingreso	Supervisor Operativo de plataforma	Registro de asistencia
4	Identifica necesidades de capacitación	Supervisor Operativo de plataforma	Memorándum
5	Planifica capacitaciones e inducciones	Supervisor Operativo de plataforma	Programa de capacitaciones
6	Ejecución de la capacitación	Supervisor Operativo de plataforma	Registro de asistencia
7	Evaluación de las capacitaciones e inducción	Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano	Formato de evaluación de desempeño del personal
Autoridades del proceso			
Puesto	Autoridad		
Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano	Tiene la autoridad para aprobar el Programa de capacitaciones Tiene la autoridad para aprobar los perfiles de puestos		
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	Ordenador	1	---
2	Impresora	2	---
3	Sistemas de gestión municipal	3	---
Riesgos		Controles establecidos	
1	Personal que no se identifica con el Sistema de gestión de calidad.	1	Brindar inducción al personal de nuevo ingreso sobre el sistema de gestión de calidad
2	Personal que no asimila las capacitaciones	2	Evaluar el desempeño de las competencias del personal.
Indicadores			
Nombre del indicador		Método de obtención	
1	Índice de competencia del personal	Promedio (Calificación obtenida/Calificación máxima)	



2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES





La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Gestión de recursos humanos

Fecha:

06/07/2018

## 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

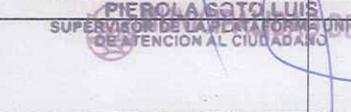
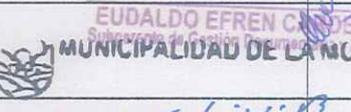
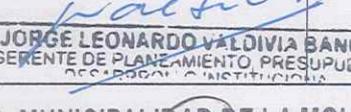
N°	Actividad	Descripción
1	Necesidad de personal	El Supervisor Operativo de plataforma es el responsable de identificar una necesidad de personal, la cual puede originarse por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de cubrir un puesto; ya sea por renuncia o despido de un personal, el Supervisor Operativo comunica de esta necesidad a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.</li> <li>• Necesidad de apoyo por aumento de las atenciones; Generalmente cada fin de mes o por facilidades en la liquidación de tributos dadas por la Municipalidad de la Molina, el Supervisor Operativo comunica de esta necesidad a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.</li> <li>• Necesidad de crear un nuevo puesto; El Supervisor Operativo o la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano, pueden identificar la necesidad de un nuevo puesto.</li> </ul>
2	Solicitud de personal	<u>Necesidad de cubrir un puesto</u> La Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano es el responsable de enviar un <b>requerimiento CAS</b> , a la unidad orgánica de Recursos humanos. <b>El requerimiento CAS</b> deberá ser autorizada por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia municipal</li> <li>• Gerencia de Administración y finanzas</li> <li>• Gerencia de Planeamiento y presupuesto</li> <li>• Gerencia de la unidad orgánica</li> </ul> <u>Necesidad de apoyo por aumento de las atenciones</u> La Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano, solicitará a las diversas unidades orgánicas apoyo de personal para la plataforma por medio electrónico. <u>Necesidad de crear un nuevo puesto</u> La Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano deberá comunicarse mediante requerimiento CAS indicando la necesidad de crear nuevo puesto y este enviarse a secretaria general.
3	Inducción de ingreso	Cualquier persona que ingrese como personal contratado, temporal o de apoyo, deberá recibir una inducción inicial por parte del Supervisor Operativo, dicha inducción deberá abarcar los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción sobre el sistema de gestión de calidad</li> <li>• Inducción sobre las actividades operativas a realizar</li> </ul> la inducción inicial deberá ser documentada en el <b>registro de asistencia</b> . Y mediante un memo indicando cumplimiento de la inducción.
4	Identifica necesidades de capacitación	El Supervisor Operativo de plataforma es el responsable de identificar las necesidades de capacitación a partir de los siguientes acontecimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencias en las observaciones</li> <li>• Resultados de las encuestas de satisfacción</li> <li>• Libro de reclamaciones</li> <li>• Cambios en los requisitos legales</li> </ul>
5	Planifica capacitaciones e inducciones	El Supervisor operativo de plataforma planificará las actividades de capacitación e inducción en el <b>Programa de capacitaciones</b> , el cual será aprobado por la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.
6	Ejecución de la capacitación	El Supervisor Operativo de plataforma coordinará la ejecución y cumplimiento del Programa de capacitaciones, toda capacitación o inducción será llenado en el <b>registro de asistencia</b> .
7	Evaluación de las capacitaciones e inducción	Luego de cumplido el Programa de capacitaciones la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano, deberán evaluar las competencias del personal dentro del alcance del Sistema de gestión de calidad, la cual se registra en el <b>Formato de evaluación del desempeño de personal</b> .



# MANUAL DE PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA



## La Molina

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por		PIEROLA SOTO LUIS SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		06.07.18
Revisado por		EUDALDO EFREN CASDENAS SAMATA SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		26.07.18
Revisado por		JORGE LEONARDO VALDIVIA BANCOFF GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y CONTROL INSTITUCIONAL		26.07.18
Aprobado por		RICARDO POSSO IBÁRCENA GERENTE MUNICIPAL		26.07.18



MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA

RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

v.2

Gestión de la Infraestructura

Fecha:

06/07/2018

1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Nombre del proceso		Gestión de la infraestructura	
Responsable del proceso		Supervisor operativo de plataforma	
Objetivo del proceso		Asegurar la operatividad de la Infraestructura para apoyar a la continuidad en el servicio brindado en la plataforma única de la Municipalidad de La Molina.	
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Equipos de cómputo	1	Usuario
2	Instalaciones de la plataforma	2	Municipalidad de la Molina
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Infraestructura operativa	1	Personal de plataforma
2	---	2	---
Descripción de actividades			
	Actividad	Puesto(s)	Registros
1	Identificación de la infraestructura	Supervisor Operativo	Lista de Infraestructura
2	Gestión del mantenimiento de equipos de cómputo.	Supervisor Operativo	
3	Gestión del mantenimiento de las instalaciones de plataforma	Responsable de Helpdesk	
Autoridades del proceso			
	Puesto	Autoridad	
	Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano	Aprueba la necesidad de infraestructura y su mantenimiento	
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	Equipos de computo	1	---
2	Impresora	2	---
3	Equipo de telefonía	3	---
Riesgos		Controles establecidos	
1	Problema persistente en el ordenador de un usuario	2	Realizar diagnóstico e informe documentado.
Indicadores			
	Nombre del indicador	Método de obtención	
1	Índice de satisfacción del ciudadano sobre la infraestructura	Promedio (puntaje obtenido en la encuesta)	



 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	V-2
	<b>Gestión de la Infraestructura</b>	Fecha:	06/07/2018

2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES
No aplica

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO		
N°	Actividad	Descripción
-	Identificación de la infraestructura	En la Municipalidad de la Molina para el alcance de atención al ciudadano en la plataforma, se ha identificado la siguiente infraestructura: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Equipos de cómputo.</li> <li>➤ Impresoras</li> <li>➤ Infraestructura de la sala de espera de plataforma.</li> </ul>
1	Gestión del mantenimiento de equipos de cómputo.	<u>Mantenimiento correctivo</u> El Plataformista detecta la falla en los equipos de cómputo y comunica verbalmente al Supervisor operativo sobre esta ocurrencia. El supervisor operativo registra en el <b>Sistema de soporte técnico (SST)</b> la ocurrencia y el requerimiento de atención ya sea falla de hardware o software. Luego de recibido el servicio el Supervisor Operativo registrará la conformidad o no conformidad de la atención requerida a GTI. <u>Mantenimiento preventivo</u> Es ejecutado por Gerencia de tecnología de la información.
2	Gestión del mantenimiento de las instalaciones de plataforma	<u>Solicitud de limpieza de muebles y pintado de paredes</u> El Supervisor Operativo elabora un <b>Informe de necesidad de mantenimiento preventivo de instalaciones</b> a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano para su aprobación y gestión. El Supervisor Operativo controla el cumplimiento de la limpieza mediante los Checklist de limpieza, elabora un Informe de desempeño mensual de limpieza general el cual es entregado a la Subgerencia de gestión documentaria.

### 3. ANEXOS

No aplica





La Molina

FORMATO

Código:

Fecha:

2019

PLANES DE ACCION FODA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS												
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Mejorar la infraestructura de la sala de espera, cambio de muebles.	Subgerente / unidades organicas													Presupuesto
Capacitación al personal en manejo de conflictos	Supervisor / SGTH													personal unidades organicas / SUM
Coordinar con otras unidades orgánicas para préstamos de personal a la plataforma, ante situaciones de alta	Supervisor													personal de la unidades organicas, pc, impresoras
Establecer un Programa de capacitaciones	Supervisor													presupuesto y personal de unidades organicas
Coordinar con GTI la mejora de los sistemas de plataforma	supervisor													pc, impresoras, rpc
Actualizar la normativa legal y proporcionar acceso a los plataformistas	supervisor													accesos a carpeta compartida / pc

ESTE PLAN DE ACCION SE DESPRENDE DEL FODA SITUADO EN EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD





FORMATO

Código:

PLANES DE ACCION FODA

Fecha:

2018

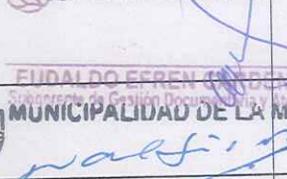
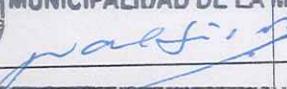
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	RECURSOS
Alinear los Manuales de proceso y a la atención del ciudadano.	Consultor y Supervisor operativo													normas legales, pc, impresoras
Mejorar la infraestructura de la sala de espera, cambio de muebles.	Subgerente / unidades organicas													Presupuesto
Capacitación al personal en manejo de conflictos	Supervisor / SGTH													personal unidades organicas / SUM
Coordinar con otras unidades orgánicas para préstamos de personal a la plataforma, ante situaciones de alta	Supervisor													personal de la unidades organicas, pc, impresoras
Establecer un Programa de capacitaciones	Supervisor													presupuesto y personal de unidades organicas
Capacitaciones de la simplificación administrativa para procedimientos TUPA.	Subgerente / unidades organicas													personal unidades organicas / SUM
Contar con una persona capacitada en leguaje de señas	Subgerente / unidades organicas													unidades organicas / presupuesto
Coordinar con GTI la mejora de los sistemas de plataforma	supervisor													pc, impresoras, rpc
Actualizar la normativa legal y proporcionar acceso a los plataformistas	supervisor													accesos a carpeta compartida / pc



 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	
	Gestión logística	Fecha:	06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE GESTIÓN DE LOGÍSTICA



	Cargo	 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b> <small>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y COMERCIAL - CIUDADANO</small>	Firma	Fecha
Elaborado por		 <b>PIEROLA SOTO LUIS</b> <small>SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</small>		06.07.18
Revisado por		 <b>FIDALDO EREN GARCERAN SAMATA</b> <small>Supervisor de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</small>		26.07.18
Revisado por		 <b>JORGE LEONARDO VALDIVIA BANCUF</b> <small>GERENTE DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTAL</small>		26.07.18
Aprobado por		 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b>		26.07.18

**RICARDO POSSO IBÁRCENA**  
GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Gestión logística

Fecha:

06/07/2018

1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Nombre del proceso		Gestión de logística	
Responsable del proceso		Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano	
Objetivo del proceso		Abastecer de los recursos necesarios al proceso de gestión de atención al ciudadano en plataforma.	
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Pedido a almacén	1	Subgerencia de unidad orgánica
2	Planificación de necesidades		Subgerencia de unidad orgánica
3	Requerimiento de compras/ servicios	2	Subgerencia de unidad orgánica
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Entrega de pedido	1	Subgerencia de unidad orgánica
2	Informe de conformidad	2	Responsable de almacén
Descripción de actividades			
	Actividad	Puesto(s)	Registros
1	Planificación de necesidades	Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano	---
2	Solicitud de pedido	Supervisor Operativo de plataforma	Pecosa
3	Recibe pedido	Supervisor Operativo de plataforma	Pecosa
4	Requerimiento de compras/ servicio	Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano	Informe
5	Verificación de la compra/ servicio	Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano	---
6	Evaluación del desempeño de los proveedores	Supervisor Operativo de plataforma	Formato de evaluación de proveedores
Autoridades del proceso			
	Puesto	Autoridad	
	Gerencia de administración y finanzas	Tiene la autoridad para aprobar el Cuadro de necesidades de bienes y servicios.	
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	Ordenador	1	---
2	Impresora	2	---
Riesgos		Controles establecidos	
1	Baja calidad de los productos servicios recibidos	1	Evaluación de desempeño de proveedores
Indicadores			
	Nombre del indicador	Método de obtención	
1	Índice de desempeño del proveedor	Suma de puntajes de desempeño del proveedor/ N° de proveedores	





La Molina

Manual de proceso

Código:

1.2

Gestión logística

Fecha:

06/07/2018

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES

### Proceso de gestión logística

Subgerencia de U.O

Supervisor operativo

INICIO

Planificación de necesidades

Requerimiento de compras/ servicios

Verificación de la compra

Solicita pedido a almacén

¿Hay stock?

NO

SI

Recibe pedido

Pecosa

Evaluación del desempeño de los proveedores

FIN



 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	V.2
	<b>Gestión logística</b>	Fecha:	06/07/2018

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Descripción
1	Planificación de necesidades	La subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano planifica sus necesidades anuales en el Cuadro de necesidades de bienes y servicios y las comunica a la Gerencia de administración y finanzas para su aprobación.
2	Solicitud de pedido	Cuando se requieran materiales, útiles de oficina el Supervisor Operativo de plataforma solicitará a almacén mediante la <b>Pecosa</b> (Pedido de cosas), la Pecosa deberá estar firmado por la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.
3	Entrega pedido	El responsable de almacén recepcionará la <b>Pecosa</b> y entregará el pedido conforme a lo solicitado al Supervisor Operativo de plataforma.
4	Requerimiento de compras/ servicio	La Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano elaborará un Informe a la Gerencia de planeamiento de presupuesto y desarrollo Institucional para compra de productos.
5	Verificación de la compra/ Servicio	El Supervisor Operativo de plataforma deberá verificar la conformidad de la compra o servicio mediante un <b>Informe de conformidad</b> la cual será entregada a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.
6	Evaluación del desempeño de los proveedores	<p>El Supervisor Operativo de plataforma es el responsable de evaluar el desempeño de los proveedores, para esto utilizará el Formato de evaluación de proveedores en el cual se consideran a los siguientes tipos de proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de tecnologías de información (GTI) (Mensual)</li> <li>• Servicios generales (Mensual)</li> <li>• Proveedores de capacitación (Cada evento)</li> <li>• Proveedores de Consultorías (Cada evento)</li> </ul> <p>La frecuencia de la evaluación está indicada entre paréntesis para cada tipo de proveedor. Los resultados de la evaluación del desempeño del proveedor serán comunicados de manera anual a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano mediante el Informe de revisión por la Dirección.</p> <p>Cuando un Proveedor sea calificado con desempeño bajo, el Supervisor operativo deberá comunicar inmediatamente vía correo a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano, para que este tome las medidas necesarias</p>

### 4. ANEXOS

No aplica





Formato  
Evaluación de proveedores

Código  
Versión  
Fecha

PROVEEDOR:

FECHA

PRODUCTO O SERVICIO:

PONDERACIÓN REAL

- 1.0 : Cumple criterio
- 0.5 : Cumple criterio parcialmente
- 0.0 : No cumple criterio

PUNTOS	PUNTOS PARCIALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN REAL
100	20	Forma y condiciones de pago	
	35	Eficacia de la capacitación	
	30	Entendimiento de la capacitación	
	25	Rapidez de entrega de certificados	
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>

PUNTAJE	TIPO DE PROVEEDOR	ACCIÓN SUGERIDA
100 – 80	MC: MUY CONFIABLE	Proveedor aprobado.
79 – 60	C: CONDICIONAL	Aprobado, pero informare sobre sus puntos débiles para que mejore en los siguientes 6 meses.
MENOS DE 60	NC: NO CONFIABLE	Se comunicará a la Gerencia correspondiente para tomar acciones

<b>CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR</b>	<b>0</b>
-----------------------------------	----------

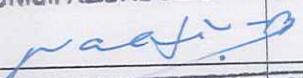


 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	
	Gestión de no conformidades	Fecha:	06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES



## La Molina

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por		 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUBGERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		06.07.18
Revisado por		 PIEROLA SOTOLUIS DE LA MOLINA SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		26.07.18
Revisado por		 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA Ciudadano		26.07.18
Aprobado por		 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA JORGE LEONARDO VALDIVIA BANCOFF GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		26.07.18

RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

V-2

Gestión de no conformidades

Fecha:

06/07/2018

## 1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Nombre del proceso		Gestión de no conformidades	
Responsable del proceso		Supervisor operativo de la plataforma única de atención al ciudadano	
Objetivo del proceso		Reducción y/o eliminación de las principales causas que afectan al Sistema de gestión de calidad en la mejora de la atención al ciudadano en la plataforma.	
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	No conformidad (Nc)	1	Unidad orgánica que notifica
2	---	2	---
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Informe de no conformidad	1	Supervisor operativo
2	Documentación de la evidencia del cierre de la no conformidad	2	Supervisor operativo
Descripción de actividades			
	Actividad	Puesto(s)	Registros
1	Identificación de la no conformidad	Unidad orgánica	---
2	Solución de la contingencia	Unidad orgánica que detecta la Nc	---
3	Notificación de la no conformidad	Unidad orgánica que detecta la Nc	Informe de no conformidad
4	Análisis de causas	Supervisor operativo	Formato de análisis de causas
5	Implementar acciones correctivas	SGGDAC	Informe de no conformidad
6	Seguimiento de las acciones correctivas	SGGDAC Supervisor operativo	Informe de no conformidad
7	Verificación de la eficacia de acciones correctivas	Supervisor operativo	Informe de no conformidad
8	Cierre de la no conformidad	Supervisor operativo	Informe de no conformidad
Documentación de cierre de la no conformidad			
Autoridades del proceso			
	Puesto	Autoridad	
	Supervisor operativo	Tiene la autoridad para decidir si se acepta una no conformidad notificada. Tiene la autoridad para hacer seguimiento de las acciones correctivas.	
	SGGDAC	Tiene la autoridad para solicitar el estado de las no conformidades y acciones correctivas.	
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	La necesaria para implementar las correcciones y acciones correctivas.	1	La necesaria para implementar las correcciones y acciones correctivas.
2	---	2	---
Riesgos		Controles establecidos	
1	Falta de competencia del personal para identificar no conformidades.	1	Capacitar y entrenamiento al personal en la gestión de no conformidades.
2	Retraso u olvido de la implementación de las acciones correctivas.	2	Seguimiento de las acciones correctivas en la Matriz de no conformidades.
3	Establecimiento de acciones correctivas ineficaces.	3	Entrenamiento en análisis de causas al Supervisor operativo
Indicadores			
	Nombre del indicador	Método de obtención	
1	Índice de eficacia de las acciones correctivas	N° de acciones correctivas eficaces/ Total de acciones correctivas implementadas	





La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Gestión de no conformidades

Fecha:

06/07/2018

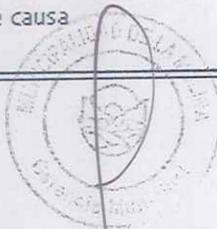
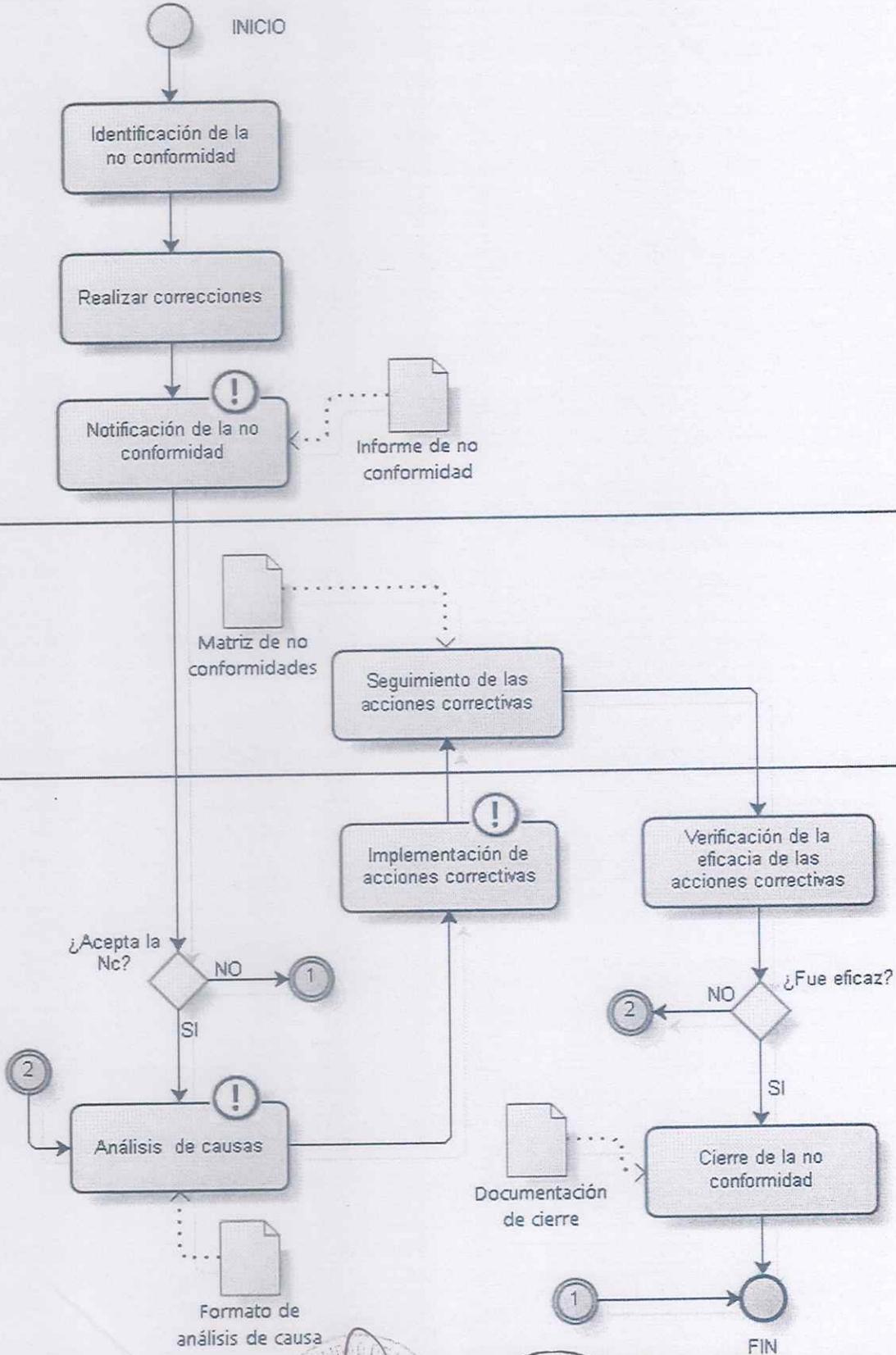
2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES

Proceso de gestión de no conformidades

Unidad orgánica que detecta la Nc

SGGDAC

Supervisor operativo





La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Gestión de no conformidades

Fecha:

06/07/2018

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Descripción
1	Identificación de la no conformidad	Cualquier personal de la plataforma, puede identificar una observación la cual será registrada Módulo SIGMUN, véase Anexo 1. <i>Radote</i>
2	Solución de la contingencia	El Supervisor operativo es el responsable de administrar las observaciones, y deberá comunicar al Plataformista responsable para la solución inmediata de la observación.
3	Notificación de la no conformidad	El Supervisor operativo deberá registrar las observaciones en el <b>Informe de no conformidad</b> (Llenar campos 1 y 2), El Supervisor operativo deberá revisar el <b>Informe de no conformidad</b> y decidir si la no conformidad requiere. De aceptarse la no conformidad, el Supervisor operativo deberá llenar el campo 3 del <b>Informe de no conformidad</b> , asimismo deberá decidir si la no conformidad requiere acciones correctivas. En caso se rechace la no conformidad finaliza el proceso. <i>Nota: Una no conformidad será aceptada siempre que su impacto tenga alcance en el proceso de atención al ciudadano en la plataforma.</i> <i>Nota: Para decidir si una No conformidad requiere acciones correctivas ver anexo 1.</i>
4	Análisis de causas	El Supervisor operativo derivará el <b>Informe de no conformidad</b> al personal responsable de la no conformidad. El responsable de la no conformidad deberá realizar el análisis de causas utilizando el <b>Formato de análisis de causas</b> , asimismo deberá proponer 1 o más acciones correctivas para cada causa raíz encontrada y registrarlas en el <b>Informe de no conformidad</b> . El responsable de la no conformidad deberá enviar al Supervisor operativo el <b>Informe de no conformidad</b> y el <b>Formato de análisis de causas</b> , vía correo. El Supervisor operativo deberá verificar que las causas identificadas y las acciones correctivas planteadas son conformes y las fecha son objetivas. De ser conforme el Supervisor operativo registrará la fecha de aceptación de las acciones correctivas y la fecha prevista de la verificación de la eficacia de estas acciones. <i>Nota: Una no conformidad puede tener más de una acción correctiva, asimismo, cada acción correctiva puede tener diferentes responsable para su implementación.</i>
5	Implementar acciones correctivas	Los responsables de las acciones correctivas deberán implementarlas dentro de la fecha prevista, cualquier riesgo de retraso u otros deberá ser comunicado al Supervisor operativo.
6	Seguimiento de las acciones correctivas	Para tener un control de las no conformidades y acciones correctivas se deberá registrar la <b>Matriz de no conformidades</b> . El Supervisor operativo o una persona designada por este, deberá asegurar que las acciones correctivas se implementan por los responsables de las acciones correctivas en las fechas previstas, asimismo deberá registra en el <b>Informe de no conformidad</b> las evidencias de la implementación de las acciones correctivas. <i>Nota: Las evidencias documentadas de la implementación de las acciones correctivas serán registradas en la carpeta de la no conformidad, dicha carpeta se identificará con las iniciales NC seguidas del número de informe de la no conformidad, por ejemplo: NC001.</i>
7	Verificación de la eficacia de las acciones correctivas	El Supervisor operativo deberá verificar la eficacia del plan de acciones correctivas. Un Plan de acciones correctivas será eficaz si: <ul style="list-style-type: none"> <li>A la fecha de verificación la no conformidad no se ha vuelto a producir.</li> <li>A la fecha de verificación la ocurrencia de la no conformidad disminuyo significativamente.</li> </ul> En caso un Plan de acciones correctivas no sea eficaz, el Supervisor operativo ordenará se replantee el análisis de causa y el plan de acciones correctivas (Volver a la actividad 4).
8	Cierre de la no conformidad	El Supervisor operativo solo podrá cerrar un <b>Informe de no conformidad</b> si se verificó la eficacia del Plan de acciones correctivas y si cuenta con la documentación de cierre en la carpeta de la no conformidad, ver actividad 6. El Supervisor operativo deberá firmar y colocar la fecha de cierre del <b>Informe de no conformidad</b> , asimismo deberá hacer firmar al funcionario de la unidad orgánica.

### 4. ANEXOS



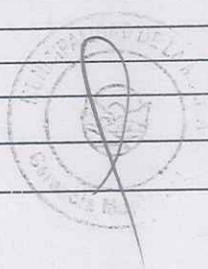
 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	V.2
	<b>Gestión de no conformidades</b>	Fecha:	06/07/2018

Anexo 1.

N°	Fuentes de una no conformidad	Detectado por:	Registrado en:	Requiere acción correctiva
1	Reclamación del ciudadano respecto a la atención brindada en plataforma.	Ciudadano (Cliente externo)	Libro de reclamaciones	NO
2	Queja verbal del ciudadano respecto a la atención brindada en plataforma	Ciudadano (Cliente externo)	Informe de no conformidad	NO
3	Grupo de quejas y reclamaciones que responden a una posible causa.	Supervisor operativo	Informe de no conformidad	SI
4	Incumplimiento de un procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad.	Unidad Orgánica	Informe de no conformidad	SI
5	Entradas (Información, materiales, etc.) que no cumplen los requisitos, recibidas de una unidad orgánica proveedora.	Unidad Orgánica	Informe de no conformidad	NO
6	Grupo de entradas que no cumplen los requisitos y que responden a una posible causa.	SGGDAC	Informe de no conformidad	SI
7	Incumplimiento de las metas de calidad o metas de los procesos.	SGGDAC	Informe de no conformidad	SI
8	Fallos en el hardware o software que afecte la atención al ciudadano en plataforma.	Usuario de unidad orgánica	Informe de no conformidad	SI
9	Incumplimientos detectados en auditorías internas o externas.	Auditor interno/ externo. OCI (Organo de control institucional)	Informe de no conformidad	SI
10	Incumplimiento de los requisitos legales que aplican a la atención al ciudadano o a la gestión pública.	Auditor interno/ externo. OCI	Informe de no conformidad	SI



 <b>La Molina</b>	Formato			Código		
	Informe de no conformidad			Fecha		
1. Datos llenados por la Unidad orgánica que notifica			3. Datos llenados por la SGGDAC/ Supervisor operativo			
Reportado por	Nombre			Acceptada	SI	NO
	Cargo	Fecha		Requiere acción correctiva	SI	NO
Requisito Afectado				N°	Fecha	
2. Datos llenados por la Unidad orgánica que notifica						
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:						
CORRECCIÓN			Responsable		Fecha	
4. Datos llenados por la SGGDAC y/o supervisor operativo						
ACCION CORRECTIVA PROPUESTA / PLAN DE ACCIÓN						
Plan de acción			Responsable		Fecha	
FECHA DE ACEPTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA						
FECHA PREVISTA PARA LA VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DEL PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS						
5. Datos llenados por el Supervisor operativo						
ANÁLISIS DE LA NECESIDAD DE CAMBIOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
¿Las acciones correctivas requieren cambios en el sistema de gestión de calidad?				SI	NO	
Descripción del cambio						
¿Como resultado de la no conformidad se han generado nuevos riesgos u oportunidades?				SI	NO	
Identifique los riesgos u oportunidades						
VERIFICACION DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCION CORRECTIVA						
Evidencias de la implementación de las acciones correctivas					Fecha	
6. Datos llenados por el Supervisor operativo						
VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION CORRECTIVA / ACCION PREVENTIVA.						
EVIDENCIAS DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS				CONCLUSION Eficaz/No eficaz	Fecha Verificación	
Funcionario de Unidad orgánica que notifica:				Fecha:		
Responsable del SGC:				Fecha de cierre de la no conformidad:		





La Molina

Formato

Código

Análisis de causas (5 por qué 's)

Versión

Elaborado por:

Fecha:

Referencia N° no conformidad :

1. Análisis de causas

2. Acción(es) correctiva(s) propuesta(s)

Responsables

Fechas programadas para implementación de la acción Correctiva

¿Por qué?

¿Por qué?

¿Por qué?

¿Por qué?

¿Por qué?





La Molina

Manual de proceso

Código:

Gestión de riesgos

Fecha:

06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS



## La Molina

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUBGERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		06.07.18
Revisado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA PIEROLA SOTO LUIS SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		26.07.18
Revisado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA		26.07.18
Aprobado por		JORGE LEONARDO VALDIVIA BANCOFF GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RECIBOS INSTITUCIONALES		26.07.18



MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA

RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Gestión de riesgos

Fecha:

06/07/2018

1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Nombre del proceso	Gestión de riesgos		
Responsable del proceso	Subgerencia de unidad orgánica		
Objetivo del proceso	Prevenir la ocurrencia de no conformidades		
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Contexto de la organización	1	Subgerencias de unidad orgánica
2	Partes interesadas	2	Subgerencias de unidad orgánica
3	Procesos	3	Responsable de proceso
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Controles para los riesgos	1	Responsable de proceso
Descripción de actividades			
Actividad		Puesto(s)	Registros
1	Establecimiento del contexto, partes interesadas y procesos	Subgerencias de unidad orgánica	---
2	Identificación de riesgos	Responsable de proceso	---
3	Registra riesgo	Responsable de proceso	Matriz de riesgos
4	Análisis y valoración de riesgos	Responsable de proceso	Matriz de riesgos
4	Establecimiento de controles	Responsable de proceso	Matriz de riesgos
5	Registra controles	Responsable de proceso	Matriz de riesgos
6	Seguimiento de los controles	Subgerencia de unidad orgánica	Matriz de riesgos
7	Verificación de la eficacia de los controles	Subgerencia de unidad orgánica	Matriz de riesgos
Autoridades del proceso			
Puesto		Autoridad	
Subgerencia de unidad orgánica		Tiene la autoridad para hacer el seguimiento de la implementación de los controles para abordar riesgos.	
SGGDAC		Tiene la autoridad para actualizar el contexto y las partes interesadas y sus riesgos	
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	La necesaria para implementar las acciones para abordar los riesgos	1	La necesaria para implementar las acciones para abordar los riesgos
Riesgos		Controles establecidos	
1	Riesgos que persisten como extremos o altos	1	Verificación de la eficacia de las acciones
Indicadores			
Nombre del indicador		Método de obtención	
1	Índice de la eficacia de las acciones para abordar riesgos	Acciones eficaces para abordar riesgos/ acciones para abordar riesgos	





La Molina

Manual de proceso

Código:

↓.2

Gestión de riesgos

Fecha:

06/07/2018

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES

### Proceso de gestión de riesgos

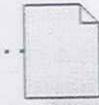
SGGDAAC

Responsable de proceso

Responsable del SGC

INICIO

Establecimiento del contexto, partes interesadas y procesos



Contexto del SGC



Partes interesadas

Identificación de riesgos

Análisis y valoración de los riesgos

Establecimiento de controles

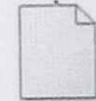


Matriz de riesgos

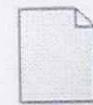
Registra controles

Registra riesgo

Seguimiento de los controles



Matriz de riesgos



Matriz de riesgos

Verificación de la eficacia de los controles

FIN





La Molina

Manual de proceso

Código:

V. 2

Gestión de riesgos

Fecha:

06/07/2018

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Descripción																																				
1	Establecimiento del contexto, partes interesadas	La Subgerencia de gestión documentaria y atención al cliente determina las cuestiones externas e internas que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. El contexto y las partes interesadas se pueden observar en el <b>Manual de calidad</b> .																																				
2	Identificación de riesgos	El Responsable de proceso con carácter permanente, identifica, por parte de todos sus integrantes los riesgos a los que se ve sometida.																																				
3	Registra riesgo	El responsable del SGC, mantiene registros de dichos riesgos. Para ello dispone de una <b>Matriz de riesgos</b> .																																				
4	Análisis y valoración de riesgos	<p>El responsable de proceso, apoyado del Responsable del SGC, lleva a cabo el análisis de los riesgos, en relación a su probabilidad y consecuencias.</p> <p><b>Probabilidad (P)</b>, corresponde a la estimación de las posibilidades que existen, de que una no conformidad suceda. Esta variable, la valoraremos de manera porcentual.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Casi certeza</b></td> <td>5</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se tiene un alto grado de seguridad que éste se presente en el año en curso. (90% a 100%).</td> </tr> <tr> <td><b>Probable</b></td> <td>4</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene entre 66% a 89% de seguridad que éste se presente en el año en curso.</td> </tr> <tr> <td><b>Moderado</b></td> <td>3</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre 31% a 65% de seguridad que éste se presente en el año en curso.</td> </tr> <tr> <td><b>Improbable</b></td> <td>2</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre 11% a 30% de seguridad que éste se presente en el año en curso.</td> </tr> <tr> <td><b>Muy improbable</b></td> <td>1</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, se tiene entre 1% a 10% de seguridad que éste se presente en el año en curso.</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Consecuencias (C)</b>, corresponde a los hechos o acontecimientos que se derivan o que resultan inevitables que sucedan.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Catastróficas</b></td> <td>5</td> <td>Riesgo cuya materialización da lugar al incumplimiento de los requisitos del servicio.</td> </tr> <tr> <td><b>Mayores</b></td> <td>4</td> <td>Riesgo cuya materialización puede generar incumplimiento en los requisitos del servicio y un impacto importante en el presupuesto y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la organización.</td> </tr> <tr> <td><b>Moderadas</b></td> <td>3</td> <td>Riesgo cuya materialización puede generar incumplimiento en los requisitos del servicio y un impacto moderado en el presupuesto y/o comprometen moderadamente la imagen pública de la organización.</td> </tr> <tr> <td><b>Menores</b></td> <td>2</td> <td>Riesgo cuya materialización puede generar incumplimiento en los requisitos del servicio y tendrán un impacto menor en el presupuesto y/o comprometen de forma menor la imagen pública de la organización.</td> </tr> <tr> <td><b>Insignificantes</b></td> <td>1</td> <td>Riesgo cuya materialización no genera incumplimientos en los requisitos del servicio ni compromete de ninguna forma la imagen pública de la organización.</td> </tr> </tbody> </table> <p>El responsable del proceso apoyado por el Responsable del SGC, determina la <b>Severidad (S)</b> del riesgo, para lo cual se aplica la siguiente fórmula:</p>	Categoría	Valor	Descripción	<b>Casi certeza</b>	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se tiene un alto grado de seguridad que éste se presente en el año en curso. (90% a 100%).	<b>Probable</b>	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene entre 66% a 89% de seguridad que éste se presente en el año en curso.	<b>Moderado</b>	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre 31% a 65% de seguridad que éste se presente en el año en curso.	<b>Improbable</b>	2	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre 11% a 30% de seguridad que éste se presente en el año en curso.	<b>Muy improbable</b>	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, se tiene entre 1% a 10% de seguridad que éste se presente en el año en curso.	Categoría	Valor	Descripción	<b>Catastróficas</b>	5	Riesgo cuya materialización da lugar al incumplimiento de los requisitos del servicio.	<b>Mayores</b>	4	Riesgo cuya materialización puede generar incumplimiento en los requisitos del servicio y un impacto importante en el presupuesto y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la organización.	<b>Moderadas</b>	3	Riesgo cuya materialización puede generar incumplimiento en los requisitos del servicio y un impacto moderado en el presupuesto y/o comprometen moderadamente la imagen pública de la organización.	<b>Menores</b>	2	Riesgo cuya materialización puede generar incumplimiento en los requisitos del servicio y tendrán un impacto menor en el presupuesto y/o comprometen de forma menor la imagen pública de la organización.	<b>Insignificantes</b>	1	Riesgo cuya materialización no genera incumplimientos en los requisitos del servicio ni compromete de ninguna forma la imagen pública de la organización.
		Categoría	Valor	Descripción																																		
<b>Casi certeza</b>	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se tiene un alto grado de seguridad que éste se presente en el año en curso. (90% a 100%).																																				
<b>Probable</b>	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene entre 66% a 89% de seguridad que éste se presente en el año en curso.																																				
<b>Moderado</b>	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre 31% a 65% de seguridad que éste se presente en el año en curso.																																				
<b>Improbable</b>	2	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre 11% a 30% de seguridad que éste se presente en el año en curso.																																				
<b>Muy improbable</b>	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, se tiene entre 1% a 10% de seguridad que éste se presente en el año en curso.																																				
Categoría	Valor	Descripción																																				
<b>Catastróficas</b>	5	Riesgo cuya materialización da lugar al incumplimiento de los requisitos del servicio.																																				
<b>Mayores</b>	4	Riesgo cuya materialización puede generar incumplimiento en los requisitos del servicio y un impacto importante en el presupuesto y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la organización.																																				
<b>Moderadas</b>	3	Riesgo cuya materialización puede generar incumplimiento en los requisitos del servicio y un impacto moderado en el presupuesto y/o comprometen moderadamente la imagen pública de la organización.																																				
<b>Menores</b>	2	Riesgo cuya materialización puede generar incumplimiento en los requisitos del servicio y tendrán un impacto menor en el presupuesto y/o comprometen de forma menor la imagen pública de la organización.																																				
<b>Insignificantes</b>	1	Riesgo cuya materialización no genera incumplimientos en los requisitos del servicio ni compromete de ninguna forma la imagen pública de la organización.																																				





La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Gestión de riesgos

Fecha:

06/07/2018

S = P x C

Para calcular la Severidad del riesgo se utilizará la siguiente tabla:

Casi Certeza	Alto (5)	Alto (10)	Extremo (15)	Extremo (20)	Extremo (25)
Probable	Moderado (4)	Alto (8)	Alto (12)	Extremo (16)	Extremo (20)
Moderado	Bajo (3)	Moderado (6)	Alto (9)	Extremo (12)	Extremo (15)
Improbable	Bajo (2)	Bajo (4)	Moderado (6)	Alto (8)	Extremo (10)
Muy Improbable	Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Moderado (4)	Alto (5)
Probabilidad /Consecuencia	Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Crítico

5	Establecimiento de controles	<p>La Municipalidad de La Molina ha determinado actuar, al menos, sobre todos aquellos riesgos que hayan obtenido un valor de la Severidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Extremo, o</li> <li>Alto</li> </ul> <p>Las subgerencias de unidad orgánica son las encargadas de implementar controles para prevenir que los riesgos se presenten. Los controles a implementar deben ser comunicados al responsable del SGC.</p>
6	Registra controles	El responsable del SGC registrará los controles en la <b>Matriz de riesgos</b> .
7	Seguimiento de los controles	El responsable del SGC apoyado por la Subgerencia de unidad orgánica, llevará a cabo el seguimiento de la implementación de los controles. Las conformidades de dicho seguimiento quedan plasmadas en la <b>Matriz de riesgos</b> .
8	Verificación de la eficacia de los controles	Un control para abordar un riesgo será eficaz si logró que en un periodo de 1 año el riesgo no se presente.

4. ANEXOS

No aplica





La Molina

Manual de proceso

Código:

Gestión de atención al ciudadano

Fecha:

06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## La Molina

	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por		 PIEROLA SOTO LUIS SUPERVISOR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	06.07.18
Revisado por		 EUDALDO EFREN CARDENAS SAMATA MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	26.07.18
Revisado por		 JORGE LEONARDO VALDIVIA BANCOFF GERENTE DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTAL Y FINANCIERO	26.07.18
Aprobado por		 RICARDO POSSO IBÁRCENA GERENTE MUNICIPAL	26.07.18



MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA

RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Gestión de atención al ciudadano

Fecha:

06/07/2018

1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

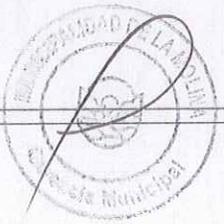
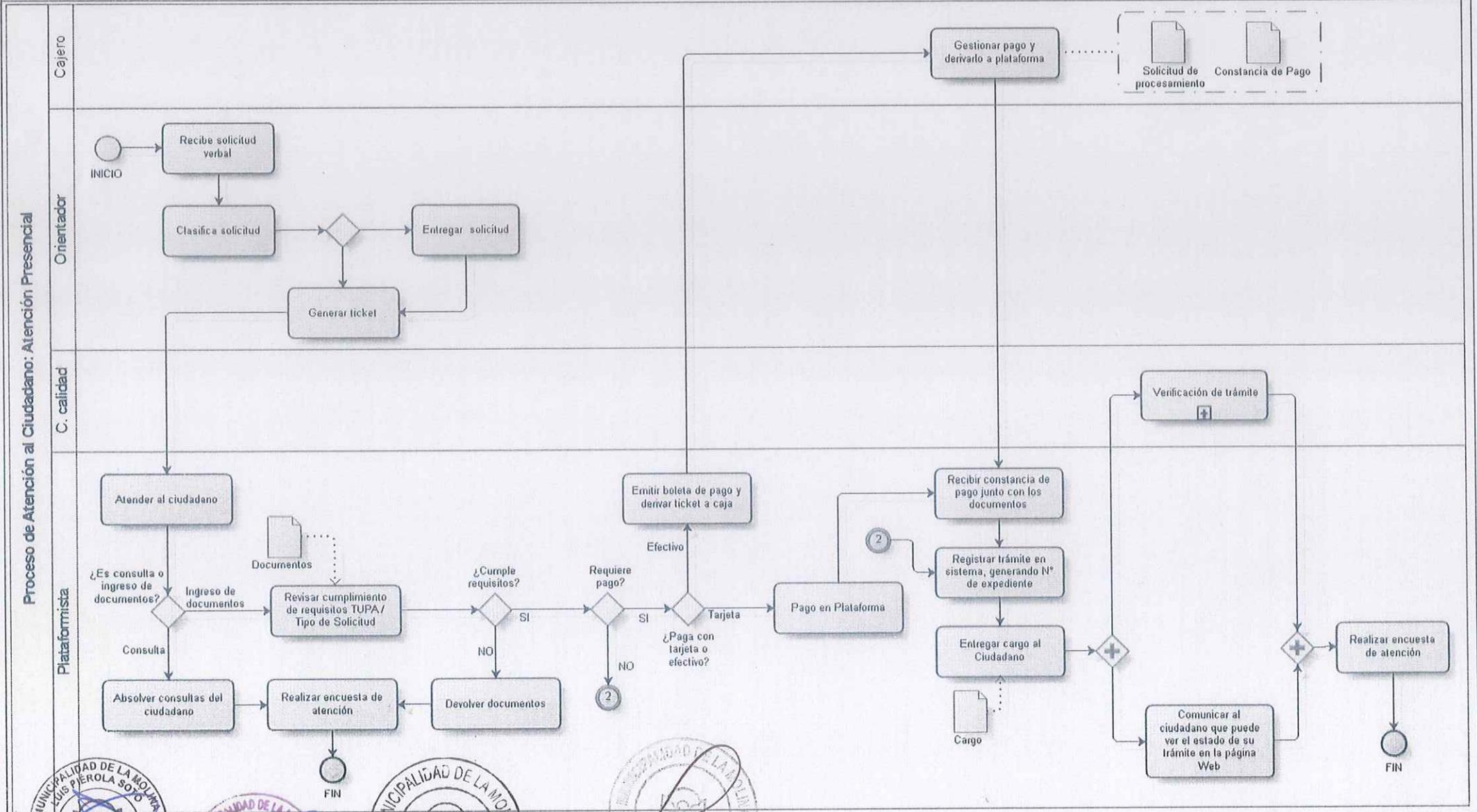
Nombre del proceso		Gestión de atención al ciudadano	
Responsable del proceso		Plataformista	
Objetivo del proceso		Atender los requerimientos de los ciudadanos de la Molina brindando un servicio de calidad.	
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Solicitud verbal, Documentos	1	Ciudadano
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Cargo, Encuesta de satisfacción	1	Ciudadano
Descripción de actividades			
	Actividad	Puesto(s)	Documentos
1	Recibe solicitud verbal	Orientador	---
2	Clasifica solicitud	Orientador	---
3	Entrega solicitud	Orientador	---
4	Genera ticket	Plataformista	---
5	Atender al ciudadano	Plataformista	---
6	Absolver consultas del ciudadano	Plataformista	---
7	Revisa cumplimiento de requisitos TUPA	Plataformista	Documentos
8	Devolución de documentos	Plataformista	Documentos
9	Emitir boleta de pago y derivar ticket a caja	Plataformista	---
10	Gestionar pago y derivarlo a plataforma	Cajero	Boleta de pago
11	Registra trámite en Sistema	Plataformista	Sistema SIGMUN/ SIGEX
12	Entrega cargo al ciudadano	Plataformista	---
13	Verifica trámite	Control de calidad	---
14	Comunica a ciudadano que puede ver estado de trámite en web	Plataformista	---
15	Realizar encuesta de atención	Plataformista/ Supervisor	---
Registros			
			Solicitud de procesamiento
			Ticket
			---
			---
			Liquidación de pago
			---
			---
			Cargo de recepción
			---
			---
			Encuesta de satisfacción
Autoridades del proceso			
	Puesto	Autoridad	
	Coordinador de calidad	Tiene la autoridad para aprobar el programa de capacitaciones	
	Gerente municipal	Tiene la autoridad para aprobar los perfiles de puestos	
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	Ordenador	1	---
2	Impresora	2	---
3	Sistema SIGEX, Sistema SIGMUN, SISCAT	3	---
4	Sistema Bmatic	3	---
Riesgos		Controles establecidos	
1	Orientador o Plataformista que no tiene claro los requisitos para absolver las consultas o trámite del ciudadano.	1	Inducción y capacitación al Orientador y Plataformista
2	Caída de sistema en plataforma de atención al ciudadano.	2	Mantenimiento de los servidores
3	Ciudadanos conflictivos que pueden afectar las operaciones	3	Capacitación al personal en manejo de conflictos
Indicadores			
	Nombre del indicador	Método de obtención	
1	Tiempo promedio de atención	Suma de tiempos de atención/Nº atenciones	





La Molina

2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES





La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

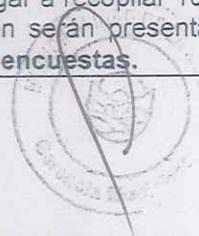
Gestión de atención al ciudadano

Fecha:

21/11/2017

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Descripción
1	Recibe solicitud verbal	El ciudadano será atendido en primera instancia por el orientador, quien consultará su requerimiento y facilitará la información necesaria para realizar un trámite. El orientador verificará que el ciudadano disponga de los requisitos y documentación necesaria.
2	Clasifica solicitud	La solicitud puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja</li> <li>• TUSNE</li> <li>• TUPA</li> <li>• Rentas</li> <li>• Licencia</li> <li>• OPHU</li> <li>• Catastro</li> </ul>
3	Entrega solicitud	Orientador entrega <b>solicitud</b> al ciudadano. <u>Tipo de solicitud</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a información</li> <li>• Solicitud universal de procedimiento</li> <li>• Formato de anexo</li> </ul>
4	Genera ticket	El orientador generará un ticket en el Sistema Bmatic e indicará al ciudadano a que sala deberá dirigirse para esperar hasta que sea llamado a plataforma.
5	Atender al ciudadano	El Plataformista llamará al ciudadano a través del Sistema jalador de tickets (Bmatic).
6	Absolver consultas del ciudadano	El Plataformista absuelve consultas sobre las necesidades del ciudadano, para esto utilizará como soporte la carpeta compartida de normas legales.
7	Revisa cumplimiento de requisitos TUPA	El Plataformista revisa que los documentos del ciudadano cumplan con los requisitos TUPA del procedimiento solicitado.
8	Devolución de documentos	En caso los documentos no cumplan con los requisitos o estén incompletos, el Plataformista deberá devolver los documentos al ciudadano.
9	Pago en plataforma	En caso los documentos cumplan con los requisitos TUPA y además el ciudadano desee pagar con tarjeta, podrá realizarlo en plataforma, siempre y cuando sean tasas (Constancia de un adeudo y procedimientos con pago SIGEX). El Plataformista emitirá y entregará boleta de pago al ciudadano.
10	Emitir boleta de pago y derivar ticket a caja	En caso los documentos cumplan con los requisitos TUPA, el Plataformista emitirá una Liquidación de pago al ciudadano, asimismo derivará al ciudadano a caja a través del sistema Bmatic para realizar su pago.
11	Gestionar pago y derivarlo a plataforma	El cajero podrá solicitar la liquidación que genera el Plataformista o generar liquidación a través del módulo de estado de cuenta del SIGMUN. El ciudadano realiza el pago a través del cajero, quien lo descarga del módulo de tesorería, luego derivará al ciudadano a plataforma mediante el Bmatic, para culminación del procedimiento.
12	Registra trámite/procedimiento en Sistema	<u>Trámites</u> El Plataformista ingresa en el SIGEX la solicitud de oficio o expediente requerida por el ciudadano. <u>Procedimientos automáticos</u> El Plataformista registra el procedimiento de aprobación automática según sea en el sistema SIGMUN (Procesos de renta: declaraciones juradas, Transferencias de pagos, Compensaciones y fraccionamiento), o en el sistema SIGEX (Gestión documentaria: Licencia de construcción modalidad A, Licencias de funcionamiento).
13	Entrega cargo al ciudadano	Una vez registrado el trámite o procedimiento el Plataformista entregará el <b>cargo</b> al ciudadano.
14	Comunica a ciudadano puede ver trámite web	El Plataformista comunicará al ciudadano que puede ver el estado de su trámite en la página web de la Molina. Asimismo, el Supervisor de operaciones realiza encuestas aleatoriamente sobre la atención recibida en plataforma. Se deberá llegar a recopilar 100 encuestas por mes, los resultados de las encuestas de satisfacción serán presentados de manera mensual en el formato <b>Informe de resultado de encuestas.</b>



	Manual de proceso	Código:	4.2
	Gestión de atención al ciudadano	Fecha:	21/11/2017

15	Realizar encuesta de atención	El Plataformista solicitará cordialmente al ciudadano que llene la encuesta sobre la atención que recibió en plataforma.
16	Verifica trámite	La verificación de los documentos del trámite lo realizará el área de control de calidad.

4. ANEXOS

No aplica



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	<b>DIRECTIVA</b>  N° -2018- MDLM	<b>SGGDAC</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Versión</b> 01
		Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	Pág. 1 de 11	



# MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA

## “DIRECTIVA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	<b>DIRECTIVA</b>  N° -2018- MDLM	<b>SGGDAC</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</b>	Pág. 2 de 11	

## “DIRECTIVA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL VECINO”

### I. OBJETIVO

Establecer un protocolo de atención a los Ciudadanos alineado a la Misión, Visión y Valores de la Municipalidad de la Molina; aplicable de manera obligatoria por todos los colaboradores de la Subgerencia de Gestión Documentaria, orientada a proveer un Servicio de Calidad a los ciudadanos, que incremente la satisfacción del vecino y mejore la imagen institucional.

### II. FINALIDAD

Lograr a través de esta directiva que los colaboradores brinden una adecuada atención a la ciudadanía, haciendo que los trámites y servicios de nuestra Municipalidad sean eficientes, fáciles y amigables a los ciudadanos ciudadano, logrando acciones perdurables en el tiempo.

### III. BASE LEGAL

Constitución Política del Perú

Ley N° 27806, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Ley N° 27972-Ley Orgánica de Municipalidades.

Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ley N° 27815-Ley de Código de Ética de Función Pública

Ley N° 28683-Ley que modifica la ley N° 27408 que establece la Atención Preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.

Resolución Ministerial 186-2015- PCM, aprobó el “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía” en las entidades públicas.

Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

Ordenanza N° 320, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de La Molina.

Resolución de Gerencia Municipal N° 067- 2012- GM, que aprobó la Directiva N° 004-2012-MDLM “Organización y Emisión de Documentos Normativos de la Municipalidad Distrital de La Molina”.



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	DIRECTIVA	SGGDAC	Fecha de Aprobación:	Versión 01
	N° -2018-MDLM	Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	Pág. 3 de 11	

#### IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación obligatoria por todo el personal de la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, especialmente por los colaboradores que tienen como tarea orientar de manera adecuada a los ciudadanos, sobre los procedimientos de la Municipalidad de La Molina, que se dan en la Plataforma Única de Atención al Ciudadano.

#### V. RESPONSABLE

Es responsabilidad de la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y el supervisor operativo de la Plataforma Única de Atención al Ciudadano, hacer cumplir con lo dispuesto en la presente directiva.

#### VI. DEFINICIONES

Este protocolo debe aplicarse tomando en cuenta los siguientes conceptos:

- **Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien.
- **Administrado:** Persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo.
- **Atención de calidad:** Proceso encaminado a la obtención de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.
- **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.
- **Etiqueta de Conducta:** Abarca un conjunto de normas para hacer las cosas de una forma correcta y de manera más fácil.
- **Imagen Institucional:** Conjunto de elementos que identifican y distinguen a una empresa, institución y organización. La imagen institucional de una entidad es su carta de presentación, su cara frente a la sociedad.
- **Protocolo:** Conjunto de procedimientos específicos establecidos en un plan.
- **Supervisor Operativo:** Es la persona que observa y dirige para que el trabajo se cumpla de manera eficaz.



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	<b>DIRECTIVA</b>  N° -2018- MDLM	<b>SGGDAC</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</b>	Pág. 4 de 11	

**VII. DISPOSICIONES GENERALES**  
**ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL**

- a) Mantener un trato cordial con los compañeros de trabajo, cooperar y fomentar el buen clima laboral.
- b) En todo momento, llevar el uniforme limpio y/o prenda de vestir proporcionada por la Institución, debidamente arreglada y planchada.
- c) En todo momento usar el fotocheck de identificación.
- d) Respecto a la comunicación entre los colaboradores: Ya sea mediante vía telefónica o de manera personal, se debe mantener un trato amical y respetuoso. Los gritos y levantar la voz para ser escuchado son reflejo de un ambiente tenso y proyecta una imagen negativa.
- e) Evita mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- f) En lo posible, mantener una postura erguida. Es importante evitar apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- g) Mantener una actitud de Servicio y disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario mantener una actitud alegre y mostrarse asequible.
- h) Ceder el paso, en especial a las mujeres, niños, ancianos y discapacitados.
- i) Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara, así como cuidar de su limpieza personas (unas cortas y limpias).
- j) No está permitido comer en la Plataforma Única de Atención al Ciudadano, solo está permitido tomar bebidas no alcohólicas, cuando no se esté atendiendo a ningún ciudadano o administrado.
- k) Sólo está permitido consumir alimentos en el área destinada al área de comedor.
- l) Después de las horas de refrigerio es recomendable el aseo de manos y rostro, antes de retornar al módulo de atención.
- m) Terminantemente prohibido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- n) Cumplir con los horarios establecidos de ingreso, salida y refrigerio.
- o) No abandonar el módulo de atención, si es que no se encuentra su reemplazo listo para continuar con la atención.
- p) Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado, pues es su lugar de trabajo.

**VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS**

**A. DEL SALUDO**



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	<b>DIRECTIVA</b>  N° -2018- MDLM	<b>SGGDAC</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</b>	Pág. 5 de 11	

Mantener contacto visual con el ciudadano en todo momento, así mismo una postura firme, pero relajada con el rostro sonriente o de invitación. (Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.)

En todo momento cumplir con las normas de moral y buenas costumbres.

El trabajador debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:

Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente:

- a) Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
- b) Si espera ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
- c) Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación (Tome cuidado que sus manos deben estar siempre limpias y no sudorosas.)
- d) Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.
- e) Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Bueno Días", "Buenas Tardes", "Buenas Noches"; e inmediatamente después dar la bienvenida "Bienvenido (a)".
- f) Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:

- ¿De qué manera puedo ayudarlo?
- ¿De qué manera puedo servirlo?
- ¿En qué le puedo ayudar?
- ¿En qué le puedo servir?

No está permitido saludar de la siguiente manera:

- ¿Para qué soy bueno/buena?
- ¿A qué ha venido usted?
- ¿Qué desea?
- ¿Qué quiere hacer?
- ¿Qué pasa señor/señora?
- Hola

## B. DURANTE EL SERVICIO



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	<b>DIRECTIVA</b>  N° -2018- MDLM	<b>SGGDAC</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Versión</b>  01
		<b>Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</b>	Pág. 6 de 11	

Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción, y sobre todo la educación. Sin embargo, no se debe entablar conversaciones muy casuales, o íntimas, que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se promueve un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano bienvenido, cómodo para realizar la gestión y con la confianza necesaria que la información proporcionada es la correcta.

El Plataformista debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:

- a) Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros.
- b) Revisar cuidadosamente la documentación que el ciudadano traiga si es necesario, para iniciar su trámite.
- c) Mantener contacto visual siempre que corresponda.
- d) Evitar en todo momento hacer consultas a otro asesor de servicio en caso esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro asesor, ésta se debe hacerse vía telefónica, y que sea extremadamente necesario.
- e) Ser puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
- f) Evitar contestar con preguntas.
- g) Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- h) Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
- i) Conseguir en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
- j) Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
- k) En caso de no tener una solución inmediata, se deriva o se busca apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida en el momento.

**IMPORTANTE**



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	<b>DIRECTIVA</b>  N° -2018- MDLM	<b>SGGDAC</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</b>	Pág. 7 de 11	

El colaborador debe evitar retirarse de su módulo durante la atención al ciudadano, siempre debe estar su atención y su esfuerzo enfocado en el ciudadano. Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, proceder a informar al ciudadano, por ejemplo, "necesito sacar una fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite. Por favor, deme un momento, con su permiso haré tal o cual cosa, para su trámite".

Solo se puede ausentar del módulo cuando se finaliza con la gestión de un ciudadano, se espera a que se retire del módulo, y se pone en pausa el sistema de administrador de colas.

### C. DESPEDIDA

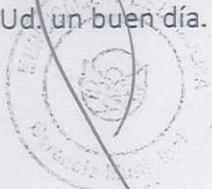
Al terminar la gestión con el ciudadano, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado. Además:

- a) Cuidar la entonación, la expresión, y mirar a los ojos.
- b) Identificarlo por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
- c) Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
- d) Transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos.
- e) Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo. El Plataformista debe entregar el formulario de Encuesta de Servicio al Ciudadano, si se estuviera aplicando.

Por ejemplo, debe decir lo siguiente: "Muchas gracias a usted, lo invitamos a participar de la Encuesta de Servicio al Ciudadano, creada con el propósito de dar un mejor servicio al ciudadano. Una vez evaluado el servicio, favor depositar en el buzón de calidad, ubicado en... o entregar la encuesta a la Orientadora"

- f) El Orientador de la Plataforma tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguiente manera:

- Sonriendo se procede al saludo de despedida, iniciando la conversación con un saludo (mañana, tarde o noche): Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches y/o Muchas Gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día.



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	<b>DIRECTIVA</b>  N° -2018- MDLM	<b>SGGDAC</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Versión</b> 01
		Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	Pág. 8 de 11	

## D. ATENCIÓN DE RECLAMOS

### 1. ACOGIDA DEL RECLAMO:

- a) Ser empático: Es decir, ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- b) Manténgase abierto: No enganche con el ciudadano "malhumorado y/o alterado", debe tener PACIENCIA, recuerde que un ciudadano alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- c) No lo interrumpa antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- d) Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: "no grite" o "cálmese por favor". Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución.
- e) Si el ciudadano no se calma y no se deja orientar con el trámite o servicio que exige, llamar al personal de Seguridad Interna. (Aplicaran su Protocolo de Seguridad).

### 2. DETERMINAR LA NECESIDAD – ESCUCHA ACTIVA

- a) Establecer en forma clara el "conflicto"; ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo?
- b) Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- c) Demostrar interés: anote los puntos relevantes y recapitule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el cliente se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está "en buenas manos". Utilice frases como: "Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente para usted..." de modo que asuma el problema planteado por el ciudadano como propio.

### 3. BÚSQUEDA DE SOLUCIÓN

- a) En caso de ser necesario, pida disculpas por la Institución. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad con los ciudadanos.



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	DIRECTIVA	SGGDAC	Fecha de Aprobación:	Versión 01
	N° -2018-MDLM	Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	Pág. 9 de 11	

b) Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por lo tanto tampoco responsabilice a terceros.

c) Trate de buscar una solución inteligente de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance, aun sí la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.

d) Sea preciso: las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.

e) Cumplir lo prometido: Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor. **¡NUNCA DEBEMOS PROMETER LO QUE NO PODEMOS CUMPLIR!**

f) En caso no sea posible solución alguna coordinar con el Supervisor Operativo de la Plataforma Única de Atención al Ciudadano.

g) El Supervisor Operativo coordinara con la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, quien realizará las coordinaciones con el encargado del área donde se ha ocasionado la demora de los trámites o servicios requeridos por el ciudadano.

#### 4. ERRORES FRECUENTES EN ESTA ETAPA

- Pedirle al ciudadano que se calme
- Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación
- Discutir sobre quien tiene la razón
- Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia

### E. ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### 1. AL CONTESTAR UNA LLAMADA:

- Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer "timbrado".
- Evite continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
- Conteste e inicie la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", e inmediatamente identificarse como área y dar la bienvenida.



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	<b>DIRECTIVA</b>  N° -2018- MDLM	<b>SGGDAC</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</b>	Pág. 10 de 11	

d) Hacer las siguientes preguntas de manera cordial ¿En qué le puedo ayudar? Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.

e) Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar su nombre y atender. En caso, la llamada deba ser transferida a otra área informar al ciudadano: "Sr. Sra. Srta. Su llamada será transferida al área tal... que le brindará la información requerida."

**2. EN CASO DE SER NECESARIO DEJAR A UN CIUDADANO EN ESPERA:**

a) Informe al ciudadano el motivo por el cual va a ponerlo en espera.

b) No disponga del tiempo del ciudadano: permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.

c) No deje en espera a un ciudadano por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al ciudadano la causa de la espera y/o bríndele el número directo con el cual debe comunicarse.

d) Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del ciudadano.

**3. AL TRANSFERIR UNA LLAMADA:**

a) Transfiera solo aquellas llamadas que usted no puede atender.

b) Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.

c) Antes de transferir el llamado, informe al ciudadano la razón por la que lo va a transferir.

d) A su vez, cuando transfiera la llamada, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.

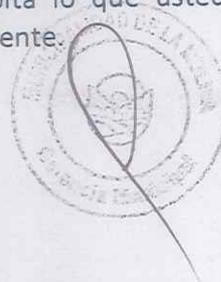
e) Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

**4. TRANSMITIR MENSAJES**

a) Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre del ciudadano que llamó, y el teléfono al cual debe responder.

b) Describa en forma clara el mensaje.

c) Repita lo que usted escribió para verificar si comprendió correctamente.



 MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA	<b>DIRECTIVA</b>  N° -2018- MDLM	<b>SGGDAC</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Versión</b> 01
		<b>Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</b>	<b>Pág. 11 de 11</b>	

5. **AL TERMINAR UNA LLAMADA**

- a) Agradezca al ciudadano su llamada: "Gracias por llamar a ..., que tenga un buen día."
- b) En caso de ser necesario un seguimiento, infórmele al ciudadano.
- c) Confirme el teléfono para poder contactarse con el ciudadano.
- d) Haga una pausa
- e) Espere que el ciudadano cuelgue antes que usted.

\*\*\*





La Molina

Manual de proceso

Código:

Postventa

Fecha:

06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE POSTVENTA



## La Molina

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		06.07.18
Revisado por		PIEROLA SOTO LUIS SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		26.07.18
Revisado por		EUDALDO EFREN CARRERA S SAMATA MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA Ciudadano		26.07.18
Aprobado por		JORGE LEONARDO VALDIVIA SANGOFF GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y FISCALÍA		20.07.18



MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA

RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL

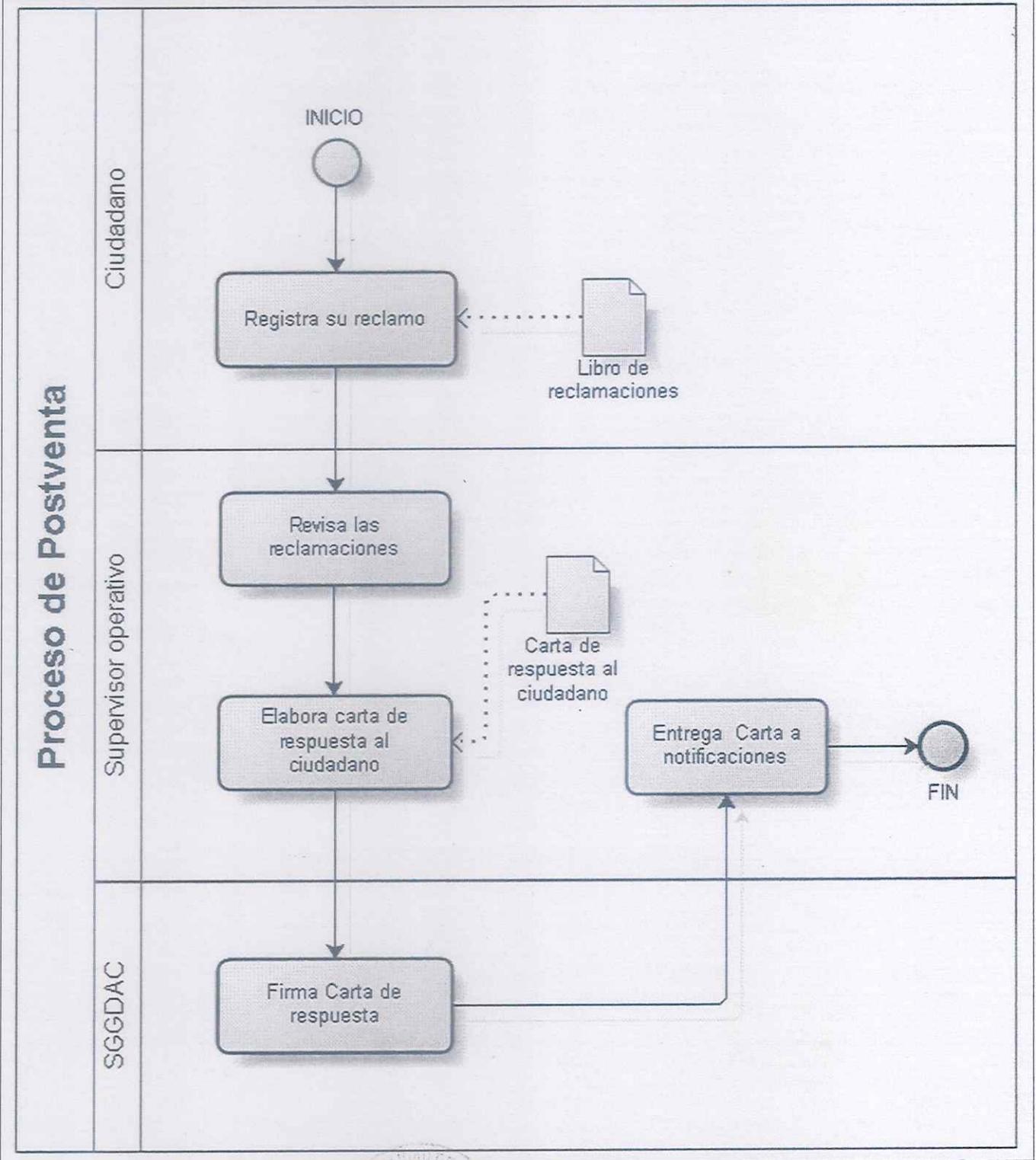
 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	V.2
	Postventa	Fecha:	06/07/2018

1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
Nombre del proceso	Postventa		
Responsable del proceso	Supervisor operativo		
Objetivo del proceso	Reducir la insatisfacción del ciudadano, respondiendo de manera oportuna y claramente sus reclamos		
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Reclamación del ciudadano	1	Ciudadano
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Carta de respuesta al ciudadano	1	Ciudadano
Descripción de actividades			
Actividad	Puesto(s)	Documentos	Registros
1	Registra reclamo	---	Libro de reclamaciones
2	Revisa las reclamaciones	---	Libro de reclamaciones Sistema de atención al vecino
3	Elabora carta de respuesta al ciudadano	Carta de respuesta al ciudadano	---
4	Firma Carta de respuesta	Carta de respuesta al ciudadano	---
4	Gestiona la entrega de la Carta al ciudadano	Carta de respuesta al ciudadano	---
Autoridades del proceso			
Puesto	Autoridad		
SGGDAC	Tiene la autoridad de firmar la carta de respuesta al ciudadano		
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	Ordenador	1	---
2	Impresora	2	---
Riesgos		Controles establecidos	
1	Cartas que se entreguen luego de los 30 días reglamentarios	1	Revisión diaria de las reclamaciones.
2	---	2	---
Indicadores			
Nombre del indicador		Método de obtención	
1	Índice de reclamaciones de plataforma	N° reclamaciones de plataforma/ Total de reclamaciones de la municipalidad.	



 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	v.2
	Postventa	Fecha:	06/07/2018

2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES



 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	V-2
	Postventa	Fecha:	06/07/2018

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO		
N°	Actividad	Descripción
1	Registra reclamo	El ciudadano que presente un reclamo podrá realizarlo en el <b>Libro de reclamaciones</b> , luego de registrarlo se quedarán con la copia de la reclamación.
2	Revisa las reclamaciones	El supervisor operativo revisará de manera diaria las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, si las reclamaciones pertenecen a otras unidades orgánicas el Supervisor operativo las derivará a las unidades responsables, en caso la reclamación sea por la atención en plataforma el Supervisor operativo elabora la Carta de respuesta al ciudadano.
3	Elabora carta de respuesta al ciudadano	El supervisor operativo deberá elaborar las cartas de respuesta a las reclamaciones, deberá elaborar una respuesta objetiva a la reclamación puesta por el ciudadano, deberá hacer firmar a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.
4	Firma Carta de respuesta	Todas las cartas de respuesta al ciudadano deben ser firmadas por la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.
5	Gestiona la entrega de la Carta al ciudadano	El supervisor operativo entregará las cartas de respuesta al coordinador de notificaciones para que se encargue de la entrega de la carta al domicilio del ciudadano. También se debe considerar las Cartas de respuestas de otras unidades orgánicas

#### 4. ANEXOS

No aplica





La Molina

Manual de proceso

Código:

Auditorías internas

Fecha:

06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS



## La Molina

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		06.07.18
Revisado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		26.07.18
Revisado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUBGERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		26.07.18
Aprobado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y FINANZAS		26.07.18



MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA

RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

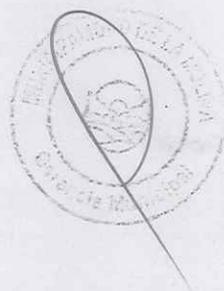
Auditorías internas

Fecha:

06/07/2018

1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Nombre del proceso		Auditorías internas	
Responsable del proceso		Auditor líder/ Auditor interno/ Auditor externo	
Objetivo del proceso		Verificar que los procesos se llevan a cabo según lo planificado en el Sistema de gestión de calidad y que estos permiten cumplir el objetivo general de satisfacción al cliente.	
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Programa de auditoría	1	Auditor líder/ interno
2	Plan de auditoría	2	Auditor líder/ interno
3	---	3	---
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Informe de auditoría	1	SGGDAC
2	---	2	---
Descripción de actividades			
	Actividad	Puesto(s)	Registros
1	Programación de las auditorías	SGGDAC/ Auditor líder	---
2	Selección de auditores	SGGDAC/ Auditor líder	---
3	Preparación de la auditoría	Auditor interno/ externo	Plan de auditoría
4	Ejecución de la auditoría	Auditor interno/ externo	Plan de auditoría
5	Informe de auditoría	Auditor interno/ externo	Informe de auditoría
Autoridades del proceso			
	Puesto	Autoridad	
	SGGDAC	Tiene la autoridad para aprobar el programa de auditorías internas.	
	SGGDAC	Tiene la autoridad seleccionar a los auditores internos/ externos	
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	Ordenador	1	---
2	Impresora	2	---
Riesgos		Controles establecidos	
1	Auditorías realizadas por auditores no competentes	1	Establecer criterios para los auditores Establecer una selección de auditores
2	---	2	---
Indicadores			
	Nombre del indicador	Método de obtención	
1	Indicador de no conformidades por periodo	N° de no conformidades por año	





La Molina

Manual de proceso

Código:

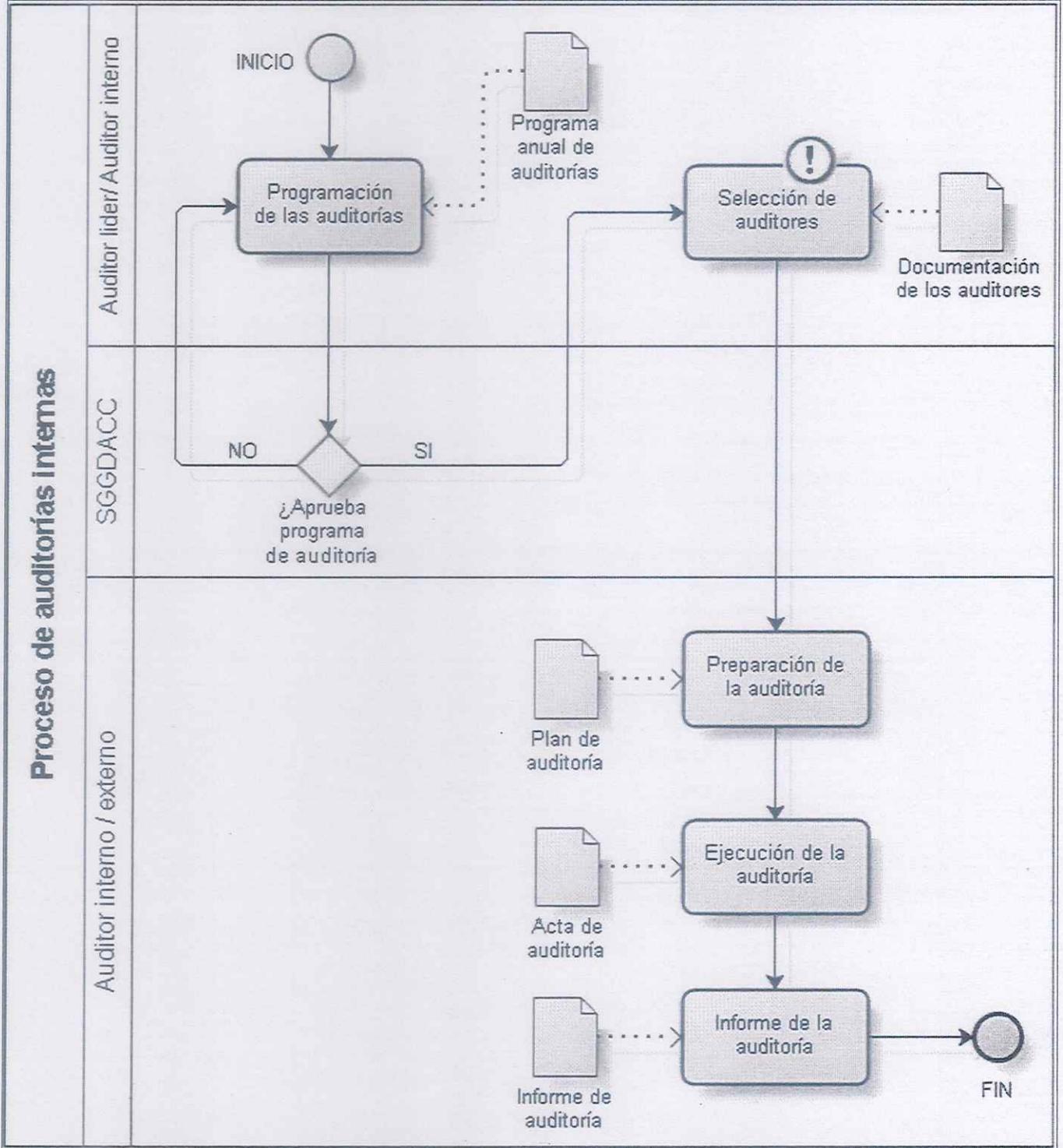
V.2

Auditorías internas

Fecha:

06/07/2018

2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES





La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Auditorías internas

Fecha:

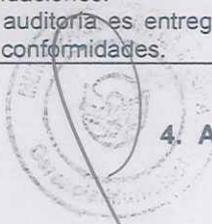
06/07/2018

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Descripción																
1	Programación de las auditorías	<p>El auditor líder o interno deberá programar las auditorías durante el periodo anual en el Programa anual de auditorías internas. Una copia de este Programa anual de auditorías internas es distribuida a las Subgerencias de unidad orgánica dentro del alcance del SGC.</p> <p>Al programar las auditorías internas, el Auditor líder/ interno deberá tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La frecuencia de las auditorías internas a llevar a cabo.</li> <li>- Incluir los requisitos a auditar.</li> <li>- Incluir el proceso y responsable de proceso a auditar.</li> <li>- La importancia de los procesos involucrados, para el sistema de gestión de calidad la mayor importancia la tendrán los procesos misionales, luego los procesos estratégicos y por último los procesos de soporte y de mejora.</li> </ul>																
2	Selección de auditores	<p>Los auditores del SGC deberán cumplir las siguientes competencias:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CRITERIO</th> <th>AUDITOR EXTERNO</th> <th>AUDITOR LIDER</th> <th>AUDITOR INTERNO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formación</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado de interpretación de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>▪ Certificado de curso de Formación de auditor interno en la norma ISO 9001.</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Haber aprobado un ciclo de talleres de interpretación de un SGC ISO 9001:2015.</li> <li>▪ Haber llevado un curso de formación de auditor interno ISO 9001.</li> </ul> </td> <td>Igual que el auditor líder</td> </tr> <tr> <td>Experiencia</td> <td>-</td> <td>Mínimo 2 auditoría como auditor y experiencia en la MDLM</td> <td>Mínimo 1 auditoría realizada como auditor u observador</td> </tr> <tr> <td>Independencia</td> <td>-</td> <td>Con la unidad orgánica a auditar</td> <td>Con la unidad orgánica a auditar</td> </tr> </tbody> </table> <p>El auditor líder selecciona a los otros auditores que conforman su equipo auditor, los cuales deberán ser independientes de la unidad orgánica y/o proceso a auditar.</p> <p>En el caso de que se contrate a un auditor externo a la Municipalidad de la Molina para la realización de una auditoría interna, se solicitará los documentos acreditativos que evidencien el cumplimiento de los requisitos definidos en el cuadro.</p>	CRITERIO	AUDITOR EXTERNO	AUDITOR LIDER	AUDITOR INTERNO	Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado de interpretación de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>▪ Certificado de curso de Formación de auditor interno en la norma ISO 9001.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Haber aprobado un ciclo de talleres de interpretación de un SGC ISO 9001:2015.</li> <li>▪ Haber llevado un curso de formación de auditor interno ISO 9001.</li> </ul>	Igual que el auditor líder	Experiencia	-	Mínimo 2 auditoría como auditor y experiencia en la MDLM	Mínimo 1 auditoría realizada como auditor u observador	Independencia	-	Con la unidad orgánica a auditar	Con la unidad orgánica a auditar
CRITERIO	AUDITOR EXTERNO	AUDITOR LIDER	AUDITOR INTERNO															
Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado de interpretación de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>▪ Certificado de curso de Formación de auditor interno en la norma ISO 9001.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Haber aprobado un ciclo de talleres de interpretación de un SGC ISO 9001:2015.</li> <li>▪ Haber llevado un curso de formación de auditor interno ISO 9001.</li> </ul>	Igual que el auditor líder															
Experiencia	-	Mínimo 2 auditoría como auditor y experiencia en la MDLM	Mínimo 1 auditoría realizada como auditor u observador															
Independencia	-	Con la unidad orgánica a auditar	Con la unidad orgánica a auditar															
3	Preparación de la auditoría	<p>El equipo auditor, antes de llevar a cabo la auditoría programada, revisa los registros y documentos relacionados al alcance de la auditoría a fin de analizar su adecuación a los requisitos de los criterios a auditar.</p> <p>Asimismo, el equipo auditor revisa los informes de las auditorías anteriores y los registros de acciones correctivas, con el objeto de familiarizarse con las deficiencias encontradas en estas.</p> <p>El auditor líder distribuye el trabajo a realizar a su equipo de auditores. Cada auditor puede preparar una lista de verificación de requisitos en función a la unidad orgánica que va a auditar.</p> <p>El auditor líder es el responsable de enviar el Plan de auditoría al responsable de la unidad orgánica a auditar.</p>																
4	Ejecución de la auditoría	<p>Antes de iniciar una auditoría, se realiza una reunión de apertura en donde el auditor explica a los auditados el objetivo de la auditoría y presenta un resumen de la metodología que utilizará durante la auditoría.</p> <p>Para formular sus conclusiones, los auditores utilizan evidencias objetivas, obtenidas durante las entrevistas, revisión de documentos, observaciones de las actividades y hechos documentados en las unidades orgánicas auditadas.</p> <p>El responsable de la unidad orgánica auditada asiste, coopera y acompaña (personalmente o por delegación) al equipo auditor durante la auditoría.</p> <p>Una vez terminada la auditoría el equipo auditor se reúne para analizar la información obtenida en caso de existir No conformidades se procederá según lo establecido en el Manual de proceso de gestión de no conformidades.</p>																
5	Informe de auditoría	<p>El auditor líder elabora el Informe de auditoría, asimismo debe incluir, sin llegar a limitarse, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombres del equipo auditor, nombres de los auditados, fecha de auditoría.</li> <li>▪ Hallazgos de conformidad en la auditoría</li> <li>▪ Descripción de las no conformidades y observaciones</li> <li>▪ Recomendaciones.</li> </ul> <p>El Informe de auditoría es entregado a la SGGDAG para que se proceda según el Manual de proceso de no conformidades.</p>																

### 4. ANEXOS

No aplica



 <b>La Molina</b>	Formato	Código: <b>v.2</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	

Ciente/Proceso	
Normas	
Fecha Auditoría	
Alcance	
Nombre del contacto	
Dirección de correo electrónico	
Auditores	

<b>Personas entrevistadas</b>	

1. Objetivos de la Auditoría
2. Hallazgos de conformidad
3. Observaciones detectadas

OBS-01	Descripción y evidencias que la sustentan
Punto de la/s norma/s	

4. No Conformidades

NC-01	Descripción y evidencias que la sustentan
Punto de la/s norma/s	

5. Oportunidades de mejora

OM-01	Descripción y evidencias que la sustentan
Punto de la/s norma/s	

6. Conclusiones de la auditoría







La Molina

Manual de proceso

Código:

Seguimiento y medición

Fecha:

06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



## La Molina

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por		MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA SUBGERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		06.07.18
Revisado por		PIERCÍA SOTO OLVIS SUPERVISOR DE LA PLANEACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		26.07.18
Revisado por		EUDALDO EFREN GARDENAS SAMATA Subgerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA		26.07.18
Aprobado por		JORGE LEONARDO VALDIVIA BANCOS GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO DESARROLLO INSTITUCIONAL		26.07.18



MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA

RICARDO POSSO IBÁRCENA  
GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

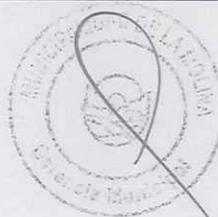
Revisión del desempeño del SGC

Fecha:

06/07/2018

1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Nombre del proceso		Revisión del desempeño del SGC	
Responsable del proceso		SGGDAC	
Objetivo del proceso		Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad en base al desempeño actual de los procesos.	
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Informe de revisión del sistema	1	Supervisor operativo
2	Planes de mejora	2	Subgerencias de unidad orgánica
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Acta de revisión del SGC	1	SGGDAC
Descripción de actividades			
	Actividad	Puesto(s)	Documentos
1	Envío de planes de mejora	Subgerencias de unidad orgánica	---
2	Elaboración del Informe de revisión del SGC	Supervisor operativo	Informe de revisión del SGC
3	Convocatoria de reunión	Supervisor operativo	---
4	Inicio de reunión	SGGDAC	---
5	Presentación del Informe de revisión del sistema	SGGDAC	---
6	Aprobación de planes de mejora	SGGDAC	---
7	Establecimiento de acuerdos	SGGDAC	---
8	Cierre de reunión	SGGDAC	---
			Registros
			Planes de mejora
			---
			---
			Acta de revisión del SGC
			---
			---
			---
			Acta de revisión del SGC
Autoridades del proceso			
Puesto		Autoridad	
SGGDAC		Tiene la autoridad para aprobar los planes de mejora.	
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	Ordenador	1	---
2	---	2	---
Riesgos		Controles establecidos	
1	Manipulación de los datos presentados en la Revisión del desempeño del SGC	1	Incluir en la auditoría interna criterios para profundizar la revisión de los registros de origen presentados en el Informe de revisión
2	---	2	---
Indicadores			
Nombre del indicador		Método de obtención	
1	Indicador de cumplimiento de los acuerdos de la revisión del SGC previa	N° de acuerdos implementados/N° de acuerdos planificados	





La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Revisión del desempeño del SGC

Fecha:

06/07/2018

2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES

Proceso de revisión del desempeño del SGC

Subgerencias de U.O

INICIO

Envío de planes de mejora

Plan de mejora

Supervisor operativo

Elaboración del Informe de revisión del sistema

Informe de desempeño del SGC

Convocatoria de reunión

SGGDAC

Inicio de reunión

Acta de reunión de revisión del SGC

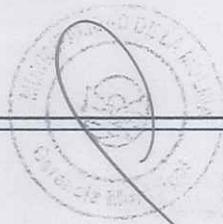
Presentación del informe de revisión del sistema

Aprobación de planes de mejora

Establecimiento de acuerdos

Cierre de la reunión

FIN





La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Revisión del desempeño del SGC

Fecha:

06/07/2018

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Descripción
1	Envío de planes de mejora	Previo a la reunión de revisión del desempeño del SGC, el Subgerente de gestión documentaria y atención al ciudadano, deberá solicitar los Planes de mejora al personal del alcance del SGC. Los planes de mejora se incluirán en el Informe de revisión del SGC como oportunidades de mejora y serán evaluados.
2	Elaboración del Informe de revisión del SGC	El Supervisor operativo elaborará el Informe de desempeño del SGC en el cual deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de los acuerdos de la anterior revisión por la dirección.</li> <li>• Los cambios en las cuestiones internas y externas del Sistema de gestión de calidad.</li> <li>• La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de calidad, respecto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Satisfacción del ciudadano y retroalimentación de las partes interesadas.</li> <li>❖ El grado en que se han cumplido los objetivos de calidad.</li> <li>❖ El desempeño de los procesos y conformidad de la atención al ciudadano en plataforma.</li> <li>❖ Las no conformidades y acciones correctivas.</li> <li>❖ Los resultados de seguimiento y medición de los procesos estratégicos, misionales, de soporte y mejora.</li> <li>❖ Los resultados de las auditorías internas y externas</li> <li>❖ El desempeño de los proveedores externos.</li> </ul> </li> <li>• La adecuación de los recursos.</li> <li>• La eficacia de los controles para abordar los riesgos.</li> <li>• La eficacia de los planes de mejora.</li> </ul> <p>Los resultados deberán presentarse textual y gráficamente en el Informe de desempeño del SGC.</p>
3	Convocatoria de reunión	El Supervisor operativo de plataforma convocará a reunión vía correo a la subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano y al personal que requiera, para la revisión del desempeño del SGC.
4	Inicio de reunión	El inicio de la reunión quedará registrado en el Acta de reunión de revisión del SGC, los asistentes deberán firmar su asistencia en la misma Acta.
5	Presentación del Informe de revisión del SGC	El Supervisor operativo presentará el Informe de revisión del desempeño SGC.
6	Aprobación de planes de mejora	La Subgerencia de gestión documentaria deberá aprobar en la reunión que planes de mejora se considerarán y en que fechas, podrán existir Planes de acción que por su magnitud y recursos puedan quedar pendientes para el próximo periodo.
7	Establecimiento de acuerdos	Los planes de mejora, decisiones respecto al SGC serán considerados acuerdos, los cuales son el resultado de la revisión del desempeño y deberán ser registrados en el Acta de reunión de revisión del SGC. Los acuerdos deberán contener los recursos necesarios para implementar los acuerdos. Los acuerdos serán comunicados al personal y se entregará copia del Acta a cada participante en la Reunión de revisión del desempeño del SGC.
8	Cierre de reunión	Una vez establecidos los acuerdos, se procede al cierre de la reunión, los asistentes firmarán el Acta de reunión de revisión del SGC.

4. ANEXOS

No aplica





La Molina

Formato

Código:

ACTA DE REUNIÓN PARA LA REVISIÓN DEL SGC

Fecha:

ACTA DE REUNIÓN N° \_\_\_ - \_\_\_\_

Hora de inicio		Hora de término		Fecha	
----------------	--	-----------------	--	-------	--

Agenda	

ASISTENTES		
Nombres	Puestos	Firmas

Acuerdos tomados		
Acción	Responsable	Fecha de Ejecución





La Molina

Formato

Código: 1.2

INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha: 6.7.18

# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



 <b>La Molina</b>	Formato	Código: V.2
	<b>INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

Información para la revisión por la Dirección

- 1.- Estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas
- 2.- Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al Sistema de gestión de calidad
3. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas
  - 3.1.- Satisfacción del cliente
  - 3.2.- Quejas y reclamaciones de los clientes
4. Objetivos de calidad
- 5.- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos.
  - 5.1. Indicadores de procesos
  - 5.2. Conformidad del producto
- 6.- No conformidad y acciones correctivas
  - 6.1. No conformidades
  - 6.2. Acciones correctivas
7. Resultados del seguimiento y medición: Procesos
8. Resultados de las auditorías
9. Desempeño de los proveedores externos.
10. Adecuación de los recursos.
11. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
12. Oportunidades de mejora.





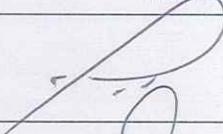
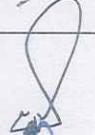
La Molina

Rev. 01  
F. de aprobación: 01/08/2018

ACTA DE REUNIÓN N° 001-2018

<b>Hora de inicio</b>	08:30	<b>Hora de término</b>	10:30	<b>Fecha</b>	01/08/2018
-----------------------	-------	------------------------	-------	--------------	------------

Agenda
Revisión del Sistema de Gestión de Calidad

ASISTENTES		
Nombres	Puestos	Firmas
RICARDO POSSO IBARCENA	GERENTE MUNICIPAL	
EUDALDO CARDENAS SAMATA	SUBGERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LUIS PIÉROLA SOTO	SUPERVISOR DE PLATAFORMA	
JOSE AVENDAÑO	CONSULTOR EXTERNO	

Desarrollo de la agenda
<p>1. Estado de las acciones de las revisiones del Sistema previas. No aplica</p> <p>2. Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al Sistema de gestión de calidad. Actualización de la normativa legal</p> <p>3. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas. <u>Acciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ampliara la base de encuestados de 100 a 200 mensuales</li> <li>- Subir en agosto la meta promedio de satisfacción de 90% a 95%.</li> </ul> <p>4. Objetivos de calidad <u>Acciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecto al objetivo de competencia del personal, identificar las competencias no cumplidas y debilidades del personal y actualizar el Programa de capacitaciones de calidad.</li> </ul> <p>5. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elevar el porcentaje para ser confiable de los proveedores y seguimiento del mantenimiento respectivo, reduciendo el rango de evaluación.</li> </ul> <p>6. No conformidades y acciones correctivas. <u>Acciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluirá un indicador adicional a partir de agosto que será un cuadro de incidencias que no generan no conformidades.</li> </ul>



- 7. Resultado del seguimiento y medición.
  - establecer seguimientos más continuos a los procesos
- 8. Resultado de las auditorías
  - se formará un equipo de auditores internos, y a la par se seguirá trabajando con auditores externos.
- 9. Desempeño de los proveedores externos.
 

**Acciones**

  - Crear el correo de [incidenciasiso9001@munimolina.gob.pe](mailto:incidenciasiso9001@munimolina.gob.pe), cuando el Proveedor cometa una incidencia que afecte nuestras operaciones, desde este correo se enviará el Informe de No conformidad, asimismo, esto se adicionará a los criterios de evaluación del proveedor.
- 10. Adecuación de los recursos.
 

De esta revisión por la Dirección, se otorgarán los recursos para llevar a cabo las mejoras identificadas.
- 11. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
 

**Acciones**

Replantear el Plan de acción para abordar el riesgo incidencias del proveedor y auditorias no realizadas
- 12. Oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora aceptadas se incluyen en la siguiente tabla

Acuerdos tomados		
Compromiso	Responsable	Fecha de Ejecución
Implementar un sistema de seguimiento a las mediciones de proveedores en la cual todas las partes implicadas estén enteradas en línea	Supervisor de Plataforma	agosto
Implementar ambiente adecuado para el archivo y custodia de los documentos ISO y para el trabajo diario de las operaciones del supervisor	Subgerente de SGGDAC	setiembre
Mantenimiento frecuente a las instalaciones de la plataforma	Subgerente / Supervisor	agosto
Auditorías internas y externas con un margen más frecuente de realización	Subgerente / Supervisor	setiembre
Cambiar los asientos a otros ergonómicos de los Plataformistas	Subgerente de SGGDAC	noviembre
Ampliar la base de encuestados de 100 a 200 mensuales	Supervisor	agosto
Subir en agosto la meta de satisfacción de 90% a 95%.	Subgerente / Supervisor	agosto
Respecto al objetivo de competencia del personal, identificar las competencias no cumplidas y debilidades del personal y actualizar el Programa de capacitaciones de calidad	Subgerente / Supervisor	agosto
Crear el correo de <a href="mailto:incidenciasiso9001@munimolina.gob.pe">incidenciasiso9001@munimolina.gob.pe</a> , cuando el Proveedor cometa una incidencia que afecte nuestras operaciones, desde este correo se enviará el Informe de No	Subgerente / Supervisor / Gti	agosto



Rev. 01  
F. de aprobación: 01/08/2018

## La Molina

conformidad, asimismo, esto se adicionará a los criterios de evaluación del proveedor.		
Replantear el Plan de acción para abordar el riesgo incidencias del proveedor y auditorias no realizadas	Subgerente / Supervisor	agosto



La Molina

Rev. 02  
F. de aprobación: 01/07/2019

ACTA DE REUNIÓN N° 001-2019

<b>Hora de inicio</b>	08:30	<b>Hora de término</b>	10:30	<b>Fecha</b>	01/07/2019
-----------------------	-------	------------------------	-------	--------------	------------

Agenda	
Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	

ASISTENTES		
Nombres	Puestos	Firmas
JULIO MARTINEZ GARCIA	GERENTE MUNICIPAL	
CESAR IGNACIO CARRION PEREZ	SUBGERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
LUIS PIÉROLA SOTO	SUPERVISOR DE PLATAFORMA	
MARCO YEPEZ	CORDINADOR GENERAL DE LA SUBGERENCIA DE GESTION DOCUMENTARIA	

Desarrollo de la agenda	
Acuerdos tomados	

Compromiso		estado
Implementar un sistema de seguimiento a las mediciones de proveedores en la cual todas las partes implicadas estén enteradas en línea	Supervisor de Plataforma	En elaboración
Implementar ambiente adecuado para el archivo y custodia de los documentos ISO y para el trabajo diario de las operaciones del supervisor	Subgerente de SGGDAC	implementado
Mantenimiento frecuente a las instalaciones de la plataforma	Subgerente / Supervisor	Implementado
Auditorías internas y externas con un margen más frecuente de realización	Subgerente / Supervisor	pendiente
Cambiar los asientos a otros ergonómicos de los Plataformistas	Subgerente de SGGDAC	Pendiente de partida presupuestaria
Ampliar la base de encuestados de 100 a 200 mensuales	Supervisor	En parte
Subir en agosto la meta de satisfacción de 90% a 95%.	Subgerente / Supervisor	implementado



**La Molina**

Rev. 02  
F. de aprobación: 01/07/2019

11. Oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora aceptadas se incluyen en la siguiente tabla

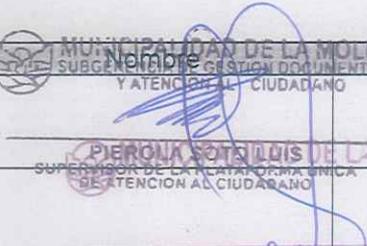
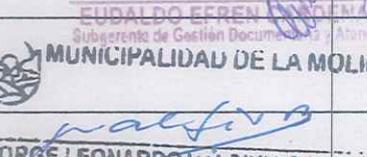
Acuerdos tomados		
Compromiso	Responsable	Fecha de Ejecución
Elaborar informe de tiempos de espera de atención al ciudadano mensuales.	Supervisor de Plataforma	setiembre
Implementar la oficina de cumplimiento normativo y	Subgerente de SGGDAC	setiembre
Mantenimiento frecuente a las instalaciones de la plataforma	Subgerente / Supervisor	julio
Auditorías internas y externas con un margen más frecuente de realización	Subgerente / Supervisor	setiembre
Cambiar los asientos a otros ergonómicos de los Plataformistas, en coordinación con la Gerencia de Presupuesto	Subgerente de SGGDAC	noviembre
Establecer reuniones cada 3 meses para el seguimiento de control y satisfacción al ciudadano	Subgerente / Supervisor	octubre
Establecer que el Subgerente y sus supervisores atiendan de manera directa a los administrados en línea	Subgerente / Supervisor	julio

 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	
	<b>Gestión de la mejora y cambios</b>	Fecha:	06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE GESTIÓN DE LA MEJORA Y CAMBIOS



## La Molina

	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por		 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b> SUBGERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		06.07.18
Revisado por		 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b> SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		26.07.18
Revisado por		 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b>		26.07.18
Aprobado por		 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b> GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		26.07.18


**MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA**  
  
**RICARDO POSSO IBÁRCENA**  
 GERENTE MUNICIPAL





La Molina

Manual de proceso

Código:

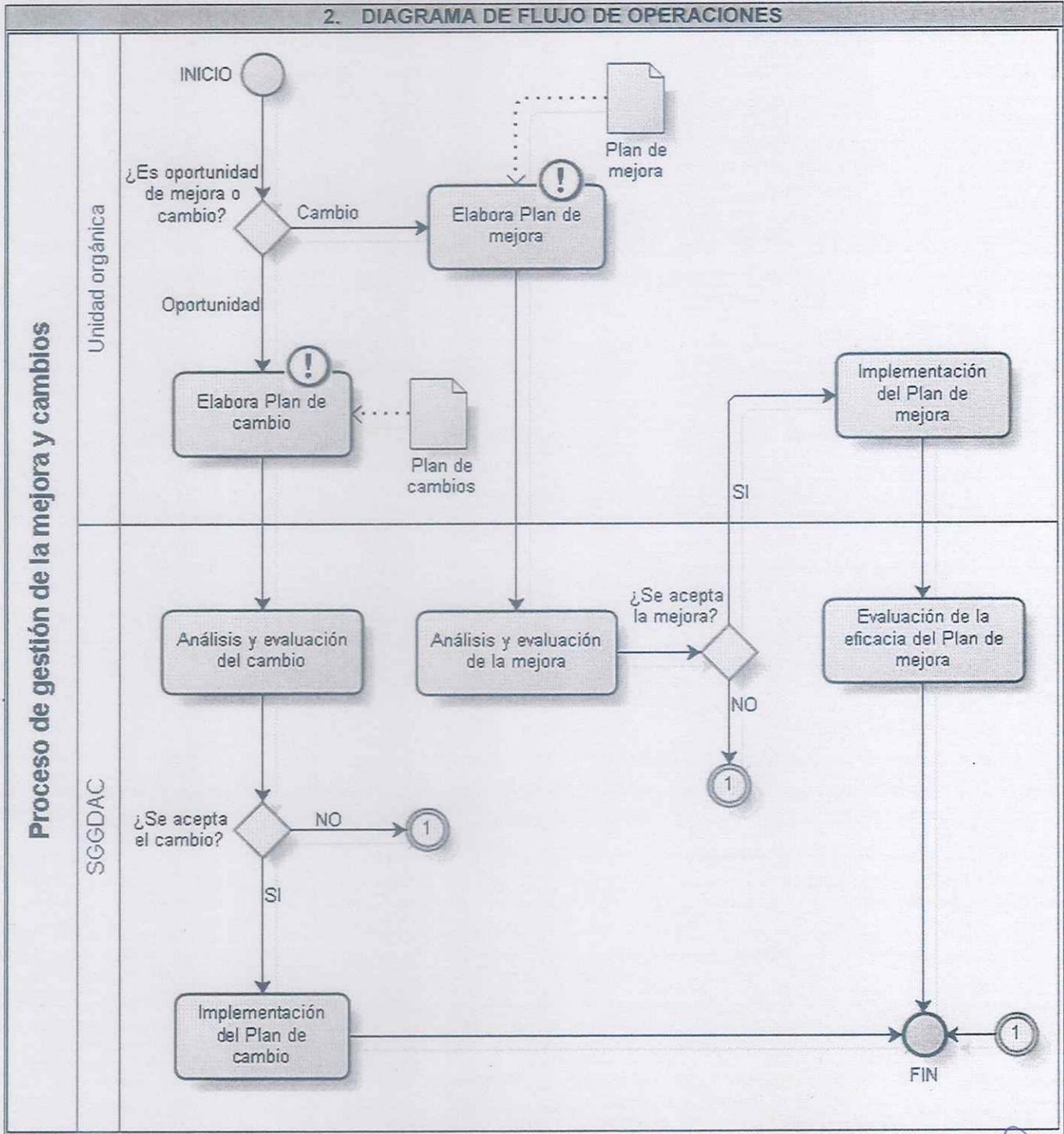
V.2

Gestión de la mejora y cambios

Fecha:

06/07/2018

### 2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES





La Molina

Manual de proceso

Código:

V.2

Gestión de la mejora y cambios

Fecha:

06/07/2018

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Descripción								
1	Elaboración de Plan de cambios	Los cambios al sistema de gestión de calidad son identificados por el personal del SGC de la plataforma. El Supervisor Operativo es el responsable de registrar la descripción del cambio (Campo 1) en el formato <b>Plan de cambios</b> , el cual enviará a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al cliente.								
2	Análisis y evaluación del cambio	La Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano deberá revisar la descripción del cambio y evaluará el cambio en el Plan de cambios según el campo 3. En caso el cambio no afecte algún requisito de la norma ISO 9001, requisito de gestión pública u otros, la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano aprobará el cambio, caso contrario lo rechazará y comunicará al Supervisor operativo.								
3	Implementación del cambio	En caso se acepte el cambio, el Supervisor operativo registrará en el plan de cambios (campo 2) las acciones para implementar el cambio, luego lo enviará a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.								
4	Elaboración del plan de mejora	Las mejoras también llamadas oportunidades de mejora al sistema de gestión de calidad son identificadas por el personal del Sistema de gestión de calidad de la plataforma de atención al ciudadano, en el siguiente cuadro se detalla de que fuentes se originan las oportunidades <table border="1" data-bbox="577 920 1310 1176"> <thead> <tr> <th>Fuente</th> <th>Responsable de identificación de oportunidades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contexto (Plan de acciones del FODA)</td> <td>Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano Supervisor operativo</td> </tr> <tr> <td>Partes interesadas</td> <td>Todo el personal</td> </tr> <tr> <td>Procesos</td> <td>Todo el personal</td> </tr> </tbody> </table> <p>Todo personal que identifique una Oportunidad de mejora debe registrar la descripción de la mejora (Campo 1) en el formato <b>Plan de mejora</b>, el cual enviará a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al cliente.</p>	Fuente	Responsable de identificación de oportunidades	Contexto (Plan de acciones del FODA)	Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano Supervisor operativo	Partes interesadas	Todo el personal	Procesos	Todo el personal
Fuente	Responsable de identificación de oportunidades									
Contexto (Plan de acciones del FODA)	Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano Supervisor operativo									
Partes interesadas	Todo el personal									
Procesos	Todo el personal									
5	Análisis y evaluación de la mejora	La Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano deberá revisar la descripción de la mejora y evaluará la mejora según el campo 3. Una mejora es aceptada si se identifica la situación inicial y la situación final deseada con la mejora y el tiempo para determinar si se logró la mejora, la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano aprobará la mejora, caso contrario lo rechazará y comunicará al Supervisor operativo.								
6	Implementación del plan de mejora	El personal responsable de la mejora registrará en el plan de mejora (campo 2) las acciones para implementar la mejora, luego lo enviará a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano.								
7	Evaluación de la eficacia el plan de mejora	Pasado el tiempo para determinar si se logró la mejora el Supervisor operativo deberá enviar a la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano las evidencias de haber llegado a la situación final deseada, según el plan de mejora.								

No aplica

4. ANEXOS





Formato  
**Plan de mejora**

Código

Fecha

*1. Descripción de la mejora*

Reportado por	Nombre			Descripción de la mejora
	Cargo		Fecha	
	U.O			
Situación inicial	Situación final deseada			
Tiempo para determinar si se logró la mejora				

*3. Datos llenados por la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano*

¿SE ACEPTA LA MEJORA?	
FECHA DE ACEPTACIÓN DE LA MEJORA	
Gerencia/Subgerencia	
Unidad orgánica	

*2. Plan de acción de la mejora*

Acción	Responsable	Fecha

*4. Eficacia del Plan de mejora*

VERIFICACION DE LA EFICACIA DEL PLAN DE MEJORA		
EVIDENCIAS DE LA EFICACIA DEL PLAN DE MEJORA	CONCLUSION Eficaz/No eficaz	Fecha Verificación





La Molina	Formato	Código	
	Plan de cambios	Versión	
		Fecha de aprob.	

*Datos llenados por la Unidad orgánica*

**1. Descripción del cambio**

Reportado por	Nombre			Motivo del cambio
	Cargo		Fecha	
	U.O			

Descripción del cambio:

**2. Plan de acciones del cambio**

Acciones	Recursos	Responsable	Fecha

**3. Datos llenados por la Subgerencia de gestión documental y atención al cliente**

**Análisis de las consecuencias**

Requisitos de la norma ISO 9001 afectado	¿Afecta cumplimiento del requisito?
Requisito de gestión pública afectado	¿Afecta cumplimiento del requisito?
Otros requisitos afectados	¿Afecta cumplimiento del requisito?

¿SE ACEPTA EL CAMBIO?

FECHA DE ACEPTACIÓN DEL CAMBIO

Subgerencia de gestión documental y atención al cliente

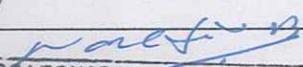
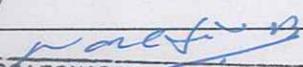


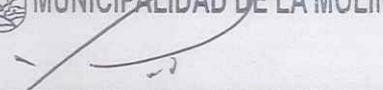
 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	
	Planificación del SGC	Fecha:	06/07/2018

# MANUAL DE PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SGC



## La Molina

	Cargo	 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b> <small>SUBGERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</small> Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por		 <b>PIEROLA SOTO LUIS</b> <small>SUPERVISOR DE LA PLATAFORMA ÚNICA DE SERVICIOS AL CIUDADANO</small>		06.07.18
Revisado por		 <b>EUDALDO EPREN CORTENZAS SAMATA</b> <small>Subgerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano</small>		26.07.18
Revisado por		 <b>MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA</b>		26.07.18
Aprobado por		<b>JORGE LEONARDO VALDIVIA BANCOFF</b> <small>GERENTE DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTAL</small>		26.07.18


**MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA**  
  
**RICARDO POSSO IBÁRCENA**  
 GERENTE MUNICIPAL



La Molina

Manual de proceso

Código:

V-2

Planificación del SGC

Fecha:

06/07/2018

1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Nombre del proceso		Planificación del SGC	
Responsable del proceso		SGGDAC	
Objetivo del proceso		Establecer la dirección estratégica del Sistema de gestión de calidad.	
Entradas		Proveedores de las entrada	
1	Misión y visión	1	SGGDAC
2	Contexto interno y externo	2	SGGDAC
3	Partes interesadas	3	Subgerencias de unidad orgánica
Salidas		Receptores de las salidas	
1	Política de calidad	1	SGGDAC
2	Objetivos de calidad	2	SGGDAC
3	Programa de objetivos de calidad	3	SGGDAC
Descripción de actividades			
	Actividad	Puesto(s)	Registros
1	Declaración de la visión y misión	SGGDAC	---
2	Establecimiento de la Política de calidad	SGGDAC	---
3	Establecimiento de objetivos de calidad	SGGDAC	---
4	Establecimiento de las estrategias	SGGDAC	Programa de objetivos
4	Seguimiento de las estrategias	SGGDAC	---
5	Revisión del desempeño del SGC	SGGDAC	Manual de proceso de revisión del desempeño del SGC
6	Gestión de no conformidades	Unidad orgánica	Manual de proceso de no conformidades
7	Actualización de la planificación del SGC	SGGDAC	Programa de objetivos
Autoridades del proceso			
	Puesto	Autoridad	
	SGGDAC	Tiene la autoridad para declarar la Política y objetivos de calidad	
Infraestructura		Ambiente de trabajo	
1	Ordenador	1	---
2	Impresora	2	---
Riesgos		Controles establecidos	
1	Perdida de las estrategias.	1	Establecer actividades de seguimiento de la estrategias.
2	Establecer metas no realistas o que no tienen base.	2	Establecer bases para las metas del SGC.
Indicadores			
	Nombre del indicador	Método de obtención	
1	Metas no cumplidas	N° de metas no cumplidas	





La Molina

Manual de proceso

Código:

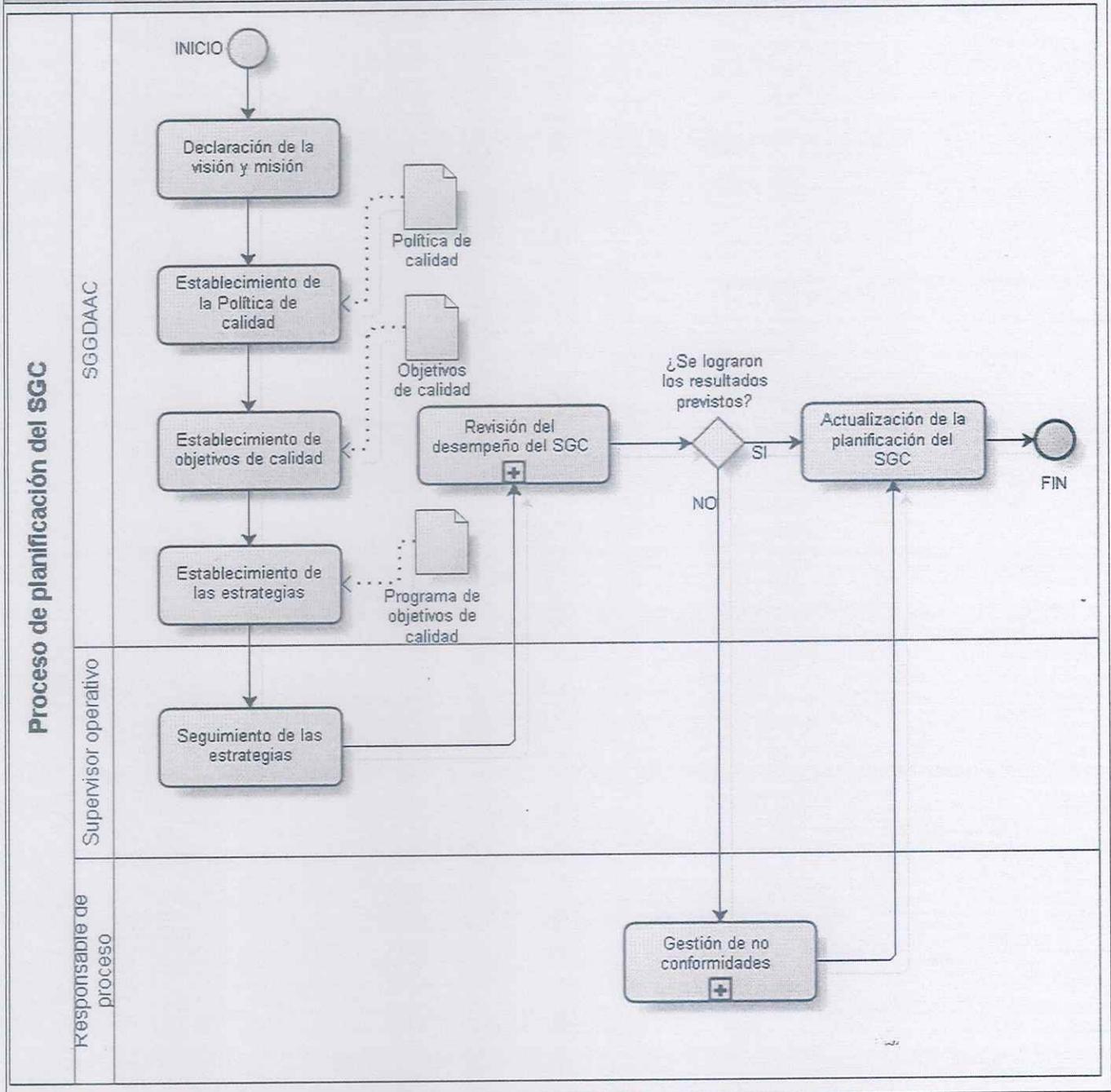
4-2

Planificación del SGC

Fecha:

06/07/2018

### 2. DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIONES



 <b>La Molina</b>	Manual de proceso	Código:	V.2
	<b>Planificación del SGC</b>	Fecha:	06/07/2018

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO		
N°	Actividad	Descripción
1	Declaración de la visión y misión	La Municipalidad de la Molina ha establecido un proceso para la Planificación estratégica del Sistema de gestión de calidad, el cual inicia con la declaración de la visión y misión de la organización.
2	Establecimiento de la Política de calidad	La Gerencia municipal declara y firma la Política de calidad. <i>Nota: La Política de calidad debe estar acorde al contexto de la organización.</i>
3	Establecimiento de objetivos de calidad	Los objetivos de calidad, serán declarados y firmados por la Subgerencia de gestión documentaria y atención al ciudadano, todos los objetivos de calidad deberán: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar alineados con la Política de calidad.</li> <li>• Estar alineados con los requisitos y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Estar alineados con el contexto interno y externo</li> <li>• Tener metas</li> <li>• Tener un plazo de cumplimiento de la meta</li> <li>• Contar con una frecuencia de seguimiento</li> <li>• Contar con un Indicador y formula</li> <li>• Contar con un responsable de la medición del indicador</li> </ul> Los Objetivos de calidad se registrarán en el <b>Programa de objetivos de calidad.</b>
4	Establecimiento de las estrategias	La SGGDAC en conjunto con los Subgerentes de las unidades orgánicas en el alcance, establecerán estrategias para cumplir las metas. Al elaborar las estrategias se deberá cumplir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de las estrategias</li> <li>• Responsable</li> <li>• Recursos</li> <li>• Fecha prevista</li> <li>• Fecha de implementación</li> </ul>
5	Seguimiento de las estrategias	El seguimiento de las estrategias será llevado a cabo por el Supervisor operativo u otro por un personal delegado el SGGDAC. Como resultado del seguimiento se concluirá si las estrategias han sido implementadas.
6	Revisión del desempeño del SGC	Se realizará según el <b>Manual de proceso de Revisión del desempeño del SGC.</b>
7	Gestión de no conformidades	En caso no se cumplan las metas propuestas, se considerará como una no conformidad y se llevará a cabo según los lineamientos del <b>Manual de proceso de gestión de no conformidades.</b>
8	Actualización de la planificación del SGC	Esta actividad se llevará a cabo luego de la revisión por la Dirección, se deberá, si necesita modificación la siguiente información relativa a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en el contexto interno y externo.</li> <li>• Cambios en los requisitos y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>• Actualización de las metas del sistema de gestión de calidad.</li> <li>• Definición de nuevas estrategias para cumplir las nuevas metas.</li> </ul>

No aplica

#### 4. ANEXOS

