



RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 065-2021-0200-GM/MSI

San Isidro, 12 de Mayo de 2021

LA GERENTE MUNICIPAL

VISTOS:

El Informe Vía Remota N° 098-2021-0500-GPPDC/MSI de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, y el Informe Vía Remota N° 129-2021-0520-SDC-GPPDC/MSI de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo; y,

CONSIDERANDO:

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

Que, el artículo 4° de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658 y modificatorias, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN se aprobó la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015 *Sistemas de gestión de la calidad*. Requisitos. 6ª Edición; cuya adopción es una decisión estratégica de la organización que le puede ayudar a la mejora de su desempeño global;

Que, por su parte, el literal f) del artículo 36° del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad de San Isidro, aprobado por Ordenanza N° 505-MSI, establece que corresponde a la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, la función de mantener y actualizar el sistema de gestión la calidad de la Municipalidad y demás sistemas de gestión de su competencia;

Que, a su vez, el literal e) del artículo 19° del mencionado ROF señala que corresponde a la Gerencia Municipal, aprobar los procedimientos propuestos por las áreas de la Municipalidad, formuladas con el asesoramiento de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo.

Que, en este contexto, con los informes del visto, la Subgerencia de Desarrollo Corporativo propone la aprobación de cuatro (4) nuevos procedimientos relacionados con el cumplimiento de las funciones asignadas a su área: *Procedimiento de acciones correctivas en el sistema de gestión de calidad*; *Procedimiento para realización de proyectos de mejora*; *Procedimiento de control de salidas no conformes*; y, *Procedimiento de auditoría interna*; los que señala se encuentran acordes a la Directiva N° 005-2020/MSI "*Disposiciones para la Elaboración y Actualización de Documentos Normativos Internos de la Municipalidad de San Isidro*", aprobada con Resolución de Gerencia Municipal N° 039-2020-0200-GM/MSI y modificatoria, y a los lineamientos técnicos y legales vigentes en la materia, así como cuenta con la conformidad de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo;





RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 065-2021-0200-GM/MSI

Que, por tales consideraciones, estando a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante Informe Vía Remota N° 0193-2021-0400-GAJ/MSI; y, con la opinión favorable de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo y la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, a través de los documentos del visto, corresponde aprobar los referidos procedimientos; y,

En uso de las facultades conferidas por el literal e) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR los siguientes Procedimientos de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, que como Anexos forman parte integrante de la presente Resolución:

- **Procedimiento N° 010-2021/MSI:** Procedimiento de acciones correctivas en el sistema de gestión de calidad.
- **Procedimiento N° 011-2021/MSI:** Procedimiento para realización de proyectos de mejora.
- **Procedimiento N° 012-2021/MSI:** Procedimiento de control de salidas no conformes.
- **Procedimiento N° 013-2021/MSI:** Procedimiento de auditoría interna.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, a través de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, la implementación de los referidos procedimientos, aprobados en el artículo primero de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que se remita una copia de la presente Resolución y su Anexo a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo para su cumplimiento obligatorio y archivo.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

Ing. **NANCY NINAPAITAN DELGADO**
Gerente Municipal

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 1 de 10



PROCEDIMIENTO PARA REALIZACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

San Isidro - Perú

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 2 de 10

PROCEDIMIENTO PARA REALIZACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

I. OBJETIVO

Establecer las actividades para gestionar proyectos para la mejora del desempeño de los procesos de la municipalidad, para la prestación de servicios a los ciudadanos y otras partes interesadas.

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- D.S. N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública
- D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la política Nacional de modernización de la Gestión Pública.
- Ordenanza N° 505-MSI que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro. N° 051-2020-0200-GM/MSI.
- Resolución de Alcaldía N°018-2021, Política del Sistema integrado de Gestión.
- Resolución de Gerencia Municipal N° 188-2019-0200-GM/MSI, Normas para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad de San Isidro, Directiva General N° 023-2019/MSI.
- Norma técnica peruana ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- Norma técnica peruana ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1. Disposiciones



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 3 de 10

- 4.1.1. El cumplimiento del presente procedimiento es de responsabilidad de todos los servidores de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de San Isidro.
- 4.1.2. Toda iniciativa de certificación, acreditación, normalización de un sistema de gestión se coordinará con la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, para su aplicación y articulación con los órganos o partes interesadas.
- 4.1.3. El formato utilizado para la apertura de un proyecto de mejora es la “Ficha del Proyecto”.

4.2. Mejora Continua: Actividades y tareas recurrentes desarrolladas en los procesos de la organización con el fin de lograr mejoras en la eficacia, eficiencia y economía de los procesos.

4.3. Niveles de Aprobación

4.4. Oportunidades de Mejora: Potenciales acciones orientadas a incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos.

4.5. Priorización de Proyectos de Mejora (u Oportunidades de Mejora)
La priorización de oportunidades de mejora se realiza haciendo uso de los criterios de impacto y factibilidad:

Alcance del Proyecto (Áreas involucradas)	Visto Bueno	Aprobación Parcial	Aprobación Final
Sólo el órgano o unidad orgánica generadora de la propuesta de mejora	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	No aplica.	Gerencia de Órgano
Dos o más órganos o unidades orgánicas de diferente gerencia dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Gerencia de cada uno de los órganos participantes	Comité de Calidad

IMPACTO

Criterios de Priorización	Peso
Impacto Alto	0.5
Impacto Medio	0.3
Impacto Bajo	0.2

FACTIBILIDAD

Escala de Factibilidad	Peso
Difícil	1
Moderado	2
Fácil	3

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 4 de 10

N°	Proyecto de Mejora / Oportunidades de Mejora	Impacto			Factibil idad	Puntaje total (Impacto x Factibilidad)
		Alto	Medio	Bajo		

Luego de asignados los puntajes de acuerdo a la ponderación de cada criterio y a su escala de calificación, se obtiene el puntaje total por cada proyecto u oportunidad mejora. Considerando el puntaje total se determinará el proyecto a implementar.

4.6. Proyecto: Es un conjunto de actividades realizadas de manera conjunta que son ejecutadas para obtener como resultado un producto o servicio; es temporal dado que tiene un comienzo y un fin definido, y por lo tanto tiene un alcance y recursos definidos.

4.7. Responsabilidades:

4.7.1. Corresponde al Responsable del órgano o unidad orgánica:

- Evaluar y priorizar las oportunidades o proyectos de mejora de los procesos y/o servicios a su cargo.
- Proporcionar los recursos y apoyo para el desarrollo del proyecto de mejora.

4.7.2. Corresponde a la Subgerencia de Desarrollo Corporativo- Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

- Proporcionar asistencia técnica para la determinación, medición, análisis y mejora de los procesos.
- Brindar asistencia técnica en el planeamiento, ejecución y seguimiento del proyecto.
- Realizar el seguimiento y verificar la efectividad de los proyectos que impacten en el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

4.8. Seguimiento: Proceso organizado para verificar que una actividad o una secuencia de actividades transcurren como se había previsto dentro de un determinado período de tiempo. Consiste en el análisis y recopilación sistemáticos de información a medida que avanza un proyecto o proceso. Su objetivo es mejorar la eficacia y efectividad de una organización. Ayuda a que se siga la línea de trabajo; y, además, permite conocer cuando algo no está funcionando.



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 5 de 10

4.9. SDC: Subgerencia de Desarrollo Corporativo.

4.10. SGC: Sistema de Gestión de Calidad

V. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del Requisito	Fuente
1. Informe de Revisión por la Dirección	Comité de Calidad-Responsable del Sistema de Gestión de Calidad
2. Oportunidades de Mejora	Proceso: Gestión del Rendimiento
3. Propuestas de mejora	Órganos o Unidades Orgánicas - Evaluación del Contexto - Evaluación de indicadores de los procesos.

VI. ACTIVIDADES

N°	Órgano o unidad orgánica	Responsable	Actividad	Duración
FASE 1: IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA				
1	Órgano o Unidad Orgánica	Gerencia	Identificar propuestas de mejora, considerando resultados del seguimiento, medición y análisis del desempeño de los procesos y servicios prestados, así como propuestas del personal.	4 horas
2	Órgano o Unidad Orgánica	Gerencia	Priorizar las propuestas de acuerdo a lo indicado en la cláusula 7.1.3.1 Paso 1: Selección de problemas en procesos (Fase 03: Mejora de Procesos) de la Directiva General N° 023-2019/MSI, así como, el alineamiento a los objetivos estratégicos	2 horas



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 6 de 10

			institucionales.	
3	Órgano o Unidad Orgánica	Gerencia	Llenar la ficha de “Proyecto de Mejora” y presentar a la Subgerencia de Desarrollo Corporativo para su opinión técnica.	2 horas
4	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Subgerencia	Evaluar y asesorar en la planificación del proyecto de mejora. NOTA: Cuando el proyecto impacte en el desempeño del SGC, el proyecto será presentado al Comité de Calidad.	2 horas

FASE 2: APROBACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

5	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Subgerencia	¿El proyecto requiere presupuesto adicional o es inter funcional? SI. Continúa la actividad 07. NO. Sigue la siguiente actividad.	---
6	Órgano o Unidad Orgánica	Gerencia	Aprobar el proyecto. Continúa la actividad 10.	2 horas
7	Órgano o Unidad Orgánica	Gerencia	Presentar proyecto a Comité de Calidad. NOTA: En caso sea un proyecto inter funcional, presenta la mejora en conjunto con los Gerentes participantes.	0.5 horas
8	Comité de Calidad	Líder	Evaluar proyecto de mejora Aprueba. Continúa la siguiente actividad. No Aprueba. Fin del procedimiento.	1 hora
9	Comité de	Líder	Dar conformidad al acta de	0.5 hora



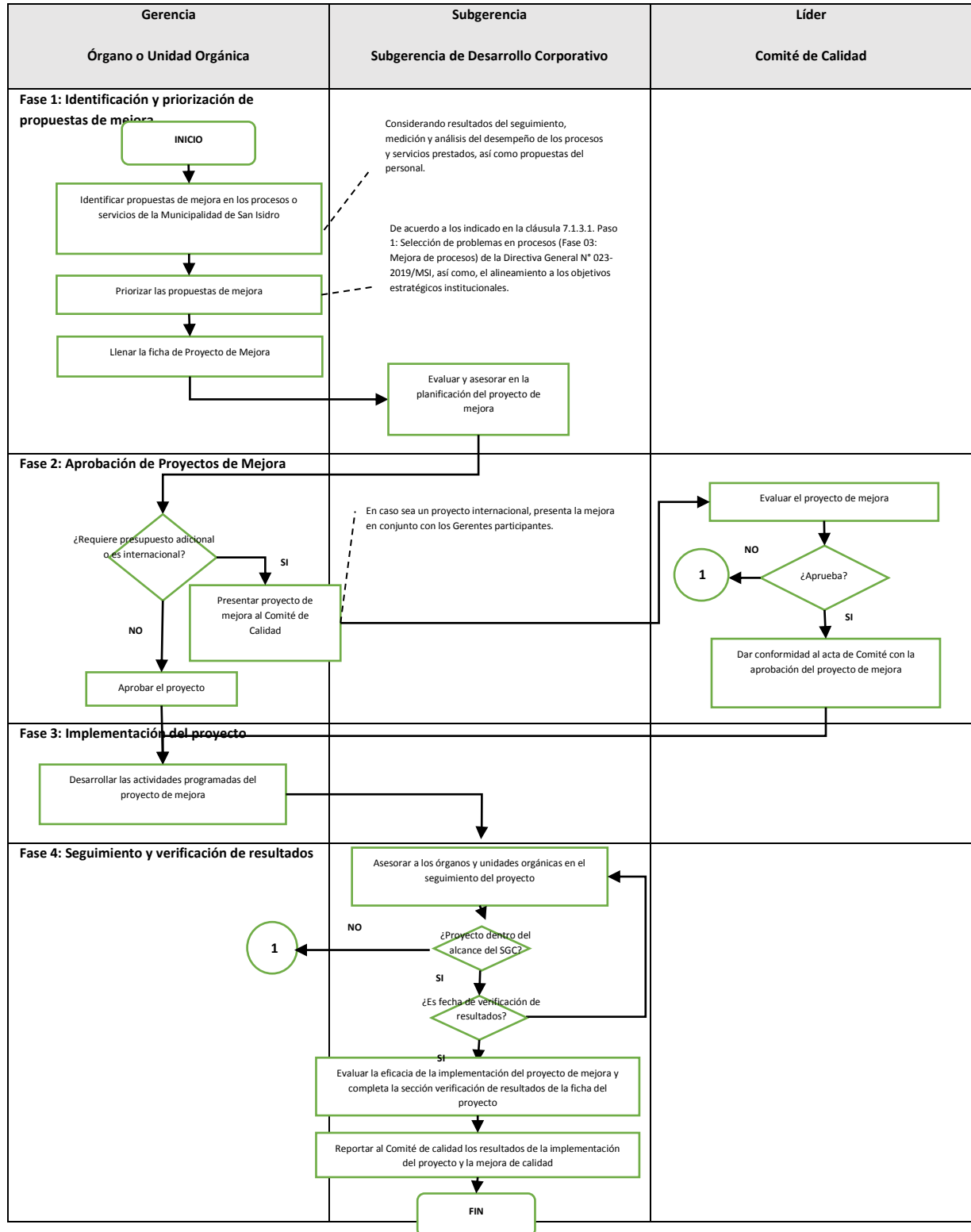
 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 7 de 10

	Calidad		Comité con la aprobación del proyecto de mejora.	
FASE 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO				
10	Órgano Unidad Orgánica	Gerencia	Desarrollar las actividades programadas del proyecto de mejora.	Duración del proyecto
FASE 4: SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE RESULTADOS DEL PROYECTO				
11	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Subgerencia	Asesorar a los órganos y unidades orgánicas en el seguimiento del proyecto.	4 horas
12	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Subgerencia	¿Es un proyecto de mejora dentro del alcance del SGC? SI, continua la siguiente actividad NO, Fin del Procedimiento.	0.5 hora
13	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Subgerencia	¿Es fecha de verificación de resultados de proyectos de mejora? SI, Continúa la siguiente actividad. NO. Retorna a la actividad 11.	---
14	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Subgerencia	Evaluar la eficacia de la implementación del proyecto de mejora y completa la sección verificación de resultados de la Ficha del Proyecto.	2 horas
15	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Subgerencia	Reportar al Comité de Calidad los resultados de la implementación del proyecto y la mejora lograda. Fin del Procedimiento.	0.5 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



 Municipalidad de San Isidro COMUNIDAD INTERNACIONAL	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 8 de 10

VII. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 9 de 10

VIII. DURACIÓN

El Procedimiento Realización de Proyectos de Mejora tiene una duración de 21 horas más el tiempo que demande la ejecución de las actividades del proyecto.

IX. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- Ficha de Proyecto

X. PROCESO RELACIONADO

- S01.04:04 Evaluación del Desempeño del Personal
- E02.02.03: Evaluación del Desempeño y Mejora de los Sistemas de Gestión.
- E01.02.01: Elaboración, Modificación, Aprobación Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI) anual y multianual.

XI. INSTRUCCIONES

No aplica

XII. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS:

No aplica

XIII. ANEXOS

- Anexo 01: Ficha de Proyecto de Mejora



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 011-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 10 de 10

ANEXO 01: FICHA DE PROYECTO DE MEJORA

 Municipalidad de San Isidro	FICHA DE PROYECTO DE MEJORA	
---	------------------------------------	--

PROYECTO DE MEJORA N° _____

Fecha: _____

OBJETIVO:									
EQUIPO DEL PROYECTO DE MEJORA:									
1.									
2.									
3.									
ORGANO O UNIDAD ORGÁNICA:									
GERENCIA O SUBGERENCIA RESPONSABLE:									
BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN									
☐ Eficiencia ☐ Eficacia ☐ Imagen ☐ Satisfacción del Vecino ☐ Otro _____									
1. INFORMACIÓN DEL PROYECTO									
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD									
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA MEJORA									
1.3 ALCANCE DE LA MEJORA									
1.4 ANÁLISIS DE CAUSAS									
1.5 FECHA DE INICIO Y FINAL PROPUESTA									
1.6 RECURSOS REQUERIDOS									
2. EJECUCIÓN									
CONOGRAMA PROPUESTO									
ACTIVIDADES	AÑO								
	MES 1	MES 2	MES 2					MESn-1	MESn
3. VERIFICACION DE RESULTADOS									
FECHA	RESPONSABLE				VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA				
1°					Solución eficaz		Solución no eficaz		
2°					Solución eficaz		Solución no eficaz		

V°B°-Subgerencia de Desarrollo Corporativo

Aprobación - Gerente de Organo

Aprobación - Comité de Calidad