



## Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCIÓN N° 638 -2012-RASS  
Santiago de Surco,

20 JUL. 2012

### EL ALCALDE DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO,

**VISTO:** El Memorandum N° 318-2012-GPP-MSS, de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 062-2012-SGPRA-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el Informe N° 507-2012-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica, sobre el proyecto de directiva denominada "Normas y Procedimientos para el seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional enfocado por Procesos año fiscal 2012 de la Municipalidad de Santiago de Surco"; y

### CONSIDERANDO:

Que, el inciso 8.1 del Artículo 8° de la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto - Ley N° 28411, establece que "El Presupuesto constituye el instrumento de gestión del Estado que permite a las entidades lograr sus objetivos y metas contenidas en su Plan Operativo Institucional (POI). Asimismo, es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos a atender durante el año fiscal, por cada una de las Entidades que forman parte del Sector Público y refleja los ingresos que financian dichos gastos";

Que, el inciso 71.1 del Artículo 71° de la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto - Ley N° 28411, establece que "Las Entidades, para la elaboración de sus Planes Operativos Institucionales y Presupuestos Institucionales, deben tomar en cuenta su Plan Estratégico Institucional (PEI) que debe ser concordante con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), los Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales (PESEM), los Planes de Desarrollo Regional Concertados (PDRC), y los Planes de Desarrollo Local Concertados (PDLC), según sea el caso";

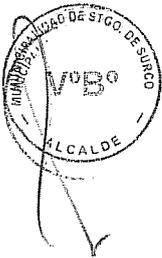
Que, el inciso 71.3 del Artículo 71° de la acotada Ley establece que "Los Planes Operativos Institucionales reflejan las Metas Presupuestarias que se esperan alcanzar para cada año fiscal y constituyen instrumentos administrativos que contienen los procesos a desarrollar en el corto plazo, precisando las tareas necesarias para cumplir las Metas Presupuestarias establecidas para dicho período, así como la oportunidad de su ejecución, a nivel de cada dependencia orgánica";

Que, el inciso 3.1) del Artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1088 - Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, que establece que "El Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico está integrado por: a) el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, como órgano rector del Sistema; b) los órganos del gobierno nacional y, con salvaguarda de su autonomía, de los demás poderes del Estado, de los organismos constitucionales autónomos y de los gobiernos regionales y locales con responsabilidades y competencias en el planeamiento estratégico; y c) el Foro del Acuerdo Nacional, que actúa como instancia de concertación de la planificación estratégica nacional cuando su intervención es solicitada, en su orden, por el Presidente del Consejo de Ministros o el Presidente del Consejo Directivo del CEPLAN";

Que, mediante Acuerdo de Concejo N° 27-2008-ACSS, se aprobó el Plan Estratégico de la Municipalidad de Santiago de Surco para el período 2008-2012 que contiene el diagnóstico de la realidad interna y externa de la Municipalidad; así como los Objetivos Específicos y Actividades que de ella se derivan;

Que, con Acuerdo de Concejo N° 160-2011-MSS se aprobó el Plan Operativo Institucional para el año fiscal 2012, el cual refleja las diferentes actividades/tareas y acciones de inversión/trabajos que las unidades orgánicas de la Municipalidad de Santiago de Surco van a desarrollar;

Que, con Memorandum N° 318-2012-GPP-MSS del 05.07.2012, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, adjuntando el Informe N° 062-2012-SGPRA-GPP-MSS del 05.07.2012, de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, señala que el proyecto de Directiva denominada "Normas y Procedimientos para el seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional enfocado por Procesos año fiscal 2012 de la Municipalidad de Santiago de Surco"; tiene por finalidad establecer los lineamientos de carácter técnico, operativo y los procedimientos





aplicables para la coordinación, remisión y consolidación de la información necesaria para los trabajos de la fase de evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad de Santiago de Surco correspondiente al año 2012, orientado al cumplimiento de los Objetivos Institucionales, opinando favorablemente respecto de su aprobación;

Que, con Informe N° 507-2012-GAJ-MSS la Gerencia de Asesoría Jurídica, señala que mediante la Ordenanza N° 396-MSS se aprueba la Reestructuración Orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica de la Municipalidad de Santiago de Surco vigente a partir del 14.08.11, resulta conveniente emitir una norma interna a efectos de dar cumplimiento a los dispositivos legales indicados, manifestando en la misma que su supervisión estará a cargo de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, opinando por la procedencia de su emisión, debiendo elevarse para ser aprobado mediante Resolución de Alcaldía correspondiente conforme a las atribuciones contenidas en la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 29792;

Estando al Informe N° 507-2012-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica y en uso de las facultades que confiere los Artículos 20°, numeral 6), 39° y 43° de la Ley N° 27972;

**RESUELVE:**

004 -

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar la **DIRECTIVA N° -2012-MSS** denominada "Normas y Procedimientos para el seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional enfocado por Procesos año fiscal 2012 de la Municipalidad de Santiago de Surco"; que en Anexo N° 01, forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Encargar el cumplimiento de la presente Resolución a la Gerencia Municipal, a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a la Gerencia de Tecnologías de la Información y al Órgano de Control Institucional cautelar su observancia.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase**



Municipalidad de Santiago de Surco

~~PEDRO CARLOS MONTOYA ROMERO  
SECRETARIO GENERAL~~

Municipalidad de Santiago de Surco

~~ROBERTO GOMEZ BACA  
ALCALDE~~



## Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 01  
 DE LA RESOLUCIÓN N° 638 -2012-RASS  
 DIRECTIVA N° 004 -2012-MSS

### NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ENFOCADO POR PROCESOS AÑO FISCAL 2012 DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

#### I. OBJETIVO

- 1.1. Establecer los lineamientos de carácter técnico, operativo y los procedimientos aplicables para la coordinación, remisión y consolidación de la información necesaria para los trabajos de la fase de Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco correspondiente al Año Fiscal 2012, orientado al cumplimiento de los Objetivos Institucionales.
- 1.2. Disponer de información esencial, oportuna y válida de los resultados alcanzados por las Unidades Orgánicas o Centros de Gestión de la Municipalidad de Santiago de Surco, que permitan diseñar nuevas estrategias de intervención enfocado a nivel de procesos.
- 1.3. Formular las medidas correctivas que mejoren el desempeño de la Gestión Operativa en el transcurso del año y/o en los siguientes periodos.

#### II. FINALIDAD

- 2.1 Contar con un documento de gestión que se constituya como elemento fundamental para evaluar, mediante los reportes de ejecución que emiten las unidades orgánicas, los avances o logros alcanzados a nivel de Procesos y a nivel de Objetivos Institucionales en concordancia con el Plan Estratégico Institucional en el marco del Plan de Desarrollo Concertado del distrito de Santiago de Surco al 2021.

#### III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- 3.2. Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto y modificatorias.
- 3.3. Ordenanza N°324-MSS, Aprueban el Plan de Desarrollo Concertado del distrito de Santiago de Surco al 2021.
- 3.4. Acuerdo de Concejo N°27-2008-ACSS, Aprueban el Plan Estratégico de la Municipalidad de Santiago de Surco 2008-2012.
- 3.5. Acuerdo de Concejo N°99-2011-ACSS, Aprueban el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Santiago de Surco 2011-2014.
- 3.6. Acuerdo de Concejo N°160-2011-ACSS, Aprueban el Plan Operativo Institucional para el año fiscal 2012 de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- 3.7. Ordenanza N° 396-MSS, Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santiago de Surco.

#### IV. ALCANCE

- 4.1. La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco.

#### V. DEFINICIONES Y/O CONCEPTOS

- 5.1 **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se desarrollan en una serie de etapas secuenciales y que transforman insumos añadiendo valor, a fin de entregar un resultado específico, bien o servicio a un destinatario, usuario externo o interno, optimizando los recursos de la organización. Estas actividades requieren la asignación de recursos humanos y materiales.





## Municipalidad de Santiago de Surco

**5.2 Enfoque por procesos** en las Entidades Públicas: Las entidades introducen la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización.

Un enfoque por procesos parte de analizar cuales son los insumos usados, y cual es el resultado independientemente del área que lo ha realizado.

**5.3 Plan Operativo Institucional enfocado por procesos: Es la herramienta de** planificación institucional de un periodo anual determinado (corto plazo) donde se relacionan y articulan las actividades y productos de las diferentes unidades orgánicas de la Entidad, para la obtención de **Productos Corporativos con un valor agregado claramente identificados hacia una población objetivo**, los cuales permitirán alcanzar los Objetivos Institucionales priorizados por el Titular del Pliego.

De acuerdo al Mapa de Procesos elaborado por la Entidad se identifican los siguientes tipos de procesos:

- **Procesos de Gestión:** Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Procesos operativos:** Son procesos relacionados con las funciones propias de la Entidad, es decir aquellas ejercidas directamente sobre su ámbito de competencia e indispensables para el cumplimiento de su finalidad resultando en la prestación de servicios a la población o la regulación o promoción de determinada actividad social o económica.
- **Procesos de apoyo:** Incluye todos aquellos procesos para la provisión de recursos que son necesarios para los procesos de gestión y procesos operativos de la entidad.

2

Un Plan Operativo Enfocado por Procesos nos permite realizar un Sistema de seguimiento basado en resultados, a través de indicadores por las dimensiones de desempeño (eficiencia, eficacia, calidad y economía) y por el ámbito de control (producto, resultado específico y resultado final).

### 5.4 Perspectivas Estratégicas de Gobierno

- Perspectiva del Ciudadano.

A través de esta perspectiva, se determina los objetivos de gobierno que van a representar la propuesta de valor con la cual el ciudadano, como cliente o consumidor de los servicios que la Entidad le brinda, percibe los resultados de la acción de gobierno local.

- Perspectiva de los Procesos Internos.

A través de esta perspectiva, se determina los Objetivos de gobierno, mediante los cuales los órganos componentes ejecutan los proyectos, iniciativas, procesos y actividades, con los cuales el gobierno local genera la propuesta de valor para los ciudadanos. El logro de los objetivos de la perspectiva de procesos internos, facilitará el logro de los objetivos de la perspectiva del Ciudadano.

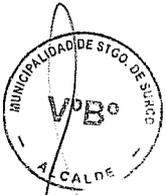
- Perspectiva del Aprendizaje y Desarrollo de Capacidades (Recursos Humanos).

Mediante esta perspectiva, se determina los objetivos de gobierno que permitirán lograr que los recursos humanos de la Entidad obtengan las habilidades y talentos requeridos para llevar adelante los proyectos e iniciativas y lograr el cumplimiento de sus objetivos.

- Perspectiva de la Administración de los Recursos (Finanzas).

Mediante esta perspectiva, se determinan los objetivos de gobierno necesarios para obtener los recursos, aplicarlos adecuadamente en los diversos proyectos e iniciativas de gobierno local, y preservar el valor del patrimonio municipal.

**5.5 Objetivos Institucionales:** Son los Objetivos Estratégicos priorizados por el Titular del Pliego para un determinado año fiscal.





## Municipalidad de Santiago de Surco

**5.6 Objetivo General:** Es la denominación que reciben en el Plan Operativo los Objetivos Estratégicos Generales plasmados en el Plan Estratégico Institucional desde la Perspectiva del Ciudadano, que han sido priorizados por el Titular del Pliego para un año fiscal determinado

**5.7 Objetivo Específico:** Es la denominación que reciben en el Plan Operativo los Objetivos Estratégicos Generales plasmados en el Plan Estratégico Institucional desde las Perspectivas de Procesos Internos, Aprendizaje y Desarrollo de Capacidades y de Administración de Recursos, que han sido priorizados por el Titular del Pliego para un año fiscal determinado

Asimismo, son los propósitos fundamentales que persigue cada unidad orgánica de la Institución en su gestión de corto plazo (un año).

**5.8 Producto: Es lo que produce una determinada unidad orgánica.**

Es el conjunto de bienes, servicios y equipamiento que recibe el beneficiario (cliente interno y externo) para generar un cambio o mejora esperada en él.

**5.9 Actividad:** Es el conjunto de tareas que desarrolla una unidad orgánica responsable de una Entidad para asegurar la entrega oportuna del producto.

**5.10 Metas físicas: Es la cuantificación de los bienes y servicios entregados en un periodo** determinado. Se determinan a nivel de productos, proyectos, actividades y/o acciones de inversión.

**5.11 Tareas:** Acciones que se deben realizar para asegurar el desarrollo de la actividad. Las tareas identifican la cronología en el cumplimiento de las actividades y se programan en los meses que se ejecutan.

**5.12 Proyectos:** Es toda intervención limitada en el tiempo que utiliza total o parcialmente fondos públicos con el fin de crear, ampliar, modernizar o recuperar la capacidad productora de bienes o servicios públicos.

**5.13 Acciones de inversión:** Son los componentes, cuya ejecución permite asegurar la entrega oportuna del proyecto – producto.

**5.14 Trabajos:** Acciones que se deben realizar para asegurar el desarrollo de los componentes del proyecto. Los trabajos identifican la cronología en el cumplimiento de las acciones de inversión y se programan en los meses que se ejecutan.

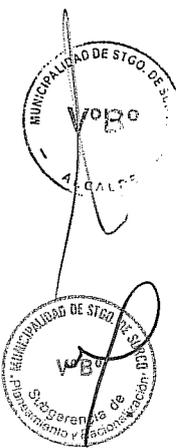
**5.15 Indicadores:** Los indicadores especifican como se vienen logrando los resultados que serán medidos y verificados y proveen información para el seguimiento (como se vienen desarrollando la entrega de los productos, el progreso en los resultados, entre otros).

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

El Seguimiento y Evaluación son etapas del Proceso de Planeamiento que permiten determinar los resultados de la Gestión y medir el Desempeño Institucional sobre la base de los Objetivos Institucionales previstos en el Plan Operativo Institucional 2012.

El Seguimiento es de carácter permanente y consiste en registrar, observar y determinar los avances en la ejecución de las actividades/tareas y/o proyectos/trabajos que contribuyen al logro de las metas y objetivos propuestos por la Municipalidad de Santiago de Surco para el año fiscal 2012. Este proceso, permite a las unidades orgánicas o centros de gestión, de manera conjunta, tomar acciones correctivas y oportunas cuando se detectan desviaciones o deficiencias y realizar los ajustes correspondientes.

La Evaluación es un proceso continuo y de autocontrol, que sobre la base de un análisis cualitativo y cuantitativo, permite determinar periódicamente los resultados con respecto al avance para el logro de los Objetivos Institucionales, la eficiencia y efectividad de los resultados alcanzados, así como detectar las desviaciones e implementar las medidas correctivas. La implementación de medidas correctivas, constituye un mecanismo de retroalimentación y mejora continua del proceso de Planeamiento Operativo de la Corporación.





## Municipalidad de Santiago de Surco

El Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional 2012 requiere disponer de sistemas de información que permita contar con datos confiables y oportunos para medir el avance de los indicadores de Gestión.

Se hace necesario que el Proceso de Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional 2012 se sustente en los principios de objetividad, imparcialidad, credibilidad, transparencia, integralidad, concordante y participativo, cuyo producto final debe apoyar la toma de decisiones para mejorar la Gestión Municipal.

### VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

El Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional 2012 de las Unidades Orgánicas o Centros de Gestión de la Municipalidad de Santiago de Surco, comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, debe ser realizado sobre la base del Plan Operativo Aprobado (Apertura o Modificado), y enmarcado en la consecución de los Objetivos Institucionales de la Municipalidad de Santiago de Surco 2012, en concordancia con su naturaleza y fines asignados.

#### 7.1. Procedimiento de elaboración

7.1.1. Las Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Santiago de Surco, emitirán un informe de evaluación, que de cuenta de los logros y resultados obtenidos en la ejecución del Plan Operativo Institucional 2012.

7.1.2. Los informes de evaluación deben incluir un detalle de los logros y resultados cualitativos obtenidos durante el periodo analizado, el análisis de factores limitantes y las oportunidades presentadas para la ejecución de las actividades/tareas y proyectos/trabajos, así como la perspectiva de mejoras.

7.1.3. Los informes de evaluación debe desarrollarse de acuerdo a la siguiente Estructura de Presentación y Contenidos según **Anexo 1** y en los **Formatos N° 1, 2, 2.1, 3 y/o 3.1**, como sustento del alcance y logro de los resultados, los que serán considerados como fuente de verificación para cualquier modalidad de control.

Para el llenado de los formatos respectivos las unidades orgánicas o centros de gestión deberán tener en consideración la información contenida en el los **Anexos 2, 2.1, 3, 3.1, 3.2, 4, 5 y/o 6**.

Respecto al consumo de los recursos presupuestarios asignados, estos deben estar vinculados con el avance de las actividades –tareas y/o proyectos –trabajos desarrollados.

#### 7.2. Procedimiento de presentación

7.2.1. Las Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Santiago de Surco, remitirán su Informe de Evaluación del Plan Operativo a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, dentro de los plazos establecidos, según el siguiente cronograma:

Informe de Evaluación	Fecha de Presentación
Al mes de Junio (Primer Semestre)	Miércoles, 11 de Julio del 2012
Mes de Julio	Viernes, 3 de Agosto del 2012
Mes de Agosto	Miércoles 5 de Setiembre del 2012
Al mes de Setiembre (Al Tercer Trimestre)	Viernes, 5 de Octubre del 2012
Mes de Octubre	Lunes, 5 de Noviembre del 2012
Mes de Noviembre	Miércoles, 5 de Diciembre del 2012
Al mes Diciembre (Informe Anual)	Jueves 10 de Enero del 2013





## Municipalidad de Santiago de Surco

7.2.2. La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, con la información proporcionada por las Unidades Orgánicas, elaborará el Informe de Evaluación del Plan Operativo Institucional 2012, el cual será elevado a la Gerencia Municipal para su conocimiento y fines pertinentes; asimismo elaborará el Informe Semestral y Anual para su presentación a la Gerencia de Planificación de la Municipalidad de Lima Metropolitana y el Órgano de Control Institucional de la Municipalidad de Santiago de Surco.

7.2.3. La remisión de los Informes de Evaluación, se harán de dos formas:

a) **Impresa:** Parte literal en Microsoft Office Word, Arial 11 y los cuadros en Microsoft Office Excel, Arial Narrow 12.

b) **Correo electrónico** a las siguientes direcciones:

**raquilar@munisurco.gob.pe; jcahuana@munisurco.gob.pe**

### 7.3. Procedimiento de Modificación del Plan Operativo Institucional

7.3.1. Se entenderá como modificación del Plan Operativo Institucional 2012, al proceso a través del cual se incorporan variaciones al documento aprobado, a petición de las unidades orgánicas, por situaciones coyunturales o sobre la base de los resultados obtenidos del proceso de evaluación del Plan Operativo 2012. En ambos casos estos cambios conllevan a la elaboración de un Plan Operativo Institucional Modificado.

7.3.2. Las Unidades Orgánicas o Centros de Gestión remitirán a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la variación de su Plan Operativo 2012 en los **formatos N°4, 5 y/o 6**, adjuntando el sustento técnico el **Anexo 7**, el cual constituye el fundamento para proceder a la modificación.

7.3.3. La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, consolida las variaciones del Plan Operativo 2012 de las diferentes unidades orgánicas o centros de gestión, y elabora el Plan Operativo Institucional Modificado el cual es puesto a consideración de la Gerencia Municipal para su aprobación.

7.3.4. Dentro de los aspectos a ser considerados como modificación, se detallan los siguientes:

a) Inclusión de nuevos objetivos o cambio de los mismos, que respondan a necesidades institucionales o por cambios surgidos en la Organización, en adaptación a los objetivos funcionales a los que se debe alinear, que implica cambios en Objetivos Institucionales, actividades/tareas y/o proyectos/trabajos

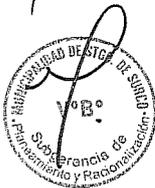
b) Nuevos indicadores que permiten medir los compromisos o cambios.

c) Nuevas actividades/tareas o proyectos/trabajos considerando la programación de la cantidad de la meta física y su cronograma de avance de acuerdo a los recursos presupuestarios asignados.

d) Incremento o reducción de la cantidad de la meta física por el aumento o disminución de los recursos presupuestarios a nivel de **actividades - tareas y/o proyectos - trabajos**.

e) Variación del cronograma de avance de la meta física por modificación de calendario de los recursos presupuestarios a nivel de **actividades - tareas y/o proyectos - trabajos**.

f) Postergación de **actividades - tareas y/o proyectos - trabajos** por el destino de los recursos presupuestarios a otras de mayor relevancia.





## Municipalidad de Santiago de Surco

7.3.5. Se debe sustentar los cambios efectuados, detallando:

a) **Para aquellas actividades/tareas que se han ejecutado en algún porcentaje, y que no continuará su ejecución (actividades suspendidas):**

- El avance obtenido.
- Lo que se dejará de ejecutar y las implicancias de su no ejecución.
- Aquellas actividades/tareas que se habilitarán con los recursos liberados por dicha suspensión.

b) **Para aquellas actividades/tareas detectadas como no programadas pero que se han ejecutado (actividades emergentes):**

- Las actividades/tareas incorporadas.
- Proyección de la meta al cierre del año.
- Su articulación con el objetivo específico y su pertinencia y trascendencia de incorporación.

7.3.6. Las actividades-tareas y proyectos-trabajos del Plan Operativo Modificado 2012 deberán estar asociadas a sus recursos presupuestarios, lo cual implica:

Que las metas físicas programadas a nivel de actividades – tareas y/o proyectos-trabajos deben contar con los recursos presupuestarios que permitan su cumplimiento.

### VIII. RESPONSABILIDADES

8.1. La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad de Santiago de Surco, a través de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, será la encargada de conducir la Evaluación del Plan Operativo de las Unidades Orgánicas o Centros de Gestión, para lo cual brindará su asesoramiento técnico correspondiente.

8.2. Las Unidades Orgánicas o Centros de Gestión de la Municipalidad de Santiago de Surco, en su calidad de órganos ejecutores, reportarán y entregarán el Informe de Evaluación de su Plan Operativo a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

8.3. La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, será la encargada de controlar la calidad de la información proporcionada por las unidades orgánicas.

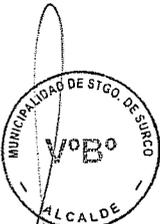
8.4. La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, será la encargada de elaborar el Informe Institucional de Evaluación del Plan Operativo 2012, para su presentación a la Gerencia Municipal.

8.5. La Gerencia Municipal, será la encargada de remitir a las Unidades Orgánicas o Centros de Gestión, las recomendaciones propuestas por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto en el Informe de Evaluación del Plan Operativo Institucional 2012, a fin de que estas sean implementadas.

8.6. La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, será la encargada de consolidar las solicitudes de las Unidades Orgánicas o Centros de Gestión referentes a la variación de su Plan Operativo 2012, con la finalidad de elaborar el Plan Operativo Institucional Modificado 2012 para su presentación a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Metropolitana de Lima y el Órgano de Control Institucional de la Municipalidad de Santiago de Surco.

8.7. La Gerencia Municipal, será la encargada de aprobar el Plan Operativo Institucional Modificado 2012, elaborado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

8.8. Las Unidades Orgánicas deberán disponer de sistemas de información que permita contar con datos confiables y oportunos para medir el avance de las tareas/trabajos, actividades, proyectos, productos e indicadores programados en el Plan Operativo Institucional 2012.





## Municipalidad de Santiago de Surco

8.9. El seguimiento y monitoreo de los indicadores de gestión para el presente ejercicio será realizado por la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización en coordinación con las unidades orgánicas de la Corporación, para lo cual se programarán reuniones de trabajo permanentes.

8.10 Con la finalidad de efectuar un trabajo, coordinado, coherente y oportuno, se podrá solicitar cualquier consulta que surja durante la elaboración de los respectivos informes, para lo cual pueden dirigirse a la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, a los teléfonos 411-5560 anexo 2315 o 2319 y a los siguientes correos:  
[raguilar@munisurco.gob.pe](mailto:raguilar@munisurco.gob.pe); [icahuana@munisurco.gob.pe](mailto:icahuana@munisurco.gob.pe)

8.11 Los aspectos no contemplados en la presente Directiva, serán resueltos por la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad de Santiago de Surco.

### IX. FORMATOS Y ANEXOS

#### FORMATOS

- FORMATO 1 : EJECUCION DE ACTIVIDADES / TAREAS / PRODUCTOS
- FORMATO 2 : EJECUCION DE ACCIONES DE INVERSION / TRABAJO / PRODUCTOS
- FORMATO 2.1 : DETALLE DE LA EJECUCION DE PROYECTOS DE INVERSION
- FORMATO 3 : EVALUACION DE LOS INDICADORES POR RESULTADO FINAL
- FORMATO 3.1 : EVALUACION DE LOS INDICADORES POR RESULTADO ESPECÍFICO
- FORMATO 4 : PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MODIFICADO AÑO FISCAL 2012 - ACTIVIDADES / TAREAS
- FORMATO 5 : PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MODIFICADO AÑO FISCAL 2012 - PROYECTOS / ACCION DE INVERSION / TRABAJO
- FORMATO 6 : PROGRAMACION DE INDICADORES DE RESULTADO

#### ANEXOS

- ANEXO 1 : ESQUEMA DEL INFORME DEL PLAN OPERATIVO 2012
- ANEXO 1.1 : MODELO DE MEMORANDUM PARA REMISION DE LA EVALUACION DEL POI 2012
- ANEXO 2 : MAPA ESTRATEGICO A NIVEL CORPORATIVO OBJETIVOS INSTITUCIONALES AÑO FISCAL 2012 OBJETIVOS GENERALES
- ANEXO 2.1 : OBJETIVOS INSTITUCIONALES AÑO FISCAL 2012 OBJETIVOS ESPECIFICOS
- ANEXO 3 : MAPA DE PROCESOS ESTRATEGICOS





## Municipalidad de Santiago de Surco

### PROCESOS ESTRATEGICOS DE LA MSS

- ANEXO 4 : ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA MSS
- ANEXO 5 : INDICADORES DE RESULTADO FINAL
- ANEXO 6 : INDICADORES DE RESULTADO ESPECIFICO
- ANEXO 7 : SOLICITUD PARA LA MODIFICACION DEL PLAN OPERATIVO 2012  
MODELO DE MEMORANDUM



**EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO FISCAL 2012**  
**FORMATO 1: EJECUCION DE ACTIVIDADES / TAREAS / PRODUCTOS**

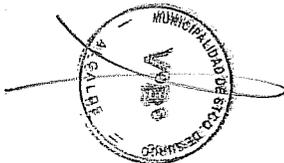
<b>PERIODO DE EVALUACION:</b>	
<b>CENTRO DE GESTION RESPONSABLE:</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA: (Ver Anexo 2)</b>	
<b>PERSPECTIVA: (Ver Anexo 2)</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL: (Ver Anexo 2)</b>	
<b>OBJETIVO ESPECIFICO: (Ver Anexo 2.1)</b>	
<b>PROCESO: (Ver Anexo 3)</b>	

ACTIVIDAD	PRODUCTO	COMPORTAMIENTO (AL PERIODO DE EVALUACION) DE LA META FISICA						COMPORTAMIENTO ANUAL DE LA META FISICA				
		PROGRAMACION MENSUAL / TRIMESTRAL / SEMESTRAL	EJECUCION MENSUAL / TRIMESTRAL / SEMESTRAL	% DE AVANCE <sup>2</sup>			PROGRAMACION ANUAL	EJECUCION ACUMULADA	% DE AVANCE <sup>2</sup>			
				OPTIMO 100%-85%	RETRASO MODERADO Menor a 95%- 85%	RETRASADO O NO EJECUTADO Menor a 85%- 0%			OPTIMO 100%-85%	RETRASO MODERADO Menor a 95%- 85%	RETRASADO O NO EJECUTADO Menor a 85%- 0%	

TAREAS	TIPO DE TAREA <sup>1</sup>	GRUPO FUNCIONAL (Ver Anexo 4)	PRODUCTO	COMPORTAMIENTO (AL PERIODO DE EVALUACION) DE LA META FISICA						COMPORTAMIENTO ANUAL DE LA META FISICA				
				PROGRAMACION MENSUAL / TRIMESTRAL / SEMESTRAL	EJECUCION MENSUAL / TRIMESTRAL / SEMESTRAL	% DE AVANCE <sup>2</sup>			PROGRAMACION ANUAL	EJECUCION ACUMULADA	% DE AVANCE <sup>2</sup>			
						OPTIMO 100%-85%	RETRASO MODERADO Menor a 95%- 85%	RETRASADO O NO EJECUTADO Menor a 85%- 0%			OPTIMO 100%-85%	RETRASO MODERADO Menor a 95%- 85%	RETRASADO O NO EJECUTADO Menor a 85%- 0%	
										0				
										0				
										0				

NOTA: REALIZAR UNA FICHA POR ACTIVIDAD

<sup>1</sup> Carácter Estratégico (Alineado al PDC y PEI)  
<sup>2</sup> Plan de Modernización y Plan de Incentivos  
<sup>3</sup> Carácter Permanente  
<sup>4</sup> GRADO DE AVANCE REFERENCIAL DURANTE LA EVALUACION MENSUAL, TRIMESTRAL O SEMESTRAL



**EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO FISCAL 2012**  
**FORMATO 2: EJECUCION DE ACCIONES DE INVERSION / TRABAJO / PRODUCTOS**

<b>PERIODO DE EVALUACION:</b>	
<b>CENTRO DE GESTION RESPONSABLE:</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA: (Ver Anexo 2)</b>	
<b>PERSPECTIVA: (Ver Anexo 2)</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL: (Ver Anexo 2)</b>	
<b>OBJETIVO ESPECIFICO: Ver Anexo 2.1</b>	
<b>MACROPROCESO:</b>	
<b>PROCESO: (Ver Anexo 3)</b>	
<b>SUB PROCESO:</b>	

ACCION DE INVERSION / PROYECTO	SNIP	SECTOR DEL DISTRITO	TIPO DE PROYECTO	PRODUCTO	COMPORTAMIENTO (AL PERIODO DE EVALUACION) DE LA META FISICA			COMPORTAMIENTO ANUAL DE LA META FISICA							
					PROGRAMACION MENSUAL / TRIMESTRAL / SEMESTRAL	EJECUCION MENSUAL / TRIMESTRAL / SEMESTRAL	% DE AVANCE			PROGRAMACION ANUAL	EJECUCION ACUMULADA	% DE AVANCE <sup>2</sup>			
							OPTIMO (100%)	RETRASADO (89%-1%)	NO EJECUTADO (0%)			CONCLUIDO	EN EJECUCION	NO EJECUTADO	

TRABAJOS	PRODUCTO	COMPORTAMIENTO (AL PERIODO DE EVALUACION) DE LA META FISICA			COMPORTAMIENTO ANUAL DE LA META FISICA									
		PROGRAMACION MENSUAL / TRIMESTRAL / SEMESTRAL	EJECUCION MENSUAL / TRIMESTRAL / SEMESTRAL	% DE AVANCE			PROGRAMACION ANUAL	EJECUCION ACUMULADA	% DE AVANCE <sup>2</sup>					
				OPTIMO (100%)	RETRASADO (89%-1%)	NO EJECUTADO (0%)			CONCLUIDO	EN EJECUCION	NO EJECUTADO			

NOTA: REALIZAR UNA FICHA POR CADA ACCION DE INVERSION / PROYECTO

<sup>1</sup> Presupuesto Participativo - Acuerdo con la población (Especificar el año)

<sup>1</sup> Gestión Municipal (Especificar año)

<sup>1</sup> Otros

<sup>2</sup> GRADO DE AVANCE REFERENCIAL DURANTE LA EVALUACION MENSUAL, TRIMESTRAL O SEMESTRAL





**EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2012**  
**FORMATO 3: EVALUACION DE LOS INDICADORES DE RESULTADO FINAL <sup>1</sup>**

**GERENCIA RESPONSABLE:**  
**PERIODO DE EVALUACION:**

PERSPECTIVA	LINEA ESTRATEGICA	PROCESO	OBJETIVO GENERAL	INDICADOR	VALOR ESPERADO DEL INDICADOR	VALOR ALCANZADO DEL INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!

<sup>1</sup> Ver Anexo 5

Nota : Coordinar el valor alcanzado del indicador con la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto



**EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2012**  
**FORMATO 3.1: EVALUACION DE LOS INDICADORES POR RESULTADO ESPECIFICO <sup>1</sup>**

**GERENCIA RESPONSABLE:**  
**PERIODO DE EVALUACION:**

PERSPECTIVA	LINEA ESTRATEGICA	PROCESO	OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADOR	VALOR ESPERADO DEL INDICADOR	VALOR ALCANZADO DEL INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!

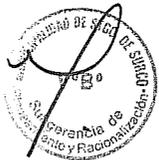
<sup>1</sup> Ver Anexo 6



FORMATO 4: PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MODIFICADO AÑO FISCAL 2012 - ACTIVIDADES / TAREAS

OBJETIVO GENERAL													
OBJETIVO ESPECIFICO													
MACROPROCESO													
PROCESO													
SUB PROCESO													
UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE													
ACTIVIDAD													
PRODUCTO													
META ANUAL	0												
META MENSUAL	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
PRESUPUESTO DE GASTO 2012													

TAREAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRODUCTO	META ANUAL	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
				0												
				0												
				0												



FORMATO 5: PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MODIFICADO AÑO FISCAL 2012 - PROYECTOS / ACCION DE INVERSION / TRABAJO

<b>OBJETIVO GENERAL</b>													
<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>													
<b>MACROPROCESO</b>													
<b>PROCESO</b>													
<b>SUB PROCESO</b>													
<b>UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE</b>													
<b>PROYECTO /ACCIONES DE INVERSION</b>													
<b>TIPO DE PROYECTO (Marcar con una X y especificar el año)</b>	<b>GESTION MUNICIPAL</b>			<b>PRESUPUESTO PARTICIPATIVO</b>			<b>AÑO</b>						
<b>SECTOR DEL DISTRITO</b>													
<b>PRODUCTO</b>	<b>POBLACION DEL DISTRITO BENEFICIADA CON EL PROYECTO</b>												
<b>META ANUAL</b>	<b>0</b>												
<b>META MENSUAL</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABRI</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	
<b>PRESUPUESTO DE GASTO 2012</b>													

TRABAJO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PRODUCTO	META ANUAL	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ELABORACION DEL ESTUDIO DE PREINVERSION			PERFIL VIABLE	0												
ELABORACION DEL EXPEDIENTE TECNICO			EXPEDIENTE TECNICO APROBADO	0												
SUPERVISION DE OBRA			SERVICIO DE SUPERVISION	0												
EJECUCION DE OBRA			M2 CONSTRUIDOS	0												



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MODIFICADO 2012**  
**FORMATO 6: PROGRAMACION DE INDICADORES DE RESULTADO**

**GERENCIA RESPONSABLE:**  
**PERIODO DE EVALUACION:**

PERSPECTIVA	LINEA ESTRATEGICA	PROCESO	OBJETIVO GENERAL / OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VALOR PROGRAMADO DEL INDICADOR	
						AL I SEMESTRE	AL II SEMESTRE
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!
							#DIV/0!

Nota : Coordinar la construcción de los Indicadores con la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto





# Municipalidad de Santiago de Surco

## ANEXO 1

### Esquema del Informe de Evaluación del Plan Operativo 2012

#### A NIVEL GERENCIAL (RESUMEN EJECUTIVO) Y A NIVEL DE SUBGERENCIAS

##### **A. LOGROS ALCANZADOS Y ACCIONES REALIZADAS**

- 1.1.. Considerar los principales logros alcanzados en el periodo materia de evaluación, que han generado impacto en la población del distrito y a nivel organizacional.

**Incluir el detalle de las coordinaciones realizadas con las diferentes unidades orgánicas de la Corporación para la consecución de los logros alcanzados de manera conjunta.**

- 1.1.. Considerar las acciones realizadas con respecto al Plan de Modernización Municipal y Plan de Incentivos para el periodo 2012.

- 1.1.. Considerar los avances realizados por cada actividad/tareas programado en el Plan Operativo Institucional 2012.

- 1.1.. Considerar los resultados alcanzados y/o avances de cada proyecto de inversión programado en el Plan Operativo 2012. Se debe incluir la siguiente información:

**- Con respecto al proyecto de inversión en términos generales**

Código SNIP  
Sector del distrito beneficiado  
Tipo de Proyecto: Acuerdo con la población / Gestión Municipal  
Número de Población beneficiaria

17

**- Con respecto a los estudios de pre inversión:**

Estudio de mercado  
Elaboración de términos de referencia  
Proceso de selección hasta la firma de contrato  
Levantamiento de observaciones  
Declaratoria de viabilidad

**- Con respecto al expediente técnico:**

Estudio de mercado  
Elaboración de términos de referencia  
Proceso de selección hasta la firma de contrato  
Elaboración de expediente técnico  
Levantamiento de observaciones  
Resolución de aprobación

**- A nivel de ejecución de obra**

Proceso de selección hasta la firma de contrato  
Ejecución de obra (determinar el grado de avance)  
Recepción de obra  
Liquidación de obra  
Cierre del proyecto  
Evaluación Post - inversión



##### **B. LIMITACIONES**

Explicar detalladamente el motivo del incumplimiento al periodo materia de evaluación de la actividad/tarea y/o proyecto/acción de inversión/trabajo programado en el Plan Operativo 2012 que presentan retrasos o no existe avance



## Municipalidad de Santiago de Surco

### **C. MEDIDAS CORRECTIVAS**

Describir aquellas estrategias que se desarrollarán en conjunto con las unidades orgánicas involucradas para cumplir con las actividades/tareas y/o proyectos/acciones de inversión/trabajos programados en el Plan Operativo.

Las medidas correctivas deben guardar relación con las limitaciones presentadas.





## Municipalidad de Santiago de Surco

### ANEXO 1.1

#### MODELO DE MEMORANDUM PARA REMISION DE LA EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO 2012

Las Subgerencias deberán remitir la información a la Gerencia adscrita para su revisión y posterior remisión

#### MEMORANDUM -2012 -xxxx- MSS

A : SR.  
GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

REF. : DIRECTIVA N° 2012-MSS SEGUIMIENTO POI 2012

ASUNTO : EJECUCION PLAN OPERATIVO AL

FECHA :

---

Por medio del presente remito a usted el Informe de Ejecución del Plan Operativo Institucional 2012 (**especificar periodo de evaluación**), el cual ha sido elaborado bajo los lineamientos establecidos en el numeral 7.1.3 y 7.2.1 del documento de la referencia.

19

Atentamente,



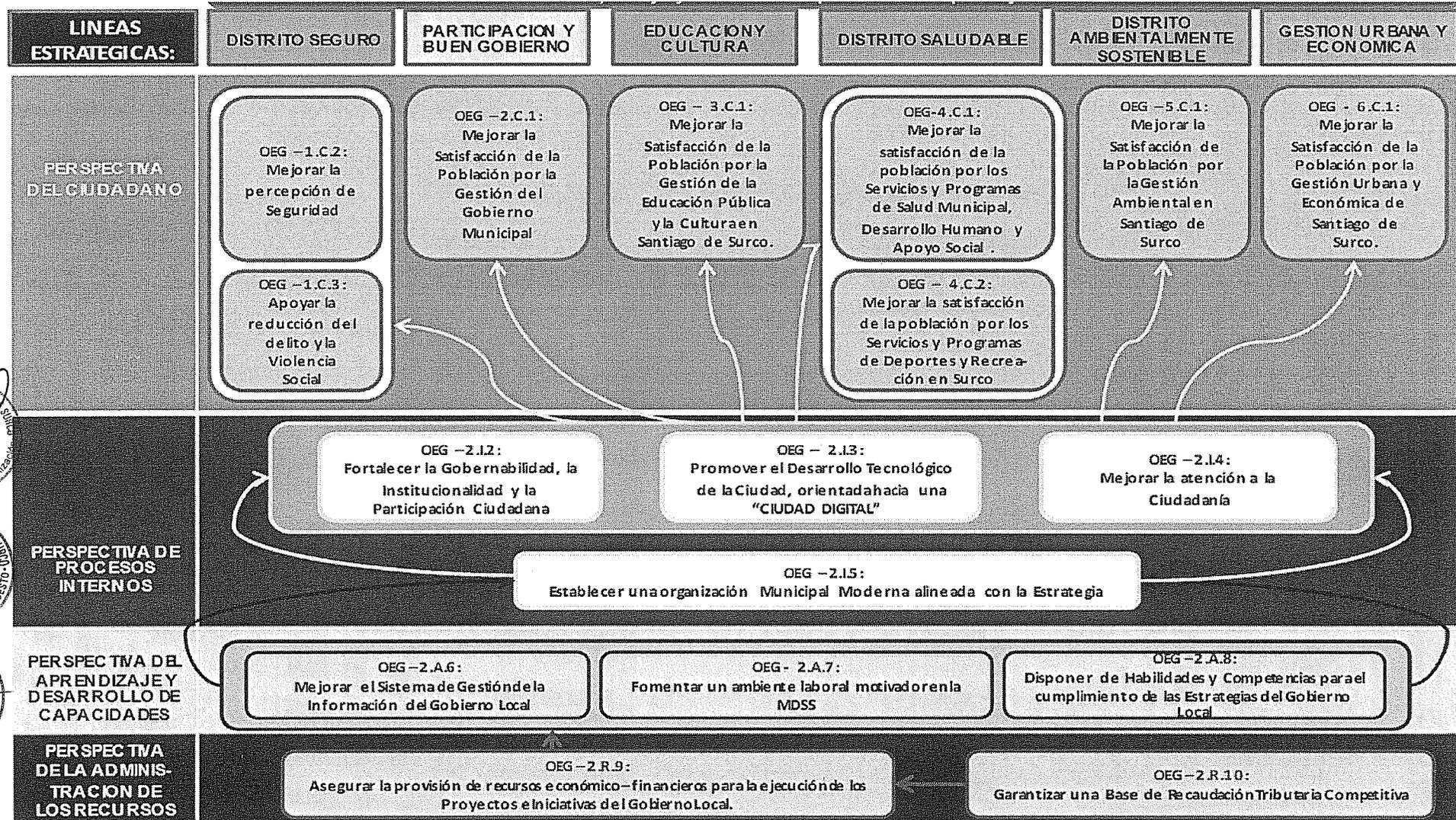
# ANEXO 2

## MAPA ESTRATEGICO A NIVEL CORPORATIVO



**MUNICIPALIDAD  
DE SANTIAGO DE SURCO**

### OBJETIVOS INSTITUCIONALES AÑO FISCAL 2012





## Municipalidad de Santiago de Surco

### ANEXO N°2

#### OBJETIVOS INSTITUCIONALES PARA EL AÑO FISCAL 2012

#### OBJETIVOS GENERALES

##### PERSPECTIVA DEL CIUDADANO

##### LINEA ESTRATEGICA: DISTRITO SEGURO

- OBJETIVO GENERAL 1** Mejorar la percepción de seguridad
- OBJETIVO GENERAL 2** Mejorar la satisfacción de la población por los servicios de seguridad ciudadana
- OBJETIVO GENERAL 3** Apoyar la reducción del delito y la violencia social

##### LINEA ESTRATEGICA: PARTICIPACION Y BUEN GOBIERNO

- OBJETIVO GENERAL 4** Mejorar la satisfacción de la población por la Gestión del Gobierno Municipal

##### LINEA ESTRATEGICA: EDUCACION Y CULTURA

- OBJETIVO GENERAL 5** Mejorar la satisfacción de la población por la Gestión de la Educación Pública y la Cultura en Santiago de Surco.

##### LINEA ESTRATEGICA: DISTRITO SALUDABLE

- OBJETIVO GENERAL 6** Mejorar la satisfacción de la población por los Servicios y Programas Municipales de Salud Pública de Santiago de Surco

- OBJETIVO GENERAL 7** Mejorar la satisfacción de la población por los Servicios y Programas de Desarrollo Humano y Apoyo Social en Santiago de Surco.

- OBJETIVO GENERAL 8** Mejorar la satisfacción de la población por los Servicios y Programas de Deportes y Recreación de Surco.

##### LINEA ESTRATEGICA: DISTRITO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE

- OBJETIVO GENERAL 9** Mejorar la satisfacción de la población por la Gestión Ambiental de Santiago de Surco

##### LINEA ESTRATEGICA: GESTION URBANA Y ECONOMICA

- OBJETIVO GENERAL 10** Mejorar a satisfacción de la población por la Gestión Urbana y Económica de Santiago de Surco





## Municipalidad de Santiago de Surco

### ANEXO 2.1

#### OBJETIVOS INSTITUCIONALES PARA EL AÑO FISCAL 2012

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

#### PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS

##### LINEA ESTRATEGICA: DISTRITO SEGURO

1. Fomentar la participación ciudadana en la solución de problemas vecinales.
2. Mejorar la calidad de los servicios de seguridad ciudadana.

##### LINEA ESTRATEGICA: PARTICIPACION Y BUEN GOBIERNO

3. Fortalecer la Gobernabilidad, la Institución y la Participación Ciudadana
4. Promover el Desarrollo Tecnológico de la Ciudad, orientado hacia una "CIUDAD DIGITAL"
5. Mejorar la atención a la Ciudadanía
6. Establecer una organización Municipal Moderna alineada con la Estrategia de Gobierno Local

##### LINEA ESTRATEGICA: EDUCACION Y CULTURA

7. Mejorar la calidad de la Educación Pública en las II.EE Municipalizadas del distrito.
8. Promover el desarrollo cultural en Santiago de Surco.
9. Fomentar el uso de los TIC's en los Centros Educativos de Gestión Municipal.
10. Ampliar y mejorar la infraestructura para la Educación Pública.

##### LINEA ESTRATEGICA: DISTRITO SALUDABLE

11. Fomentar la salud preventiva en la población surcana.
12. Mejorar los servicios en los Centros de Salud de Gestión Municipal.
13. Mejorar la calidad y la eficacia de los Programas de Asistencia Social a la población en riesgo.
14. Desarrollar el deporte y la recreación en beneficio de la población surcana.

##### LINEA ESTRATEGICA: DISTRITO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE

15. Mejorar la calidad de los servicios de Limpieza Pública, Parques y Jardines.
16. Modernizar y mantener el ornato de la Ciudad.
17. Fortalecer la Gestión del Control de la Contaminación Ambiental
18. Fomentar en la población surcana la conciencia de protección del medio Ambiente.

##### LINEA ESTRATEGICA: GESTION URBANA Y ECONOMICA

19. Promover la inversión pública y privada en áreas estratégicas.
20. Facilitar el desarrollo ordenado de las actividades económicas en Santiago de Surco.
21. Mantener actualizado los instrumentos de Gestión del Desarrollo Urbano y Económico
22. Ampliar y mejorar la infraestructura pública de la ciudad.
23. Mejorar la calidad de los servicios de gestión urbana y económica, brindados a la ciudadanía.

#### PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE Y DESARROLLO DE CAPACIDADES

24. Mejorar el Sistema de Gestión de la Información del Gobierno Local de Santiago de Surco
25. Fomentar un ambiente laboral motivador en la Municipalidad de Santiago de Surco.
26. Disponer de habilidades y competencias para el cumplimiento de las estrategias del Gobierno Local

#### PERSPECTIVA DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS

27. Asegurar la provisión de recursos económicos-financieros para la ejecución de los proyectos e iniciativas del Gobierno Local.
28. Garantizar una base de recaudación tributaria competitiva.



# ANEXO 3

## MAPA DE PROCESOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO

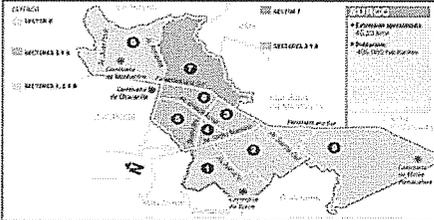
### MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO – MAPA DE PROCESOS

**MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO**  
 GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  
 SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y RACIONALIZACION

**ESTRUCTURA DE PROCESOS**

**LOCALIZACION**

Se ubica en el centro occidental del Departamento de Lima. Se halla comprendido dentro de las siguientes coordenadas geográficas:  
 Altitud: 65 metros  
 Latitud: 12°00'30"  
 Longitud: 77°00'13"



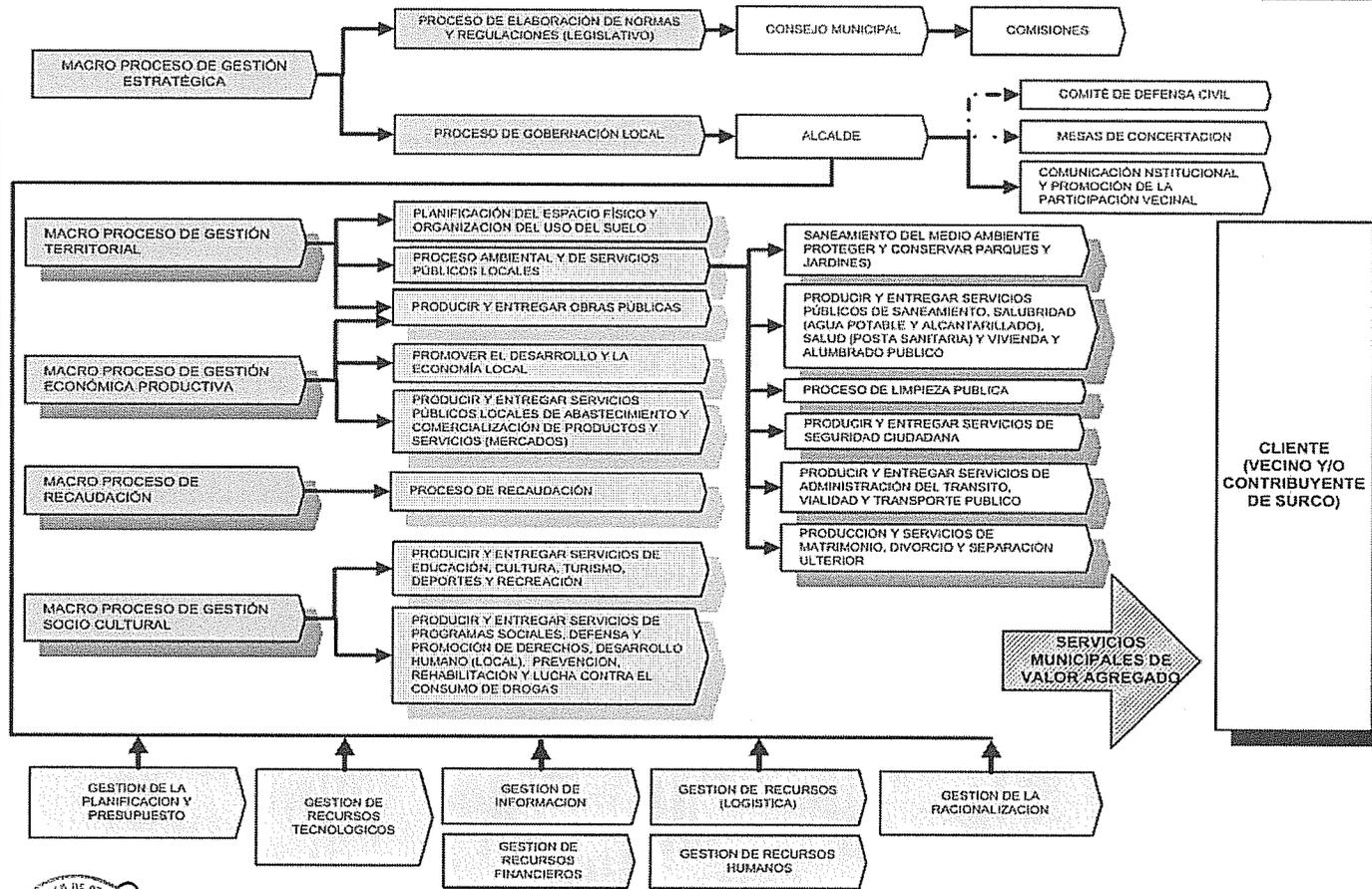
**CLIMA**

18°C (Temperatura promedio)  
 27°C (Enero – Marzo)  
 15°C (en Invierno)



**LEYENDA**

	PROCESO ESTRATEGICO
	MACROPROCESO
	PROCESO (CORE)
	SUBPROCESO (CORE)
	PROCESO DE SOPORTE



# ANEXO 3

## MAPA DE PROCESOS ESTRATEGICOS



MUNICIPALIDAD  
DE SANTIAGO DE SURCO

GOBERNACIÓN  
LOCAL

PLANEAMIENTO

PARTICIPACION  
VECINAL

RECAUDACION

DESARROLLO  
SOCIAL

SEGURIDAD  
CIUDADANA

DESARROLLO  
URBANO

SERVICIOS A LA  
CIUDAD  
Y MEDIO AMBIENTE

DESARROLLO  
ECONOMICO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

RECURSOS DE  
TECNOLOGÍAS  
DE  
INFORMACION

RECURSOS  
HUMANOS

RECURSOS  
FINANCIEROS

RECURSOS  
LOGISTICOS

RECURSOS DE  
COMUNICACION

ASESORIA  
JURIDICA

CONTROL  
INSTITUCIONAL

AUDITORIAS  
INTERNAS DE  
GESTIÓN

C  
I  
U  
D  
A  
D  
A  
N  
I  
A

C  
I  
U  
D  
A  
D  
A  
N  
I  
A





## Municipalidad de Santiago de Surco

### ANEXO 3

#### PROCESOS ESTRATÉGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

a) Procesos de Gestión, Estratégicos o de Dirección

- Gobernación Local: Proceso donde se desarrollan todas las actividades de la Alta Dirección (Concejo, Alcaldía, Gerencia Municipal) en su propósito de dirigir la Institución.
- Planeamiento: Proceso donde se desarrollan todas las actividades de Dirección (Gerencias) en su propósito de planificar y organizar la Institución.
- Participación Vecinal: Proceso donde se desarrolla actividades que busca incluir al vecino en la gestión de la Institución.

b) Procesos Operativos o Principales

- Recaudación: Proceso donde se obtienen los recursos financieros para el desarrollo de todos los procesos de la Institución.
- Desarrollo Social: Proceso que se orienta a mejorar la calidad de vida del vecino surcano.
- Desarrollo Urbano: Proceso que desarrolla actividades que impactan en el desarrollo de la infraestructura urbanística de la ciudad.
- Desarrollo Económico: Procesos que se orientan al logro de resultados que benefician las actividades económicas y comerciales que se desarrollan en el distrito.
- Seguridad Ciudadana: Proceso que desarrolla actividades tendientes a proporcionar acciones preventivas y de intervención contra la actividad delictiva, para generar un ambiente de seguridad social en la población.
- Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente: Procesos referidos al desarrollo de actividades del ornato, limpieza y mantenimiento de parques y jardines, con el valor añadido de procurar la buena gestión y sostenibilidad ambiental.
- Atención al Ciudadano: Proceso orientado a las diversas actividades referentes a la atención al vecino, por los diversos canales de atención tanto presencial como virtual.

25

c) Procesos de Apoyo o Soporte

- Recursos tecnológicos: Software y Hardware.
- Recursos Humanos: Selección, Capacitación, Desarrollo, Bienestar, Cultura Organizacional.
- Recursos Financieros: Contabilidad, Costos, Tesorería.
- Recursos Logísticos: Abastecimiento, Almacén, Maestranza.
- Recursos de Comunicación: Interna, Externa, Documentación.
- Asesoría Jurídica: Gestión legal interna y externa.

d) Procesos de Control

- Control Institucional: Proceso que comprende diversas actividades propias del Sistema de Control institucional.
- Auditorías Internas de Gestión: Proceso que comprende las auditorías de Gestión de Calidad, una vez implementado el Sistema de Gestión de Calidad.





## Municipalidad de Santiago de Surco

### ANEXO 3.1

#### ALINEAMIENTO ESTRATEGIA - PROCESO

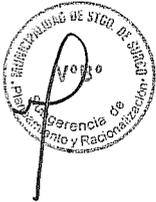
Línea Estratégica	Procesos que la impactan principalmente
Distrito Saludable	Desarrollo Social
Distrito Seguro	Seguridad Ciudadana, Desarrollo Social, Desarrollo Urbano
Educación y Cultura	Desarrollo Social
Ambientalmente Sostenible	Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente
Gestión Urbana y Económica	Desarrollo Urbano y Desarrollo Económico
Participación y Buen Gobierno	Gobernación Local, Planeamiento, Participación Vecinal, Recaudación, Atención al Ciudadano y Procesos de Apoyo o Soporte

### ANEXO 3.2

#### ALINEAMIENTO PROCESO - ESTRUCTURA

Procesos	Estructura Organizacional (Gerencia responsable)
Gobernación Local	Concejo, Alcaldía, Gerencia Municipal y Secretaría General
Planeamiento	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Participación Ciudadana	Gerencia de Participación Vecinal
Recaudación	Gerencia de Administración Tributaria y Gerencia de Desarrollo Urbano
Desarrollo Social	Gerencia de Desarrollo Humano y Educación
Desarrollo Urbano	Gerencia de Desarrollo Urbano y Gerencia de Obras Públicas y Proyectos
Desarrollo Económico	Gerencia de Desarrollo Urbano
Seguridad Ciudadana	Gerencia de Seguridad Ciudadana
Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente	Gerencia de Gestión Ambiental
Atención al Ciudadano	Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensoría Vecinal
Recursos de Tecnologías de la Información	Gerencia de Tecnologías de la Información
Recursos Humanos	Gerencia de Administración y Finanzas
Recursos Logísticos	Gerencia de Administración y Finanzas
Recursos Financieros	Gerencia de Administración y Finanzas
Recursos de Comunicación	Gerencia de Comunicaciones e Imagen
Asesoría Jurídica	Gerencia de Asesoría Jurídica y Procuraduría Pública Municipal
Control Institucional	Órgano de Control Institucional
Auditorías Internas de Gestión	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

26



ANEXO 4: ESTRUCTURA FUNCIONAL MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO - AÑO FISCAL 2012

DEPARTAMENTO 15 LIMA  
 PROVINCIA 01 LIMA  
 DISTRITO 40 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO (301289)

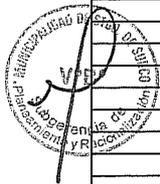
CATEGORIA	PROGRAMA PPTO	PRODUCTO / PROYECTO	ACTIVIDAD / ACCION / OBRA	FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	CENTRO DE GESTION	SECFUN	
2. ACCIONES CENTRALES									
	9001 ACCIONES (SIN PROGRAMA)								
		3.999999	SIN PRODUCTO						
			5.000001	PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO					
				03 PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA					
				004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL					
				0005 PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL					
							2601 GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	5	
							2602 SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y RACIONALIZACION	5	
							2603 SUBGERENCIA DE PRESUPUESTO	5	
			5.000002	CONDUCCION Y ORIENTACION SUPERIOR					
				03 PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA					
				006 GESTION					
				0007 DIRECCION Y SUPERVISION SUPERIOR					
							1101 CONCEJO MUNICIPAL	6	
							1201 ALCALDIA	6	
							1301 GERENCIA MUNICIPAL	6	
			5.000003	GESTION ADMINISTRATIVA					
				03 PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA					
				006 GESTION					
				0008 ASESORAMIENTO Y APOYO					
							1202 GERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL	7	
							1504 GERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	7	
							1701 SECRETARIA GENERAL	7	
							1704 GESTION DOCUMENTAL	7	
							2202 SUBGERENCIA DE TESORERIA	7	
							2203 SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y COSTOS	7	
							2405 GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	7	
							2802 SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTOS	7	
							2804 SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	7	
							2805 GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	7	
							2806 SUBGERENCIA DE PATRIMONIO, SERVICIOS GENERALES Y MAESTRANZA	7	
							4204 SUBGERENCIA DE FISCALIZACION	7	
							4901 GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO	7	
			5.000004	ASESORAMIENTO TECNICO Y JURIDICO					
				03 PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA					
				005 GESTION					
				0008 ASESORAMIENTO Y APOYO					
							2501 GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA	8	
							2701 PROCURADURIA PUBLICA MUNICIPAL	8	
			5.000005	GESTION DE RECURSOS HUMANOS					
				03 PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA					
				006 GESTION					
							0011 PREPARACION Y PERFECCIONAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS		
							2804 SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	9	
			5.000006	ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORIA					
				03 PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA					
				006 GESTION					
							0012 CONTROL INTERNO	10	
							1401 ORGANISMO DE CONTROL INSTITUCIONAL		
3. ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS									
	9002 ACCIONES (SIN PROGRAMA)								
		3.999999	SIN PRODUCTO						
			5.000409	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES					
				03 PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA					
				007 RECAUDACION					
				0013 RECAUDACION					
							2301 GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA		
							2304 SUBGERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA		
							2305 SUBGERENCIA DE EJECUTORIA COACTIVA		
							2306 SUBGERENCIA DE ORIENTACION, REGISTRO Y RECAUDACION TRIBUTARIA		
			5.000455	APOYO AL CIUDADANO Y A LA FAMILIA					
				23 PROTECCION SOCIAL					
				051 ASISTENCIA SOCIAL					
							0115 PROTECCION DE POBLACIONES EN RIESGO		
							4311 PROGRAMA DE JOVENES	20	
							4312 ADULTO MAYOR - VOLUNTARIADO	20	



**ANEXO 4: ESTRUCTURA FUNCIONAL MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO - AÑO FISCAL 2012**

DEPARTAMENTO 15 LIMA  
 PROVINCIA 01 LIMA  
 DISTRITO 40 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO (301289)

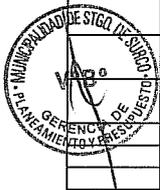
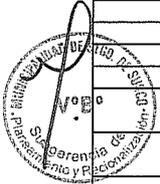
CATEGORIA	PROGRAMA PPTO	PRODUCTO / PROYECTO	ACTIVIDAD / ACCION / OBRA	FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	CENTRO DE GESTION	SECFUN
							4313 TALLER PRODUCTIVO	20
							4314 SURCOLABORANDO	20
							4315 OMAPE	20
							4316 COMEDORES POPULARES	20
							4321 PANADERIA	20
							4322 COMVO	20
							4331 GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y EDUCACION	20
							4332 SUBGERENCIA DE SALUD, BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO DE CAPACIDADES	20
							4335 SISFOH	20
			5.000502	ATENCION DE DESASTRES Y APOYO A LA REHABILITACION Y LA RECONSTRUCCION				
				05 ORDEN PUBLICO Y SEGURIDAD				
				016 GESTION DE RIESGOS Y EMERGENCIAS				
						0036 ATENCION INMEDIATA DE DESASTRES		22
						4606 SUBGERENCIA DE DEFENSA CIVIL		
			5.000605	CONTROL Y APROVECHAMIENTO Y CALIDAD AMBIENTAL				
				17 AMBIENTE				
				055 GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD AMBIENTAL				
						0126 VIGILANCIA Y CONTROL INTEGRAL DE LA CONTAMINACION Y REMEDIACION AMBIENTAL		23
						4102 SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA PARQUES Y JARDINES		
						4105 GERENCIA DE GESTION AMBIENTAL		
			5.000619	CONTROL SANITARIO				
				20 SALUD				
				043 SALUD COLECTIVA				
						0093 REGULACION Y CONTROL SANITARIO		24
						4333 PROGRAMA DE SALUD		
			5.000631	DEFENSA MUNICIPAL AL NIÑO Y AL ADOLESCENTE				
				23 PROTECCION SOCIAL				
				051 ASISTENCIA SOCIAL				
						0115 PROTECCION DE POBLACIONES EN RIESGOS		25
						4302 DEMUNA		
			5.000637	DEPORTE FUNDAMENTAL				
				21 CULTURA Y DEPORTE				
				046 DEPORTE				
						0101 PROMOCION Y DESARROLLO DEPORTIVO		26
						4307 DEPORTE		
			5.000939	MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES				
				17 AMBIENTE				
				055 GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD AMBIENTAL				
						0125 CONSERVACION Y AMPLIACION DE LAS AREAS VERDES Y ORNATO PUBLICO		29
						4102 SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA PARQUES Y JARDINES		
						4102 SUBGERENCIA DE PATRIMONIO, SERVICIOS GENERALES Y MAESTRANZA		
			5.000948	MANTENIMIENTO VIA LOCAL				
				15 TRANSPORTE				
				036 TRANSPORTE URBANO				
						0074 VIAS URBANAS		30
						4103 SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO DEL ORNATO		
			5.000991	OBLIGACIONES PREVISIONALES				
				24 PREVISION SOCIAL				
				052 PREVISION SOCIAL				
						0116 SISTEMA DE PENSIONES		32
						2804 SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS		
			5.001022	PLANEAMIENTO URBANO				
				19 VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO				
				041 DESARROLLO URBANO				
						0090 PLANEAMIENTO Y DESARROLLO URBANO Y RURAL		33
						4503 SUBGERENCIA DE EJECUCION DE OBRAS PUBLICAS		
						4504 GERENCIA DE OBRAS PUBLICAS		
						4505 SUBGERENCIA DE GESTION DE PROYECTOS		
						4601 GERENCIA DE DESARROLLO URBANO		
						4602 SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CATASTRO		
						4603 SUBGERENCIA DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES URBANAS		
			5.001036	PREVENCION SUPERVISION Y CONTROL DE LA CIRCULACION TERRESTRE				
				15 TRANSPORTE				



ANEXO 4: ESTRUCTURA FUNCIONAL MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO - AÑO FISCAL 2012

DEPARTAMENTO 15 LIMA  
 PROVINCIA 01 LIMA  
 DISTRITO 40 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO (301289)

CATEGORIA	PROGRAMA PPTO	PRODUCTO / PROYECTO	ACTIVIDAD / ACCION / OBRA	FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	CENTRO DE GESTION	SECFUN
						036-TRANSPORTE URBANO		
						0075 CONTROL Y SEGURIDAD DEL TRAFICO URBANO		34
							4205 SUBGERENCIA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL	
			5.001059	PROGRAMA DEL VASO DE LECHE				
					23-PROTECCION SOCIAL			
					051-ASISTENCIA SOCIAL			
						0115-PROTECCION DE POBLACIONES EN RIESGO		36
							4317 VASO DE LECHE	
			5.001078	PROMOCION DEL COMERCIO				
					08-COMERCIO			
					021-COMERCIO			
						0043-PROMOCION DEL COMERCIO INTERNO		37
							4604 SUBGERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO	
							4313 TALLER PRODUCTIVO	
							4314 SURCOLABORANDO	
			5.001085	PROMOCION DEL TURISMO INTERNO				
					09-TURISMO			
					022-TURISMO			
						0045-PROMOCION DEL TURISMO		38
							4306 TURISMO	
			5.001090	PROMOCION E INCENTIVO DE LAS ACTIVIDADES ARTISTICAS Y CULTURALES				
					21-CULTURA Y DEPORTE			
					045-CULTURA			
						0100-PROMOCION Y DESARROLLO CULTURAL		39
							4303 SUBGERENCIA DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE	
							4305 PROGRAMA DE CULTURA	
							4309 ESTACION DEL CONOCIMIENTO	
							4334 SUBGERENCIA DE EDUCACION	
			5.001175	SERENAZGO				
					05-ORDEN PUBLICO Y SEGURIDAD			
					014-INTERNO			
						0031-SEGURIDAD VECINAL Y COMUNAL		40
							2405 GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	
							2806 SUBGERENCIA DE PATRIMONIO, SERVICIOS GENERALES Y MAESTRANZA	
							4203 SUBGERENCIA DE SERENAZGO	
							4206 GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	
			5.001181	SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA				
					17-AMBIENTE			
					055-GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD AMBIENTAL			
						0125-CONSERVACION Y AMPLIACION DE LAS AREAS VERDES Y ORNATO PUBLICO		41
							4102 SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA PARQUES Y JARDINES	
							2806 SUBGERENCIA DE PATRIMONIO, SERVICIOS GENERALES Y MAESTRANZA	
			5.001194	SERVICIOS FUNERARIOS Y DE CEMENTERIO				
					23-PROTECCION SOCIAL			
					051-ASISTENCIA SOCIAL			
						0115-PROTECCION DE POBLACIONES EN RIESGO		
							4320 CEMENTERIO MUNICIPAL	
			5.001268	TRANSFERENCIAS DE RECURSOS PARA EL PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ALIMENTARIA				
					03-PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA			
					011-TRANSFERENCIAS E INTERMEDIACION FINANCIERA			
						0019-TRANSFERENCIAS DE CARACTER GENERAL		
							4319 TRANSFERENCIA FINANCIERA PARA PCA	
			5.001269	TRANSFERENCIAS DE RECURSOS PARA EL PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ALIMENTARIA- PANITBC				
					03-PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA			
					011-TRANSFERENCIAS E INTERMEDIACION FINANCIERA			
						0019-TRANSFERENCIAS DE CARACTER GENERAL		
							4318 TRANSFERENCIA FINANCIERA PARA PCA	
			5.001270	TRANSFERENCIA FINANCIERA PARA SUBSIDIOS A COMEDORES POPULARES				
					03-PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA			
					011-TRANSFERENCIAS E INTERMEDIACION FINANCIERA			
						0019-TRANSFERENCIAS DE CARACTER GENERAL		
							4330 TRANSFERENCIA FINANCIERA	





## Municipalidad de Santiago de Surco

### ANEXO 5

#### INDICADORES DE RESULTADO FINAL

(Se mide a nivel de Objetivos Generales y a través de encuestas al vecino)

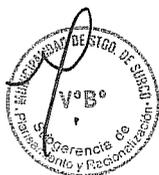
Entre los principales indicadores tenemos:

<b>PROCESO: SEGURIDAD CIUDADANA</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: SEGURIDAD CIUDADANA</b>
<b>LINEA ESTRATEGICA : DISTRITO SEGURO</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la satisfacción de la población por los Servicios de Seguridad Ciudadana
<b>Indicador:</b> Porcentaje de la población que se encuentra satisfecha por el servicio de serenazgo en Santiago de Surco
<b>Meta Anual 2012: 60%</b>

<b>PROCESO: SEGURIDAD CIUDADANA</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: SEGURIDAD CIUDADANA</b>
<b>LINEA ESTRATEGICA : DISTRITO SEGURO</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la Percepción de Seguridad de la Población.
<b>Indicador:</b> Porcentaje de la población que considera que las condiciones de seguridad ciudadana en Santiago de Surco han mejorado
<b>Meta Anual 2012: 50%</b>

<b>PROCESO: SEGURIDAD CIUDADANA</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: SEGURIDAD CIUDADANA</b>
<b>LINEA ESTRATEGICA : DISTRITO SEGURO</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Apoyar la Reducción de la Actividad Delictiva y la Violencia Social.
<b>Indicador:</b> Porcentaje anual de reducción de robos consumados en el distrito de Santiago de Surco
<b>Meta Anual 2012: 5%</b>

<b>PROCESO: GOBERNACION LOCAL / ATENCION AL CIUDADANO</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA MUNICIPAL / GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>
<b>LINEA ESTRATEGICA : PARTICIPACION Y BUEN GOBIERNO</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión del Gobierno





## Municipalidad de Santiago de Surco

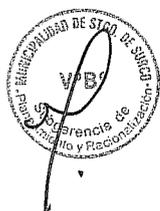
Municipal.
<b>Indicador:</b> Porcentaje de la población que califica la Gestión Municipal como positiva
<b>Meta Anual 2012:</b> 80%

<b>PROCESO:</b> DESARROLLO SOCIAL
<b>GERENCIA RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE EDUCACION Y DESARROLLO HUMANO
<b>LINEA ESTRATEGICA :</b> EDUCACION Y CULTURA
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión de la Educación Pública y la Cultura en Santiago de Surco.
<b>Indicador:</b> Nivel de satisfacción de la población por la Educación que reciben los niños y jóvenes de las II.EE. de Santiago de Surco
<b>Meta Anual 2012:</b> 60%

<b>PROCESO:</b> DESARROLLO SOCIAL
<b>GERENCIA RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE EDUCACION Y DESARROLLO HUMANO
<b>LINEA ESTRATEGICA :</b> EDUCACION Y CULTURA
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión de la Educación Pública y la Cultura en Santiago de Surco.
<b>Indicador:</b> Nivel de satisfacción de la población por las actividades culturales realizadas en Santiago de Surco
<b>Meta Anual 2012:</b> 40%

<b>PROCESO:</b> DESARROLLO SOCIAL
<b>GERENCIA RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE EDUCACION Y DESARROLLO HUMANO
<b>LINEA ESTRATEGICA :</b> DISTRITO SALUDABLE
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la satisfacción de la población por los Servicios y Programas de Salud Municipal, Desarrollo Humano y Apoyo Social en Santiago de Surco.
<b>Indicador:</b> Porcentaje de la población satisfecha por los servicios y programas de salud municipal en Santiago de Surco
<b>Meta Anual 2012:</b> 30%

<b>PROCESO:</b> DESARROLLO SOCIAL
<b>GERENCIA RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE EDUCACION Y DESARROLLO HUMANO
<b>LINEA ESTRATEGICA :</b> DISTRITO SALUDABLE





## Municipalidad de Santiago de Surco

**OBJETIVO GENERAL:** Mejorar la satisfacción de la población por los Servicios y Programas de Salud Municipal, Desarrollo Humano y Apoyo Social en Santiago de Surco.

**Indicador:** Porcentaje de la población satisfecha por los servicios y programas de desarrollo humano y apoyo social en Santiago de Surco

**Meta Anual 2012:** 40%

**PROCESO:** DESARROLLO SOCIAL

**GERENCIA RESPONSABLE:** GERENCIA DE EDUCACION Y DESARROLLO HUMANO

**LINEA ESTRATEGICA :** DISTRITO SALUDABLE

**OBJETIVO GENERAL:** Mejorar la satisfacción de la Población por los Servicios Programas de Deportes y Recreación en Santiago de Surco.

**Indicador:** Porcentaje de la población satisfecha por los servicios y programas de deportes y recreación en Santiago de Surco

**Meta Anual 2012:** 50%

**PROCESO:** SERVICIOS A LA CIUDAD Y MEDIO AMBIENTE

**GERENCIA RESPONSABLE:** GERENCIA DE GESTION AMBIENTAL

**LINEA ESTRATEGICA :** DISTRITO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE

**OBJETIVO GENERAL:** Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión Ambiental en Santiago de Surco.

**Indicador:** Porcentaje de la población que considera que la Limpieza pública en Santiago de Surco ha mejorado o esta igual de bien

**Meta Anual 2012:** 85%

**PROCESO:** SERVICIOS A LA CIUDAD Y MEDIO AMBIENTE

**GERENCIA RESPONSABLE:** GERENCIA DE GESTION AMBIENTAL

**LINEA ESTRATEGICA :** DISTRITO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE

**OBJETIVO GENERAL:** Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión Ambiental en Santiago de Surco.

**Indicador:** Porcentaje de la población que considera que el mantenimiento de parques y jardines en Santiago de Surco ha mejorado o esta igual de bien

**Meta Anual 2012:** 80%

**PROCESO:** DESARROLLO URBANO

**GERENCIA RESPONSABLE:** GERENCIA DE OBRAS PUBLICAS Y PROYECTOS





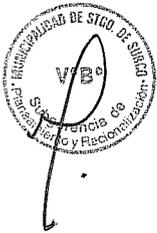
## Municipalidad de Santiago de Surco

<b>LINEA ESTRATEGICA : GESTION URBANA Y ECONOMICA</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión Urbana y Económica de Santiago de Surco.
<b>Indicador:</b> Porcentaje de la población que aprueba la ejecución de nuevas obras públicas en el distrito
<b>Meta Anual 2012: 50%</b>

<b>PROCESO: DESARROLLO URBANO</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE OBRAS PUBLICAS Y PROYECTOS</b>
<b>LINEA ESTRATEGICA : GESTION URBANA Y ECONOMICA</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión Urbana y Económica de Santiago de Surco.
<b>Indicador:</b> Porcentaje de la población que opina que el mantenimiento de pistas y veredas ha mejorado o esta igual de bien
<b>Meta Anual 2012: 65%</b>

<b>PROCESO: DESARROLLO ECONOMICO</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE DESARROLLO URBANO</b>
<b>LINEA ESTRATEGICA : GESTION URBANA Y ECONOMICA</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión Urbana y Económica de Santiago de Surco.
<b>Indicador:</b> Porcentaje de la población que se encuentra satisfecha por el ordenamiento de las actividades comerciales
<b>Meta Anual 2012: 40%</b>

<b>PROCESO: DESARROLLO URBANO</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE DESARROLLO URBANO</b>
<b>LINEA ESTRATEGICA : GESTION URBANA Y ECONOMICA</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión Urbana y Económica de Santiago de Surco.
<b>Indicador:</b> Porcentaje de la población que se encuentra satisfecha por el ordenamiento de tránsito en el distrito
<b>Meta Anual 2012: 40%</b>





## Municipalidad de Santiago de Surco

<b>PROCESO: DESARROLLO URBANO</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE DESARROLLO URBANO</b>
<b>LINEA ESTRATEGICA : GESTION URBANA Y ECONOMICA</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la Satisfacción de la Población por la Gestión Urbana y Económica de Santiago de Surco.
<b>Indicador:</b> Porcentaje de la población que se encuentra satisfecha en residir en Santiago de Surco
<b>Meta Anual 2012: 90%</b>





# Municipalidad de Santiago de Surco

## ANEXO 6

### INDICADORES DE RESULTADO ESPECÍFICO

Entre los principales indicadores tenemos:

<b>PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>
<b>INDICADOR : INCREMENTO DE ORGANIZACIONES SOCIALES</b>
<b>META PARA EL AÑO 2012: 5%</b>

<b>PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>
<b>INDICADOR : ORGANIZACIONES SOCIALES REGISTRADAS QUE PARTICIPAN EN LA FORMULACION Y SOSTENIMIENTO DE LAS POLITICAS Y OBJETIVOS DE LA MSS</b>
<b>META PARA EL AÑO 2012: 80%</b>

<b>PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>
<b>INDICADOR : CIUDADANOS CAPACITADOS PARA SU INVOLUCRAMIENTO EN LA GESTION MUNICIPAL RESPECTO A LA POBLACION OBJETIVO</b>
<b>META PARA EL AÑO 2012: 60%</b>

<b>PROCESO: RECURSOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>
<b>INDICADOR : NIVEL DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE DESARROLLO DIGITAL DE SANTIAGO DE SURCO</b>
<b>META PARA EL AÑO 2012: 10%</b>

<b>PROCESO: RECURSOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>
<b>INDICADOR : NIVEL DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DEL SISEMA DE GOBIERNO ELECTRONICO EN LA MSS</b>
<b>META PARA EL AÑO 2012: 10%</b>
<b>PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADNO Y DEFENSORIA VECINAL</b>





## Municipalidad de Santiago de Surco

**INDICADOR : NIVEL DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS PUBLICOS**

**META PARA EL AÑO 2012: 50%**

**PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS DE GESTION**

**GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**

**INDICADOR : NIVEL DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA MSS**

**META PARA EL AÑO 2012: 10%**

**PROCESO: PLANEAMIENTO**

**GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**

**INDICADOR : NIVEL DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DEL BSC EN LA MSS**

**META PARA EL AÑO 2012: 20%**

**PROCESO: PLANEAMIENTO**

**GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**

**INDICADOR : NIVEL DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR PROCESOS EN LA MSS**

**META PARA EL AÑO 2012: 30%**

**PROCESO: RECURSOS HUMANOS**

**GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

**INDICADOR : INDICE DE SATISFACCION DEL PERSONAL EN EL AMBIENTE LABORAL DE LA MSS**

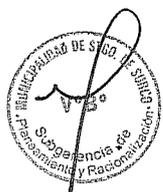
**META PARA EL AÑO 2012: 50%**

**PROCESO: RECURSOS HUMANOS**

**GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

**INDICADOR : PROPORCION DE TRABAJADORES QUE CUMPLEN CON EL PERFIL DE COMPETENCIAS EXIGIDAS PARA EL CARGO**

**META PARA EL AÑO 2012: 50%**





## Municipalidad de Santiago de Surco

<b>PROCESO: PLANEAMIENTO</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO</b>
<b>INDICADOR : PORCENTAJE DEL CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO ASIGNADO A LOS PROYECTOS E INICIATIVAS ESTRATEGICAS</b>
<b>META PARA EL AÑO 2012: 70%</b>

<b>PROCESO: RECAUDACION</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA</b>
<b>INDICADOR : PROPORCION ENTRE LA TRIBUTACION RECAUDADA Y EL PRESUPUESTO PROYECTADO DE INGRESOS</b>
<b>META PARA EL AÑO 2012: 85%</b>

<b>PROCESO: RECAUDACION</b>
<b>GERENCIA RESPONSABLE: GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA</b>
<b>INDICADOR : TASA DE REDUCCION DE LA MOROSIDAD EN EL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS</b>
<b>META PARA EL AÑO 2012: 15%</b>

37





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO 7

SOLICITUD PARA LA MODIFICACION DEL PLAN OPERATIVO 2012

GERENCIA:

SUBGERENCIA:

**TIPO DE MODIFICACION:**

(Marcar con una X)

INDICADORES DE GESTION:

ACTIVIDADES

TAREAS

PROYECTO / ACCION DE INVERSION

TRABAJOS

PRODUCTOS

CRONOGRAMA DE AVANCE / METAS FISICAS

38

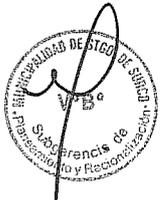
**Sustento técnico:** REFERENCIA NUMERALES 6.3.4 y 6.3.5 DE LA DIRECTIVA

[Empty box for technical justification]

**RECURSOS:** REFERENCIA NUMERALES 6.3.6 DE LA DIRECTIVA

[Empty box for resources]

SE ADJUNTA FORMATOS 4,5 y/o 6





## Municipalidad de Santiago de Surco

### MODELO DE MEMORÁNDUM

Las Subgerencias deberán remitir la información a la Gerencia adscrita para su revisión y posterior remisión

MEMORÁNDUM N° -2012 -xxxx- MSS

A : SR.  
GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

REF. : DIRECTIVA N° 2012-MSS SEGUIMIENTO POI 2012

ASUNTO : MODIFICACION DEL PLAN OPERATIVO 2012

FECHA :

---

Por medio del presente remito a usted los formatos de modificación del Plan Operativo Institucional 2012 para su evaluación y posterior aprobación.

Asimismo, adjunto al presente la solicitud de modificación aprobado en el documento de la referencia.

Atentamente,

39

