



RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 100-2025-GM/MM

Miraflores, 19 de diciembre de 2025

EL GERENTE MUNICIPAL;

VISTOS: El Informe N° 130-2025-SGOM-GPP/MM de fecha 02 de diciembre de 2025, emitido por la Subgerencia de Organización y Modernización; el Memorándum N° 185-2025-GPP/MM de fecha 02 de diciembre de 2025, emitido por la Gerencia de Planificación y Presupuesto; el Informe N° 394-2025-GAJ/MM de fecha 04 de diciembre de 2025, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú y el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, las municipalidades cuentan con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; la misma que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico vigente;

Que, el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 y modificatorias, establece que "Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del Estado que, por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio. Las competencias y funciones específicas municipales se cumplen en armonía con las políticas y planes nacionales, regionales y locales de desarrollo";

Que, los artículos 38° y 39° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 y modificatorias, establecen que el ordenamiento jurídico de las municipalidades está constituido por las normas emitidas por los órganos de gobierno y administración municipal, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional, y señala que las gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de resoluciones y directivas;

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el literal g) del artículo 7° del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-





2018-PCM, establece que la gestión por procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual contempla como parte de su Objetivo Prioritario 2 “Mejorar la gestión interna en las entidades públicas”, una serie de actividades operativas, siendo una de estas, la Actividad A2.4.1 “Aprobación de normas, instrumentos y mecanismos para implementar el diseño organizacional, la gestión por procesos y optimización de trámites”;



Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCMSGP, de fecha 21 de febrero de 2025, se aprueba la Norma Técnica N° 002-2025PCM/SGP, “Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”, con el objetivo de establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública;



Que, conforme a lo establecido en el numeral 5.2 de la referida Norma Técnica, la Oficina de Modernización o la que haga sus veces, conduce la implementación de la gestión por procesos, para lo cual es responsable de: i) Proponer el Mapa de Procesos Institucional para su aprobación; ii) Emitir opinión técnica en los aspectos que regula la presente norma técnica y previo a la aprobación de la documentación de gestión por procesos; iii) Brindar asistencia técnica a las unidades de organización en el diseño, implementación y mejora de productos y procesos, así como el establecimiento de indicadores e identificación de riesgos; iv) Promover el uso de herramientas de mejora continua y de plataformas o aplicativos tecnológicos en los procesos a nivel institucional; v) Archivar y custodiar la documentación de los procesos aprobada;



Que, el literal c) del numeral 6.1.3 de la Norma Técnica N° 002-2025- PCM/SGP antes citada, señala que el Mapa de Procesos Institucional es el documento de gestión institucional que contiene y desarrolla el “Diagrama del mapa de procesos” y el “Inventario de productos y procesos de nivel 0” de la entidad, el cual es elaborado por la unidad de organización responsable de la gestión por procesos y elevado para su aprobación por parte de la máxima autoridad administrativa;



Que, asimismo, el numeral 6.1.4 de la Norma Técnica bajo comentario, señala que el “Mapa de Procesos Institucional” es aprobado por la Máxima Autoridad Administrativa de la entidad, previo sustento técnico de la unidad de organización responsable de la materia de gestión por procesos, y opinión legal de la Oficina de Asesoría Jurídica o quien haga sus veces;

Que, de otro lado, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2025-PCMSGP, se aprueban los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP denominada “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”,



que amplía el desarrollo de las disposiciones señaladas en la Norma Técnica antes citada;

Que, por su parte, el literal b) del artículo 59° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad, aprobado a través de la Ordenanza N° 603/MM y modificatoria, señala que es función de la Subgerencia de Organización y Modernización, entre otras funciones: “b) Coordinar e implementar las normas, metodologías, instrumentos, estrategias y lineamientos sobre simplificación administrativa, calidad de la prestación de los bienes y servicios y gestión por procesos, conforme a las disposiciones normativas de la materia”;



Que, la Subgerencia de Organización y Modernización mediante Informe N° 130-2025-SGOM-GPP/MM de fecha 02 de diciembre de 2025, propone y sustenta ante la Gerencia de Planificación y Presupuesto, la aprobación del “Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores”, el cual contempla el “Diagrama del mapa de procesos” y el “Inventario de productos y procesos de nivel 0” de la entidad, elaborado en forma participativa con las unidades de organización y Responsables de la entidad, en aplicación de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, “Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública” aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP y los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP, “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”, aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión de Pública N° 009-2025-PCM-SGP, haciendo presente que dicho mapa se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Municipalidad Distrital de Miraflores 2025-2029, aprobado con Resolución de Alcaldía N° 208-2024-A/MM y actualizado con Resolución de Alcaldía N° 111-2025-A/MM, así como al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) vigente de la entidad, aprobado con Ordenanza N° 603/MM y modificatoria;



Que, la Gerencia de Planificación y Presupuesto mediante Memorándum N° 185-2025-GPP/MM de fecha 02 de diciembre de 2025, remite a la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Informe N° 130-2025-SGOM-GPP/MM de la Subgerencia de Organización y Modernización, mediante el cual propone y sustenta la aprobación del “Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores”, elaborado en el marco de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP y los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP, indicando que la encuentra conforme y que en atención a ello, solicita la emisión de la opinión legal respectiva, en virtud a lo establecido en la referidas normas;



Que, mediante Informe N° 394-2025-GAJ/MM de fecha 04 de diciembre de 2025, la Gerencia de Asesoría, desde el punto de vista estrictamente legal emite opinión favorable respecto a la propuesta de aprobación del Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores mediante Resolución de Gerencia Municipal, sustentada por la Subgerencia de Organización y Modernización a través del Informe N° 130-2025-SGOM-GPP/MM y validada por la Gerencia de Planificación y Presupuesto mediante Memorándum N° 185-2025-GPP/MM;



Que, bajo los alcances expuestos y contando con las opiniones técnica y legal correspondientes, resulta viable aprobar el “Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores”, mediante resolución de gerencia municipal; propuesta que ha sido elaborado en forma participativa con las diferentes unidades de organización y Responsables de la entidad;

Que, de acuerdo a lo expuesto y en uso de las atribuciones señaladas en el artículo 16° y el literal I) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Miraflores, aprobado por la Ordenanza N° 603/MM y modificatoria;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el “Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores”, el mismo que, como Anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente Resolución y su anexo a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, y a la Subgerencia de Organización y Modernización, para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con el marco normativo vigente.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional la publicación del presente dispositivo legal en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores (www.miraflores.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MIRAFLORES
MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

JOHN ADRIAN AMPUERO JOYO
Gerente Municipal



Miraflores
se vive mejor

MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SUBGERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN

DICIEMBRE, 2025





ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
1. OBJETIVO	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS NIVEL 0	4
4. DIAGRAMA DE MAPA DE PROCESOS NIVEL 0	12
5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS NIVEL 0	13



1. OBJETIVO

Establecer y documentar los productos y procesos nivel 0 de la Municipalidad Distrital de Miraflores, como parte de la implementación de la gestión por procesos en cumplimiento con lo dispuesto en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública y demás normativa que regula el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

2. MARCO NORMATIVO

- 2.1. Constitución Política del Perú, y modificatorias.
- 2.2. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y modificatorias.
- 2.3. Ley N° 27783, Ley de Bases de Descentralización y modificatorias.
- 2.4. Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 2.5. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias
- 2.6. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- 2.7. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública
- 2.8. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 2.9. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública
- 2.10. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2025-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SG, “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”
- 2.11. Ordenanza N° 603/MM, que aprueba la Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Miraflores, y modificatoria.
- 2.12. Resolución de Alcaldía N° 111-2025-A/MM, que aprueba la actualización del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores para el período 2025-2029, que fuera aprobado mediante la Resolución de Alcaldía N° 208-2024-A/MM.



3. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS NIVEL 0

3.1. PROCESOS MISIONALES

Nº	Producto del proceso	Código del proceso	Proceso Nivel 0
1	Formación de brigadistas comunitarios para la atención frente a emergencias y desastres en el distrito	M1	Gestión del riesgo de desastres
2	Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones posterior y previas al inicio de actividades para establecimientos objeto de inspección clasificados con nivel de riesgo bajo, medio, alto y muy alto		
3	Evaluación de condiciones de seguridad en espectáculos públicos deportivos y no deportivos (ECSE) con una concurrencia de hasta 3,000 personas		
4	Visitas de inspección de seguridad en edificaciones a locales comerciales		
5	Visitas de orientación en materia de Defensa Civil, en Edificaciones de uso Multifamiliar, respecto de las áreas e instalaciones de uso común		
6	Emergencias registradas por el Centro de Operaciones de Emergencia Distrital		
7	Servicio de serenazgo municipal	M2	Seguridad Ciudadana
8	Capacitación a la comunidad organizada en materia de seguridad ciudadana.		
9	Bolsa de empleo	M3	Gestión del Desarrollo Económico Local
10	Capacitaciones en emprendimiento		
11	Servicio de Coworking		
12	Licencia de funcionamiento para edificaciones calificadas con nivel de riesgo bajo y medio (con ITSE posterior)		
13	Licencia de funcionamiento para edificaciones calificadas con nivel de riesgo alto y muy alto (con ITSE previa)		



Nº	Producto del proceso	Código del proceso	Proceso Nivel 0
14	Licencia de funcionamiento corporativa para mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales (con ITSE previa)	M3	Gestión del Desarrollo Económico Local
15	Autorización temporal para el desarrollo de espectáculos públicos deportivos y no deportivos		
16	Autorización temporal para el comercio ambulatorio en los espacios públicos		
17	Autorización para la ubicación de elemento de publicidad exterior		
18	Fiscalización de actividades en el distrito		
19	Licencias de Edificación Modalidad A y B	M4	Gestión del Desarrollo Territorial
20	Licencias de Edificación Modalidad C y D		
21	Verificaciones Técnicas		
22	Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios		
23	Conformidad de Obra y Declaratoria de Edificación		
24	Actualización de Unidades catastrales		
25	Estudios de Inversión Pública		
26	Elaboración de Expedientes Técnicos		
27	Ejecución de inversiones de infraestructura urbana		
28	Liquidación de obras		
29	Mantenimiento de la infraestructura urbana	M5	Gestión del Medio Ambiente
30	Servicio de barrido y limpieza de espacios públicos		
31	Servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos		
32	Servicio de conservación y mantenimiento de áreas verdes		



Nº	Producto del proceso	Código del proceso	Proceso Nivel 0
33	Servicio de valorización de residuos sólidos municipales	M5	Gestión del Medio Ambiente
34	Servicio de Educación Ambiental		
35	Servicio de Evaluación y Fiscalización Ambiental		
36	Servicio del Programa del Vaso de Leche	M6	Gestión del Desarrollo Humano y Cultural
37	Servicio del Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente con Tuberculosis y Familia - PANTBC		
38	Servicio de Comedor Municipal		
39	Servicio de Panadería Municipal		
40	Atención del programa de control de epidemia y sanidad animal		
41	Inspección Sanitaria a establecimiento		
42	Carnet de Sanidad		
43	Certificado médico		
44	Acciones educativas de sensibilización		
45	Servicio de Veterinaria		
46	Atención médica preventiva		
47	Campañas de salud preventiva		
48	Registro de información socioeconómica de los vecinos		
49	Atención a las personas con discapacidad		
50	Atención a la persona adulto mayor		
51	Programa Mujer		
52	Atención y protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes		
53	Servicio educativo a los colegios del distrito		
54	Servicios deportivos municipales		



N°	Producto del proceso	Código del proceso	Proceso Nivel 0
55	Servicio de biblioteca municipal	M6	Gestión del Desarrollo Humano y Cultural
56	Servicio de administración del Museo de Sitio Pucllana		
57	Programa de desarrollo cultural difundido en el distrito		
58	Programa de desarrollo turístico difundido en el distrito		
59	Fiscalización de vehículos de transporte terrestre	M7	Gestión del Tránsito y Movilidad
60	Servicio de mantenimiento de la red vial de ciclovías		
61	Fiscalización tributaria	M8	Gestión Tributaria
62	Recaudación tributaria		
63	Orientación al administrado en materia tributaria		
64	Atención de trámites en materia tributaria		
65	Matrimonio civil	M9	Registros Civiles y Divorcio
66	Separación convencional y divorcio ulterior		
67	Proceso del Presupuesto Participativo	M10	Gestión de la Participación y Atención Vecinal
68	Elecciones de representantes de la Sociedad Civil ante el Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD)		
69	Sesiones ordinarias del Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD)		
70	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (APRC)		
71	Elección de Juntas Vecinales Comunes (JVC)		
72	Registro Único de Organizaciones Vecinales (RUOS)		
73	Sistema de Atención de Vecinal (SAVE)		
74	Sistema de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones (LR)		
75	Audiencias Vecinales (AV)		



3.2. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Nº	Producto del proceso	Código del proceso	Proceso Nivel 0
1	Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC)	E1	Gestión del Planeamiento Estratégico, Presupuesto y Programación de Inversiones
2	Plan Estratégico Institucional (PEI)		
3	Plan Operativo Institucional (POI)		
4	Programación presupuestal		
5	Ejecución presupuestal		
6	Modificación presupuestal		
7	Evaluación presupuestal		
8	Programación Multianual de Inversiones (PMI)		
9	Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	E2	Gestión de la Organización y Modernización
10	Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)		
11	Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE)		
12	Asistencia técnica y opinión en la elaboración de directivas internas		
13	Asistencia técnica y opinión sobre otros documentos de gestión.		
14	Sistematización y registro de la información estadística municipal	E3	Gestión de la Integridad Institucional
15	Modelo de Integridad		



3.3. PROCESOS DE SOPORTE

Nº	Producto del proceso	Código del proceso	Proceso Nivel 0
1	Contratación de servidores civiles y practicantes	S1	Gestión de los Recursos Humanos
2	Emisión de licencias		
3	Rotación de servidores		
4	Apertura de legajos		
5	Rol de vacaciones		
6	Desvinculación de servidores civiles		
7	Procedimientos Administrativos Disciplinarios		
8	Planificación, seguimiento y evaluación del Plan de Gestión del Rendimiento		
9	Planillas de servidores civiles y practicantes		
10	Planificación, ejecución y evaluación del Plan de Desarrollo de las Personas		
11	Elaboración, ejecución y evaluación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo		
12	Elaboración, ejecución y evaluación del Plan de Bienestar Social		
13	Descansos médicos y prestaciones económicas		
14	Chequeo médico preventivo		
15	Elaboración y ejecución del Plan de Comunicaciones Internas		



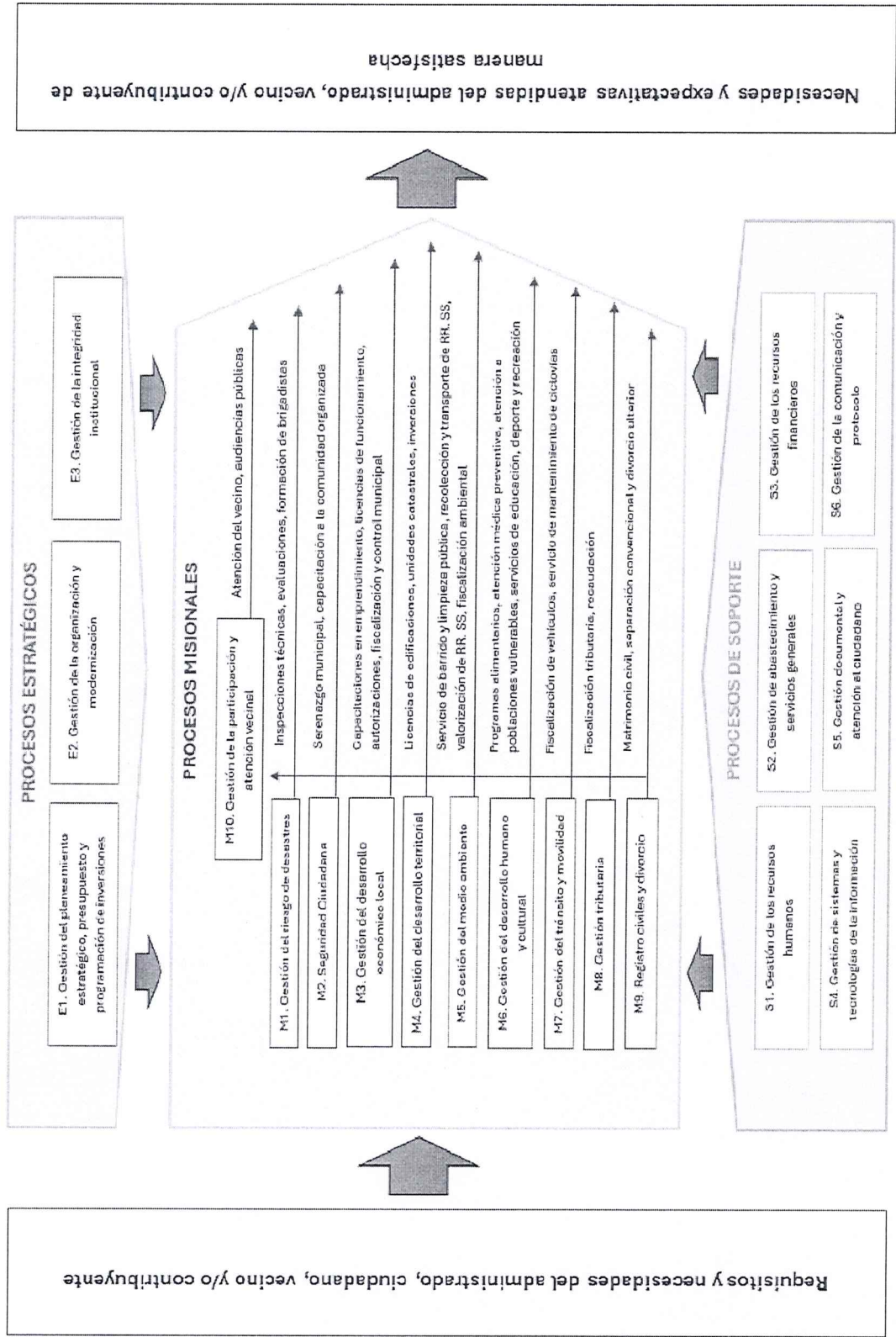
Nº	Producto del proceso	Código del proceso	Proceso Nivel 0
16	Cuadro Multianual de Necesidades (CMN)	S2	Gestión de abastecimiento y servicios generales
17	Contratos menores		
18	Procedimientos de Selección		
19	Fiscalización posterior a los Procedimientos de Selección		
20	Saneamiento físico y legal de los inmuebles municipales		
21	Donación de bienes y servicios		
22	Control de donaciones		
23	Inventario de los bienes patrimoniales		
24	Mantenimiento de bienes e infraestructura municipal		
25	Limpieza de los locales municipales		
26	Resguardo de los locales institucionales.		
27	Mantenimiento de la flota vehicular		
28	Arqueos de fondos	S3	Gestión de los recursos financieros
29	Presentación de los Estados Financieros Presupuestales		
30	Control previo		
31	Presentación de obligaciones tributarias		
32	Libros electrónicos (compra – venta)		
33	Libros contables		
34	Apertura, manejo y cierre de las cuentas bancarias		
35	Control y supervisión de los egresos y pagos		
36	Conciliación de cuentas bancarias		
37	Flujo de caja		



Nº	Producto del proceso	Código del proceso	Proceso Nivel 0
38	Implementación de sistemas informáticos	S4	Gestión de sistemas y tecnologías de la información
39	Soporte técnico		
40	Servicio de Acceso a la Información Pública	S5	Gestión documental y atención al ciudadano
41	Recepción, derivación y digitalización de documentos		
42	Archivamiento de documentos		
43	Búsqueda de expedientes		
44	Reproducción de documentos		
45	Eventos protocolares	S6	Gestión de la comunicación y protocolo
46	Publicaciones institucionales		



4. DIAGRAMA DE MAPA DE PROCESOS NIVEL 0



5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS NIVEL 0

Cód.	PROCESO NIVEL 0	DESCRIPCIÓN
PROCESOS MISIONALES		
M1	GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	Este proceso busca prevenir, reducir y controlar los factores de riesgo de desastres en el distrito, sean estos originados por fenómenos naturales o por la acción humana, a través de la realización de inspecciones técnicas (ITSE), visitas (VISE), formación de brigadistas, entre otras acciones, que permitan la preparación y respuesta ante emergencias.
M2	SEGURIDAD CIUDADANA	Este proceso se enfoca a las diferentes acciones que desarrolla la Municipalidad, para proteger la convivencia pacífica y erradicación de la violencia, protegiendo los derechos de los vecinos mirafloresinos y público en general por medio del servicio de serenazgo municipal y la capacitación a la comunidad organizada en materia de seguridad ciudadana, a fin de contribuir a la prevención de delitos y faltas.
M3	GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL	El presente proceso busca generar un entorno favorable para los negocios, con incidencia en la micro y pequeña empresa, mediante el fortalecimiento de la competitividad, el emprendimiento, la generación de empleo digno y la emisión de licencias de funcionamiento y autorizaciones, promoviendo la formalización de las actividades comerciales así como del control, fiscalización y regulación de las mismas, haciendo uso de estrategias y acciones que respondan a las necesidades y otorgue valor a las potencialidades del distrito.
M4	GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL	Este proceso se relaciona con la planificación integral del espacio urbano distrital, a través del ordenamiento, la organización del territorio y el uso del suelo, para lo cual se emiten licencias de edificaciones, se realizan actualizaciones a las unidades catastrales, así como se ejecutan inversiones públicas en el marco del Invierte.pe y se lleva a cabo el mantenimiento de la infraestructura urbana.
M5	GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	El presente proceso comprende un conjunto de actividades continuas de planificación, implementación, control y mejora para minimizar el impacto negativo de las acciones humanas en el medio ambiente. Para ello, se realiza el servicio de barrido y limpieza de espacios públicos, el servicio de recolección, transporte, disposición final y valorización de residuos sólidos, el mantenimiento de las áreas verdes, entre otras acciones relacionadas a la sostenibilidad ambiental.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES
MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL



Cód.	PROCESO NIVEL 0	DESCRIPCIÓN
PROCESOS MISIONALES		
M6	GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO Y CULTURAL	Este proceso se relaciona a una serie de acciones de planificación, diseño, ejecución y evaluación de programas y servicios destinados a mejorar la calidad de vida de los vecinos y público en general residentes en el distrito, así como las vinculadas al desarrollo cultural y turístico en el distrito. Esto incluye los programas y servicios alimentarios, los servicios de salud preventiva, el apoyo social a la población vulnerable, los servicios educativos y deportivos, así como aquellos en materia de la promoción de la cultura y turismo, entre otras vinculadas a la materia descrita.
	GESTIÓN DEL TRÁNSITO Y MOVILIDAD	El presente proceso busca organizar, controlar y supervisar la adecuada circulación vehicular y peatonal dentro de la normatividad vigente (tránsito), fiscalizar el servicio de transporte en sus diversas modalidades, así como de organizar, instalar, mantener y renovar los sistemas de señalización de tránsito y las nomenclaturas de las vías en coordinación con las entidades competentes.
M8	GESTIÓN TRIBUTARIA	Este proceso contempla administrar las actividades relacionadas con el registro y mantenimiento de la información tributaria, el registro y orientación al contribuyente, la fiscalización tributaria, la gestión de recaudación y ejecución coactiva dirigida a impulsar el cumplimiento de las obligaciones constituidas por impuesto, arbitrios y sanciones tributarias; asimismo, se focaliza en gerenciar la optimización de los servicios tributarios a favor de los contribuyentes y/o usuarios.
M9	GESTIÓN DE REGISTROS CIVILES Y DIVORCIO	El presente proceso implica la gestión de las actividades relacionadas a los asuntos civiles, el cual contempla la celebración y registro de matrimonios civiles, además de gestionar el procedimiento no contencioso de la separación convencional y divorcio ulterior, entre otras acciones vinculantes a la materia.
M10	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN VECINAL	Este proceso busca promover la participación organizada de la ciudadanía, a fin de generar una cultura cívica, responsable y vigilante de los asuntos de la gestión local, para lo cual se implementan espacios de diálogo entre vecinos y municipio, así como los servicios relacionados a la atención vecinal de quejas y reclamos, el sistema de gestión de reclamos (libro de reclamaciones) y la realización de audiencias vecinales.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES
MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL



Cód.	PROCESO NIVEL 0	DESCRIPCIÓN
PROCESOS ESTRATÉGICOS		
E1	GESTIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO, PRESUPUESTO Y PROGRAMACIÓN DE INVERSIONES	El proceso comprende las actividades vinculadas a la conducción de los sistemas administrativos de planeamiento estratégico, presupuesto público y la programación multianual y gestión de inversiones, para lo cual se contempla la formulación, modificación, evaluación y seguimiento de los planes estratégicos y territoriales, su articulación y operativización a través de actividades e inversiones debidamente presupuestadas.
E2	GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN	El proceso comprende las actividades vinculadas a la conducción del sistema administrativo de modernización de la gestión pública, el cual contempla la elaboración de documentos de gestión en materia de estructura, organización y funcionamiento del Estado, procedimientos administrativos, simplificación administrativa, gestión por procesos, mejora continua, entre otros, así como las actividades relacionadas a la sistematización de información estadística municipal.
E3	GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD INSTITUCIONAL	El presente proceso involucra conducir, ejecutar y monitorear las acciones destinadas a elevar los estándares de integridad institucional, con la finalidad de fortalecer la capacidad preventiva y de respuesta de la entidad frente a la ocurrencia de prácticas antiéticas o corruptas, lo cual contempla la implementación del Modelo de Integridad, el Sistema de Gestión Antisoborno, así como coadyuvar brindar apoyo durante la implementación del Sistema de Control Interno, con el propósito de fortalecer la capacidad preventiva de la entidad frente a la corrupción y conductas contrarias a la ética.
PROCESOS DE SOPORTE		
S1	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	El presente proceso hace referencia al desarrollo del Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos, el cual contempla al conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizadas en materia de recursos humanos, que tiene por objetivo el desenvolvimiento del capital humano en nuestra entidad, configurándose en un proceso que busca mejorar el desempeño de los servidores públicos dentro de su entorno; para ello, se establece la entrega de productos vinculados a la contratación y desvinculación de servidores civiles y practicantes, los procedimientos disciplinarios, la gestión del rendimiento, la generación de las planillas del personal según régimen laboral, la seguridad y salud en el trabajo, entre otros vinculados al sistema administrativo en mención.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES
MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL



Cód.	PROCESO NIVEL 0	DESCRIPCIÓN
PROCESOS DE SOPORTE		
S2	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	El proceso abarca la gestión integral de bienes y servicios, desde la identificación de necesidades de las unidades de organización hasta su recepción, almacenamiento, distribución y baja. Incluye el control y administración del inventario, así como el registro, supervisión y disposición de los bienes patrimoniales de la entidad. De igual manera, comprende el mantenimiento de los activos de la Municipalidad y la atención de los requerimientos de servicios generales.
S3	GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	El proceso comprende acciones orientadas a asegurar una administración eficiente de los ingresos y egresos de la Municipalidad, así como de los pagos oportunos de los compromisos asumidos por la Municipalidad, a través del registro contable, del control previo de las operaciones financieras, la elaboración de estados financieros, el flujo de caja, la conciliación de cuentas bancarias, entre otras.
S4	GESTIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	El presente proceso comprende la planificación, organización, implementación y desarrollo del mantenimiento de la infraestructura tecnológica y sistemas informáticos de la Municipalidad, incluyendo hardware, software, redes y datos, para asegurar que estos funcionen eficientemente, de forma segura y alineados con los objetivos de la entidad, con la finalidad de garantizar un soporte técnico permanente, la protección de los datos y un entorno digital seguro y resiliente ante amenazas cibernéticas.
S5	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	El presente proceso se vincula a las actividades relacionadas a planificar, proponer, ejecutar, administrar, evaluar y conducir la gestión documental y el sistema institucional de archivos para una adecuada producción, conservación y acceso de los documentos del municipio. Asimismo, contempla la atención y orientación oportuna al ciudadano sobre los servicios que se brinden y el acceso a la información pública que puedan requerir.
S06	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO	El proceso comprende la planificación y ejecución de las actividades relacionadas a la comunicación, relaciones públicas y asuntos protocolares, para lo cual define las pautas de comunicación, la organización integral de eventos y el cuidado de la imagen institucional de nuestra entidad.

