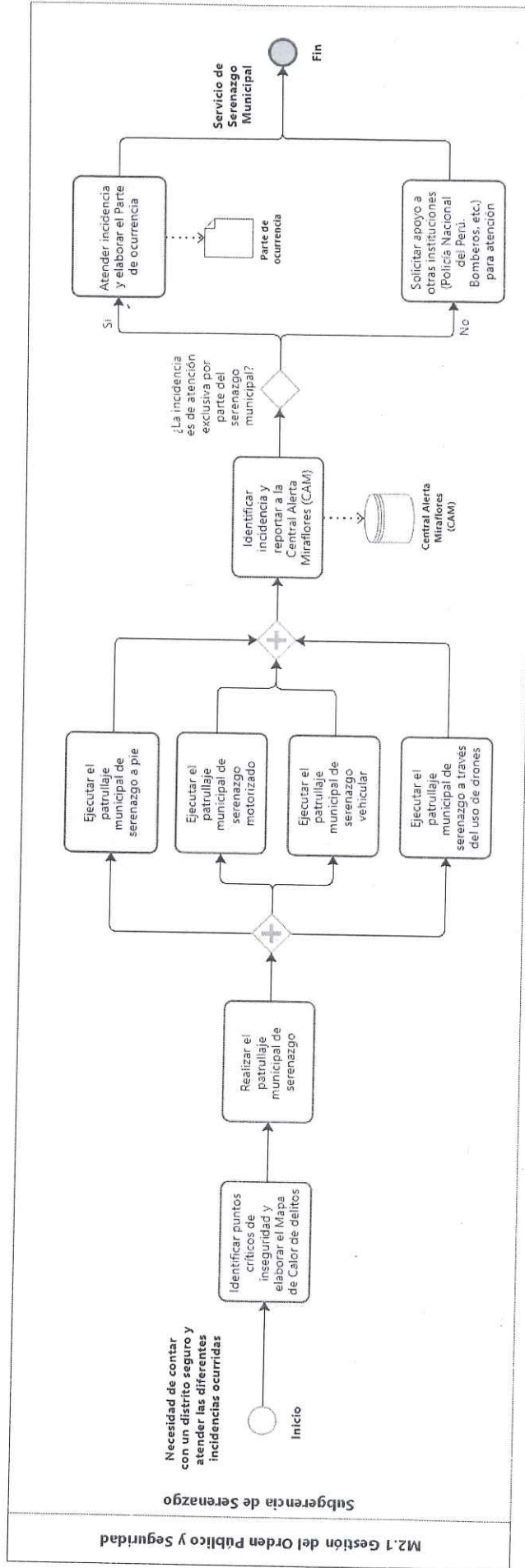


| FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO – NIVEL 1                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del proceso</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | M2.1 GESTIÓN DEL ORDEN PÚBLICO Y SEGURIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Tipo de proceso</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | MISIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Dueño del proceso</b>                                                                                                                                                                                                                                                         | Subgerente de Serenazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Objetivo del proceso</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | Establecer acciones de vigilancia pública y apoyo en atención de emergencias, así como auxilio y asistencia al ciudadano y cooperación con las entidades públicas que la requieran, en materia de seguridad ciudadana, garantizando la convivencia pacífica y erradicando la violencia, protegiendo los derechos de los vecinos y población en general.                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Objetivo estratégico</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | OEI.02 – DISMINUIR LA INSEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Proveedor de elemento de entrada</b>                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Elementos de entrada</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Producto</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Receptor del producto</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vecinos mirafloresinos</li> <li>Población flotante</li> </ul>                                                                                                                                                                             | Necesidad de contar con un distrito seguro y atender las diferentes incidencias en materia de seguridad ciudadana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Servicio de Serenazgo Municipal                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vecinos mirafloresinos</li> <li>Población flotante</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| <b>Actividades del proceso</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ver Diagrama de proceso                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Riesgos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Podría presentarse agresiones al personal de serenazgo al momento de atender alguna incidencia.</li> <li>Podría existir desconocimiento por parte del vecino respecto de las funciones que realiza el personal de serenazgo, exigiéndole cumplir labores que no van con su competencia, tales como el de imponer multas (Fiscalización y Control) o de realizar arrestos (Policía Nacional del Perú), entre otros.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Registros</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Central Alerta Miraflores (CAM)</li> <li>Parte de ocurrencia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Elaborado por:</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Revisado por:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Aprobado por:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  <b>MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES</b><br><br><b>JOEL ANGEL LEGUIA REVELLO</b><br>SUBGERENTE DE SERENAZGO (e) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  <b>MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES</b><br><br><b>KANEBO VARGAS CAMPOS</b><br>Subgerente de Organización y Modernización |  <b>MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES</b><br><br><b>JOEL ANGEL LEGUIA REVELLO</b><br>SUBGERENTE DE SERENAZGO (e) |

Fecha: Diciembre, 2025

## DIAGRAMA DE PROCESO



| FICHA DE INDICADOR DE PRODUCTO O PROCESO – NIVEL 1                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                    |             |                                                                                                                                                          |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Proceso</b>                                                                                                                                         | M2.1 GESTIÓN DEL ORDEN PÚBLICO Y SEGURIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                    |             |                                                                                                                                                          |         |
| <b>Producto</b>                                                                                                                                        | Servicio de serenazgo municipal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                    |             |                                                                                                                                                          |         |
| <b>Nombre del indicador</b>                                                                                                                            | Número de incidencias registradas por el serenazgo municipal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Tipo</b>                                                                                                                                                        | De producto |                                                                                                                                                          |         |
| <b>Justificación</b>                                                                                                                                   | Este indicador permite medir la efectividad y alcance del servicio de serenazgo municipal, cuantificando los hechos reportados (robos, conflictos vecinales, entre otros) para evaluar la labor preventiva y reactiva, permitiendo así identificar zonas críticas, así como planificar estrategias de seguridad, colaborando de esta manera con la seguridad ciudadana en el distrito |                                                                                                                                                                    |             |                                                                                                                                                          |         |
| <b>Responsable</b>                                                                                                                                     | Subgerente de serenazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |             |                                                                                                                                                          |         |
| <b>Método de cálculo</b>                                                                                                                               | Sumatoria total de las diferentes incidencias registradas por la Subgerencia de Serenazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                    |             |                                                                                                                                                          |         |
| <b>Sentido esperado</b>                                                                                                                                | Descendiente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Unidad de Medida</b>                                                                                                                                            | Número      | <b>Frecuencia</b>                                                                                                                                        | Diaria  |
| <b>Fuente de datos</b>                                                                                                                                 | Estadística integrada serenazgo – PNP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                    |             |                                                                                                                                                          |         |
|                                                                                                                                                        | <b>Línea de base</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Logros esperados</b>                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                          |         |
| <b>Año</b>                                                                                                                                             | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2025                                                                                                                                                               | 2026        | 2027                                                                                                                                                     | 2028    |
| <b>Valor</b>                                                                                                                                           | 183,842                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 135,974                                                                                                                                                            | 135,974     | 135,974                                                                                                                                                  | 135,974 |
| <b>Elaborado por:</b>                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Revisado por:</b>                                                                                                                                               |             | <b>Aprobado por:</b>                                                                                                                                     |         |
| <br><b>JOEL ANGEL LEGUIA REVELLO</b><br>SUBGERENTE DE SERENAZGO (s) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <br><b>KANIZBO VARGAS CAMPOS</b><br>Subgerente de Organización y Modernización |             | <br><b>JOEL ANGEL LEGUIA REVELLO</b><br>SUBGERENTE DE SERENAZGO (s) |         |

Fecha: Diciembre, 2025