



emape s.a.

EMPRESA MUNICIPAL
ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA

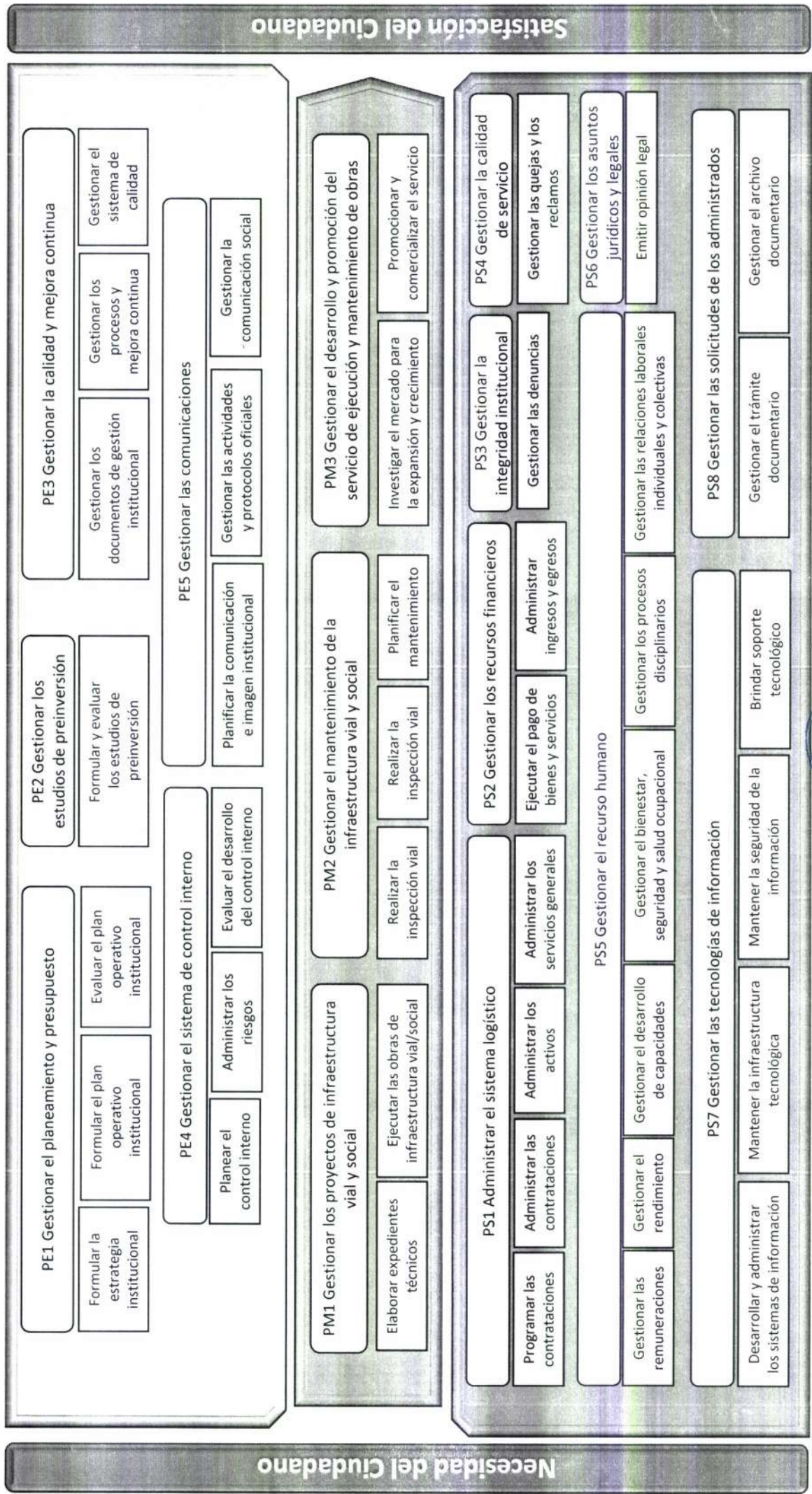
MAPA DE PROCESOS

Ítem	Descripción
01	Mapa de procesos nivel 0 y 1
02	Inventario de procesos nivel 0 y 1
03	Ficha Técnica de Procesos Nivel 0
04	Ficha de Indicadores de desempeño de Procesos Nivel 0
05	Diagramas de Interrelación de Procesos Nivel 0 y 1

Mapa de Procesos de la Empresa Municipal Administradora de Peajes EMAPE S.A. - Nivel 0



Mapa de Procesos de la Empresa Municipal Administradora de Peajes EMAPE S.A. - Nivel 1



EMAPE S.A.



INVENTARIO DE PROCESOS NIVEL 0 Y 1.

Inventario de Procesos

N°	Tipo de proceso	Código	Proceso Nivel 0	N°	Código	Proceso Nivel 1	Productos	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)		
1	Misional	PM1	PM1 Gestionar los proyectos de infraestructura vial y	1	PM1.1	Elaborar expedientes técnicos	P1: Expedientes técnicos.	Gerente Central Infraestructura	Entrada: PE1, PS1 Salida: PS2, PE1, PM2		
				2	PM1.2	Ejecutar las obras de infraestructura vial	P2: Obras de infraestructura vial.				
				3	PM2.1	Realizar la inspección vial	P1: Informe de inspección vial.				
				4	PM2.2	Planificar el mantenimiento integral	P2: Plan de mantenimiento.				
2	Misional	PM2	PM2 Gestionar el mantenimiento de la infraestructura vial y social	5	PM2.3	Ejecutar el mantenimiento	P3: Mantenimiento de vías. P4: Mantenimiento de áreas verdes. P5: Mantenimiento de puentes y obras de infraestructura social.	Gerente Central de Mantenimiento	Entrada: PM1, PE1, PS1 Salida: PS2, PE1		
				6	PE.2	Investigar el mercado para la expansión y crecimiento	Plan de ventas			Por determinar (Gerencia de Promoción y ventas)	Entrada: PE1 Salida: PS2, PE1(MMML-PMI), PM1
				7	PE.3	Promocionar y comercializar el servicio	Plan de marketing				
3	Misional	PM3	PM3 Gestionar el desarrollo y promoción del servicio de ejecución	8	PE1.1	Formular la estrategia institucional	P1: Plan operativo.	Gerente Central de Planeamiento y Presupuesto	Entrada: PM, PE(MMML-PMI), PS Salida: PM, PE(MMML-PMI), PS		
				9	PE1.2	Formular el plan operativo institucional	P2: Plan financiero.				
				10	PE1.4	Evaluar el plan operativo institucional	P4: Evaluación de metas físicas y financieras.				
				11	PE2.1	Formular y evaluar los estudios de preinversión	P1: Estudios de preinversión viables.				
4	Estratégico	PE1	PE1 Gestionar el planeamiento y presupuesto	12	PE3.1	Gestionar los documentos de gestión institucional	P1: Reporte de estado de actualización de directivas.	Gerente Central de Planeamiento y Presupuesto	Entrada: PE1(MMML-PMI), PS1 Salida: PS2, PE1(MMML-PMI), PM1		
				13	PE3.2	Gestionar los procesos y mejora continua	P2: Mapa de procesos. P3: Manual de Procedimientos (MAPRO).				
				14	PE3.3	Gestionar el sistema de calidad	P4: Política de calidad. P5: Manual de calidad. P6: Certificación de calidad. P7: Informe de auditorías internas. P8: Informe de auditorías externas. P9: Informe de levantamiento de no conformidades.				
5	Estratégico	PE2	PE2 Gestionar los estudios de pre inversión	12	PE3.1	Gestionar los documentos de gestión institucional	P1: Reporte de estado de actualización de directivas.	Gerente Central de Planeamiento y Presupuesto	Entrada: PE1(MMML-PMI), PS1 Salida: PS2, PE1(MMML-PMI), PM1		
				13	PE3.2	Gestionar los procesos y mejora continua	P2: Mapa de procesos. P3: Manual de Procedimientos (MAPRO).				
6	Estratégico	PE3	PE3 Gestionar la calidad y mejora continua	12	PE3.1	Gestionar los documentos de gestión institucional	P1: Reporte de estado de actualización de directivas.	Gerente Central de Planeamiento y Presupuesto	Entrada: PE1(MMML-PMI), PS1 Salida: PS2, PE1(MMML-PMI), PM1		
				13	PE3.2	Gestionar los procesos y mejora continua	P2: Mapa de procesos. P3: Manual de Procedimientos (MAPRO).				



Inventario de Procesos

N°	Tipo de proceso	Código	Proceso Nivel 0	N°	Código	Proceso Nivel 1	Productos	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
7	Estratégico	PE4	PE4 Gestionar el sistema de control interno	15	PE4.1	Planear el control interno	P1: Plan de gestión de riesgos.	Gerente General/Gerencia Central de Control Previo	Entrada: PE1, PE3, PS1, PS2 Salida: PE1, PE3, PS1, PS2
				16	PE4.2	Administrar los riesgos	P3: Reporte de estado de riesgos.		
				17	PE4.3	Evaluar el desarrollo del control interno	P4: Informe de medidas preventivas y correctivas.		
8	Estratégico	PE5	PE5 Gestionar las comunicaciones	18	PE5.1	Planificar la comunicación e imagen institucional	P1: Plan de comunicaciones para publico externo de Proyectos de gran envergadura. P2: Plan de comunicaciones para publico interno para promover la identidad con la empresa.	Gerente General	Entrada: PE1 Salida: PE1
				19	PE5.2	Gestionar las actividades y protocolos oficiales de comunicación	P3: Manual de identidad institucional		
9	Soporte	PS1	PS1 Administrar el sistema logístico	20	PE5.3	Gestionar la comunicación social	P4: Difusión de información de actividades relacionadas al expertise de EMAPE (notas de prensa, diseños (Infografías), productos audiovisuales, etc...)	Gerente Central de Administración y Finanzas	Entrada: PM, PE, PS, Requerimiento de bien o servicio de Proveedor / Contratista. Salida: PM, PE, PS
				21	PS1.1	Programar las contrataciones	P1: Plan anual de contrataciones (PAC)		
				22	PS1.2	Administrar las contrataciones	P2: Contratos de proveedores firmados.		
				23	PS1.3	Administrar los activos	P3: Inventario institucional.		
10	Soporte	PS2	PS2 Gestionar los recursos financieros	24	PS1.4	Administrar los servicios generales	P4: Reporte de operatividad de servicios generales.	Gerente Central de Control Previo / Gerente Central de Administración y Finanzas	Entrada: PM, PE, PS Salida: Pago a Proveedor / Contratista, PE1
				25	PS2.1	Ejecutar el pago de bienes y servicios	P1: Conformidad de pago. P2: Pagos realizados. P3: Constancias de pago.		
				26	PS2.2	Administrar ingresos y egresos	P4: Registros de estados financieros. P5: Rendición de cuentas.		
11	Soporte	PS3	PS5 Gestionar la integridad institucional	27	PS3.1	Gestionar las denuncias	P1: Reporte de estado de atención de denuncias.	Gerente Central de Administración y Finanzas	Entrada: Denuncias de los ciudadanos o servidores de EMAPE S.A. Salida: PS3, PS4



Inventario de Procesos

N°	Tipo de proceso	Código	Proceso Nivel 0	N°	Código	Proceso Nivel 1	Productos	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
12	Soporte	PS4	PS4 Gestionar la calidad de servicio	28	PS4.1	Gestionar las quejas	P1: Reporte de estado de atención de quejas.	Gerente Central de Control Previo	Entrada: Quejas y reclamos de los ciudadanos o servidores de EMAPE S.A. Salida: PS3, PS5
				29	PS4.2	Gestionar los reclamos	P2: Reporte de estado de atención de reclamos.		
13	Soporte	PS5	PS5 Gestionar el recurso humano	30	PS5.1	Gestionar las remuneraciones	P1: Legajo de personal. P2: Perfiles de puestos. P3: Contrato de personal. P4: Planilla de personal.	Gerente Central de Administración y Finanzas	Entrada: PM, PE, PS Salida: PM, PE, PS
				31	PS5.2	Gestionar el rendimiento	P5: Reporte de desempeño laboral.		
				32	PS5.3	Gestionar el desarrollo de capacidades	P6: Reporte de desarrollo de capacidades.		
				33	PS5.4	Gestionar el bienestar, seguridad y salud ocupacional	P7: Registro de bienestar, seguridad y salud ocupacional.		
				34	PS5.5	Gestionar los procesos disciplinarios	P8: Resoluciones de sanción o absolución de procesos disciplinarios.		
14	Soporte	PS6	PS6 Gestionar los asuntos jurídicos y legales	35	PS5.6	Gestionar las relaciones laborales individuales y colectivas	P9: Actas de negociación laboral.	Gerencia Central de Asesoría Legal	Entrada: PM, PE, PS Salida: PM, PE, PS
				36	PS6.1	Emitir opinión legal	P1: Informes de opinión legal.		
15	Soporte	PS7	PS7 Gestionar las tecnologías de información	37	PS7.1	Desarrollar y administrar los sistemas de información	P1: Reporte de estado de sistemas de información.	Gerente Central de Planeamiento y Sistemas	Entrada: PM, PE, PS Salida: PM, PE, PS
				38	PS7.2	Mantener la infraestructura tecnológica	P2: Reporte de estado de infraestructura tecnológica.		
				39	PS7.3	Mantener la seguridad de la información	P2: Reporte de estado y seguridad de los sistemas de información y comunicación.		
				40	PS7.4	Brindar soporte tecnológico	P3: Reporte de atención de soporte tecnológico.		
16	Soporte	PS8	PS8 Gestionar la atención al ciudadano	41	PS8.1	Gestionar el trámite documentario	P1: Reporte de atención de solicitudes.	Gerente Central de Administración y Finanzas	Entrada: Solicitudes, cartas, invitaciones de los administrados, ciudadanos, instituciones, PM, PE, PS
				42	PS8.2	Gestionar el archivo documentario	P2: Reporte del estado del archivo.		





MUNICIPALIDAD DE
LIMA

EMAPE S.A.

FICHAS TÉCNICAS DEL PROCESO NIVEL 0

PROCESOS MISIONALES



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	M1 GESTIONAR LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA VIAL Y SOCIAL
Tipo de Proceso	Misional
Dueño del Proceso	Gerencia Central de Infraestructura
Objetivo del Proceso	Gestionar la fase de ejecución de los proyectos de inversión de infraestructura vial, encargado por la Municipalidad Metropolitana de Lima.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Porcentaje de avance de ejecución de los proyectos de Inversión de infraestructura vial.</p> <p>Fórmula: (Avance de ejecución de los proyectos de Inversión de infraestructura vial / Programación de los proyectos de Inversión de infraestructura vial).</p> <p>Unidad de Medida: Porcentaje.</p> <p>Frecuencia: Trimestral.</p> <p>Fuente: Plan Operativo Institucional – POI.</p>

Productos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expedientes técnicos. ▪ Obras de infraestructura vial.
Persona que recibe el producto	Municipalidad Metropolitana de Lima.
Elementos de entrada	Cartera de proyectos de inversión declarados viables.
Controles	Evaluación del Plan Operativo Institucional – POI de EMAPE S.A.

Recursos	Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas del sistema administrativo de contrataciones del Estado.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingenieros. ▪ Administradores. ▪ Abogados. ▪ Sociólogos.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina.
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GEMA. ▪ SIIO (Sistema Integrado de Información de Obras)
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadoras. ▪ Impresora y escáner. ▪ Plotter.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	M2 Gestión del Mantenimiento de la Infraestructura Vial y Social
Tipo de Proceso	Misional
Dueño del Proceso	Gerencia Central de Mantenimiento
Objetivo del Proceso	Gestionar la fase de funcionamiento (operación y mantenimiento) de los proyectos de inversión de infraestructura vial, encargado por la Municipalidad Metropolitana de Lima.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Porcentaje de avance de mantenimiento de los proyectos de Inversión de infraestructura vial.</p> <p>Fórmula: (Avance de mantenimiento de los proyectos de Inversión de infraestructura vial / Programación del mantenimiento de los proyectos de Inversión de infraestructura vial).</p> <p>Unidad de Medida: Porcentaje.</p> <p>Frecuencia: Trimestral.</p> <p>Fuente: Plan Operativo Institucional – POI.</p>
Producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento de vías. ▪ Mantenimiento de áreas verdes. ▪ Mantenimiento de puentes y obras de infraestructura social.
Persona que recibe el producto	Municipalidad Metropolitana de Lima.
Elementos de entrada	Cartera de proyectos de inversión ejecutados.
Controles	Evaluación del Plan Operativo Institucional – POI de EMAPE S.A.
Recursos	Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas del sistema administrativo de contrataciones del Estado.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingenieros. ▪ Administradores. ▪ Obreros. ▪ Choferes.
Instalaciones	Oficina.
Sistemas informáticos	GEMA.
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadoras. ▪ Impresora y escáner. ▪ Elementos de protección personal y colectiva. ▪ Herramientas de construcción ▪ Vehículos.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	M3 Gestionar la promoción y comercialización del servicio de gerenciamiento de proyectos viales
Tipo de Proceso	Misional
Dueño del Proceso	Gerencia Central de Infraestructura
Objetivo del Proceso	Promocionar y Comercializa los servicios de Elaboración, ejecución y mantenimiento de proyectos viales en todo lima y otros departamentos.
Indicador de Desempeño	Indicador: Porcentaje de crecimiento del servicio Fórmula: (Monto en soles de nuevos los proyectos de Inversión de infraestructura vial / Monto en soles del total proyectos de Inversión de infraestructura vial). Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: anual Fuente: Elaboración propia
Producto	Nuevos proyectos de inversión de infraestructura vial encargados
Persona que recibe el producto	Municipalidad Metropolitana de Lima.
Elementos de entrada	Cartera de proyectos de inversión ejecutados.
Controles	Evaluación del Plan Operativo Institucional – POI de EMAPE S.A.
Recursos	Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas del sistema administrativo de contrataciones del Estado.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">▪ Ingenieros.▪ Administradores.▪ Obreros.▪ Choferes.
Instalaciones	Oficina.
Sistemas informáticos	GEMA.
Equipos	<ul style="list-style-type: none">▪ Computadoras.▪ Impresora y escáner.▪ Elementos de protección personal y colectiva.▪ Herramientas de construcción▪ Vehículos.





MUNICIPALIDAD DE
LIMA

EMAPE S.A.

FICHAS TÉCNICAS DEL PROCESO NIVEL 0

PROCESOS ESTRATÉGICOS



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	E1 GESTIONAR EL PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Tipo de Proceso	Estratégico
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto
Objetivo del Proceso	Gestionar el planeamiento estratégico y el presupuesto institucional, en sus fases de programación, formulación, ejecución y evaluación, en el marco de la política y la estrategia institucional de mediano y largo plazo.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Reporte de ejecución de metas físicas y financieras. Fórmula: (Avance de ejecución de metas físicas y financieras / Programación de metas físicas y financieras). Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Trimestral. Fuente: Plan Operativo Institucional – POI.</p>
Productos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular la política y lineamiento estratégico empresarial. ▪ Formular el Plan Operativo Institucional (POI) de EMAPE S.A. ▪ Evaluar el Plan Operativo Institucional (POI) de EMAPE S.A.
Persona que recibe el producto	Todas las unidades orgánicas de EMAPE S.A.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Institucional (PEI) de la MML. ▪ Reporte de ejecución de metas físicas y financieras trimestrales y anuales.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación del Plan Operativo Institucional – POI de EMAPE S.A.
Recursos	Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas del sistema administrativo de planeamiento y presupuesto.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista en Planeamiento Estratégico. ▪ Especialista en Presupuesto.
Instalaciones	Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicativo CEPLAN. ▪ GEMA. ▪ SIAF.
Equipos	Computadoras, impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	E2 GESTIONAR LOS ESTUDIOS DE PRE INVERSIÓN
Tipo de Proceso	Estratégico
Dueño del Proceso	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Objetivo del Proceso	Gestionar la fase de formulación y evaluación de proyectos de inversión de infraestructura vial, encargado por la Municipalidad Metropolitana de Lima.
Indicador de Desempeño	Indicador: Reporte de estudios de preinversión elaborados. Fórmula: (Avance de elaboración de estudios de preinversión / Programación de estudios de preinversión). Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Trimestral. Fuente: Plan Operativo Institucional – POI.
Producto	Estudios de Pre inversión encargados por la MML declarados viables.
Persona que recibe el producto	Municipalidad Metropolitana de Lima.
Elementos de entrada	Programa Multianual de Inversiones (PMI) de la Municipalidad de Lima Metropolitana.
Controles	Evaluación trimestral y semestral del Plan Operativo Institucional – POI de EMAPE S.A.
Recursos	Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas del sistema administrativo de programación multianual y gestión de inversiones – INVIERTE.PE.
Recursos Humanos	Coordinadores de Estudios de Pre inversión. (Ing. Civil / Economía)
Instalaciones	Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicativo Banco de Inversiones del Invierte.pe. ▪ GEMA. ▪ Sistema de tramite documentario ▪ MS Project ▪ AutoCAD ▪ MS Office (Word, Excel...) ▪ INEI
Equipos	Computadoras. Impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	E3 GESTIONAR LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
Tipo de Proceso	Estratégico
Dueño del Proceso	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto
Objetivo del Proceso	Gestionar la mejora de los procesos y la calidad del servicio, en el marco de la política y la estrategia institucional de mediano y largo plazo.
Indicador de Desempeño	Indicador: Reporte de indicadores de desempeño. Fórmula: (Avance de meta de indicadores de desempeño / Programación de meta de indicadores de desempeño). Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Mensual. Fuente: Sistema de Trámite Documentario.

Productos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de gestión de directivas. ▪ Mapa de procesos. ▪ Manual de procedimientos (MAPRO). ▪ Proyectos de mejora continua. ▪ Política de calidad. ▪ Certificado de calidad. ▪ Informe de auditoría interna. ▪ Informe de auditoría externa. ▪ Informe de levantamiento de no conformidades.
Persona que recibe el producto	Todas las unidades orgánicas de EMAPE S.A.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan operativo y su reporte de evaluación. ▪ Reglamento de organización y funciones. ▪ Propuesta de soluciones TICs. ▪ Reporte de atención de trámites administrativos. ▪ Reporte de atención del libro de reclamaciones.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de trámite documentario. ▪ Libro de reclamaciones virtual. ▪ Reporte de evaluación del plan operativo.

Recursos	Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas del sistema administrativo de modernización de la gestión pública.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista en gestión por procesos. ▪ Especialista en sistemas de gestión de la calidad. ▪ Especialista en seguimiento y monitoreo de indicadores.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicativo BIZAGI. ▪ GEMA. ▪ SIAF.
Equipos	Computadoras, impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	PE4 GESTIONAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Tipo de Proceso	Estratégico
Dueño del Proceso	Gerencia General/ Gerente Central de Control Previo.
Objetivo del Proceso	Desarrollar lineamientos, herramientas y métodos para cautelar la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información por medio de la administración integral de los riesgos, a fin de ejecutar acciones preventivas y correctivas, en el marco del Sistema de Control Interno (SCI) de las Entidades del Estado.
Indicador de Desempeño	Indicador: Nivel de avance del Plan de trabajo para el cierre de brechas del SCI. Fórmula: Avance de metas del Plan SCI / Programación de metas del Plan SCI. Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Mensual. Fuente: Plan de trabajo para el cierre de brechas del SCI.



Producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de trabajo para el cierre de brechas del SCI ▪ Actas de compromiso ▪ Informe Trimestral de avance de implementación de control interno ▪ Informe trimestral de evaluación del control interno. ▪ Informe final sobre la implementación del SCI
Persona que recibe el producto	Todas las unidades orgánicas de EMAPE S.A.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de evaluación del POI. ▪ Evaluación de ejecución presupuestal. ▪ Reglamento de organización y funciones. ▪ Mapa de Procesos. ▪ Manual de Procedimientos – MAPRO. ▪ Informe de auditoría del Órgano de Control Institucional – OCI.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de evaluación de medidas preventivas y correctivas de riesgos del Plan de trabajo para el cierre de brechas del SCI.

Recursos	Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas del sistema de control interno de las entidades del Estado.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista en gestión del control interno. ▪ Auditores.
Instalaciones	Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GEMA. ▪ SIAF.
Equipos	Computadoras, impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	GESTIONAR LA COMUNICACIÓN A NIVEL EXTERNO E INTERNO
Tipo de Proceso	Estratégico
Dueño del Proceso	Oficina de comunicaciones e imagen institucional
Objetivo del Proceso	Difundir las actividades que realiza EMAPE en beneficio de los vecinos limeños
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Nivel de cumplimiento del plan de comunicación institucional.</p> <p>Fórmula: (Número de actividades del plan de comunicación institucional ejecutadas / número de actividades del plan de comunicación Institucional programadas) x 100</p> <p>Unidad de Medida: Porcentaje.</p> <p>Frecuencia: Trimestral.</p> <p>Fuente: Plan de comunicación institucional.</p>
Producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de comunicaciones. ▪ Manual de identidad institucional. ▪ Protocolos de comunicaciones (medios de comunicación, externos e internos)
Persona que recibe el producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medios de comunicación ▪ Vecinos limeños
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan operativo y su reporte de evaluación.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de evaluación del plan de comunicación institucional. ▪ Número de notas de prensa ▪ Número de ayuda memorias ▪ Número de comunicados ▪ Número de respuestas dirigidas a medios de comunicación ▪ Número de videos/fotos ▪ Número de diseños/banco de fotos
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos humanos, recursos logísticos y normativas vigentes aplicables.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Periodistas. ▪ Comunicador audiovisual (fotógrafo, videógrafo) ▪ Diseñador ▪ Especialista en comunicaciones (relaciones comunitarias, sostenibilidad)
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina.
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Página Web ▪ Videoteca virtual
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadoras (Macintosh), impresora a colores, escáneres, cámara fotográfica, cámara de video, drones, etc...





MUNICIPALIDAD DE
LIMA

EMAPE S.A.

FICHAS TÉCNICAS DEL PROCESO NIVEL 0

PROCESOS DE SOPORTE



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	PS1 ADMINISTRAR EL SISTEMA LOGÍSTICO
Tipo de Proceso	Soporte
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente Central de Administración y Finanzas. ▪ Gerente de Logística.
Objetivo del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar las acciones de contratación de bienes y servicios, así como la gestión del almacén, el control patrimonial y los servicios generales.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones – PAC.</p> <p>Fórmula: Avance de procesos de contratación del PAC / Programación de procesos de contratación del PAC.</p> <p>Unidad de Medida: Porcentaje.</p> <p>Frecuencia: Trimestral.</p> <p>Fuente: Plan Anual de Contrataciones – PAC.</p>

Producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Contrataciones - PAC. ▪ Contratos de proveedores firmados. ▪ Inventario de almacén. ▪ Inventario de activos. ▪ Reporte de operatividad de servicios generales.
Persona que recibe el producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todas las unidades orgánicas de EMAPE S.A.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de bienes y servicios. ▪ Plan operativo y su reporte de evaluación.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de evaluación del Plan Anual de Contrataciones – PAC.

Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas vigentes del Sistema Nacional de Contrataciones del Estado.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista en Contrataciones. ▪ Abogado.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GEMA. ▪ SIAF.
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadoras. ▪ Impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	PS2 GESTIONAR LOS RECURSOS FINANCIEROS
Tipo de Proceso	Soporte
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente Central de Administración y Finanzas. ▪ Gerente Central de Control Previo. ▪ Gerente de Contabilidad. ▪ Gerente de Tesorería.
Objetivo del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar las acciones de administración, ejecución, registro y posterior rendición de cuentas de los recursos económicos.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Nivel de cumplimiento de los pagos realizados. Fórmula: Avance cumplimiento de los pagos realizados / Programación de compromisos de pago mensual. Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Mensual. Fuente: Programación de Compromisos Anuales (PCA).</p>

Producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformidades de pagos. ▪ Pagos realizados. ▪ Constancias de pagos. ▪ Registros de estados financieros. ▪ Rendición de cuentas.
Persona que recibe el producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveedor / Contratista. ▪ Gerente Central de Planeamiento y Presupuesto
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformidades de contratación de bienes y servicios. ▪ Plan operativo y su reporte de evaluación.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programación de Compromisos Anuales (PCA).

Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas vigentes del Sistema Nacional de Contabilidad, Tesorería, Presupuesto y Contrataciones del Estado.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contadores Públicos. ▪ Economista. ▪ Administrador. ▪ Abogado.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GEMA. ▪ SIAF.
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadoras. ▪ Impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	PS3 GESTIONAR LA INTEGRIDAD INSTITUCIONAL
Tipo de Proceso	Soporte
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Central de Administración y Finanzas.
Objetivo del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Practicar y promover la probidad en los servidores que ejecutan los procesos administrativos, así como, garantizar la prevención y sanción efectiva de la corrupción, con la participación activa de la ciudadanía, a fin de contar con una gestión transparente e íntegra.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Nivel de cumplimiento de atención de denuncias. Fórmula: Número de denuncias atendidas / Número de denuncias presentadas. Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Mensual. Fuente: Registro de estado situacional de denuncias.</p>

Producto	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de estado de atención de denuncias. Resoluciones de absolución o sanción.
Persona que recibe el producto	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> Denuncias por corrupción.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> Registro de estado situacional de denuncias.

Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas vigentes aplicables a la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Especialista en procesos disciplinarios administrativos.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> Oficina.
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> Office.
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> Computadoras. Impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	PS4 GESTIONAR LA CALIDAD DEL SERVICIO
Tipo de Proceso	Soporte
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none">Gerente Central de Control Previo.
Objetivo del Proceso	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar acciones para el trámite y oportuna atención de quejas y reclamos presentados por los administrados.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Nivel de cumplimiento de atención de quejas y reclamos. Fórmula: Número de quejas y reclamos atendidas / Número de quejas y reclamos presentadas. Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Mensual. Fuente: Registro de estado situacional de quejas y reclamos.</p>

Producto	<ul style="list-style-type: none">Registro de estado de atención de quejas.Resoluciones de fundado o infundado de quejas.Reporte de estado de atención de reclamos.Resoluciones de fundado o infundado de reclamos.
Persona que recibe el producto	<ul style="list-style-type: none">Gerente Central de Control Previo.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none">Quejas y reclamos de los administrados.
Controles	<ul style="list-style-type: none">Registro de estado situacional de quejas y reclamos.

Recursos	<ul style="list-style-type: none">Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas vigentes aplicables a quejas y reclamos.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">Abogados.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none">Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none">GEMA.
Equipos	<ul style="list-style-type: none">Computadoras.Impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	PS5 GESTIONAR EL RECURSO HUMANO
Tipo de Proceso	Soporte
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente Central de Administración y Finanzas. ▪ Gerente de Recursos Humanos.
Objetivo del Proceso	Desarrollar acciones de administración de personal, selección de personal, vinculación y desvinculación de personal, fortalecimiento de capacidades, evaluación del rendimiento y acciones de bienestar social.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Nivel de satisfacción de los servidores internos. Fórmula: Avance de metas del Plan Operativo Institucional – POI (Gerencia de Recursos Humanos) / Programación de metas del Plan Operativo Institucional – POI (Gerencia de Recursos Humanos). Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Trimestral. Fuente: Plan Operativo Institucional – POI (Gerencia de Recursos Humanos).</p>

Producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legajo de personal. ▪ Perfiles de puestos. ▪ Contrato de personal. ▪ Planilla de personal. ▪ Reporte de desempeño laboral. ▪ Reporte de desarrollo de capacidades. ▪ Registro de bienestar, seguridad y salud ocupacional. ▪ Resoluciones de sanción o absolución de procesos disciplinarios. ▪ Actas de negociación laboral.
Persona que recibe el producto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todas las unidades orgánicas de EMAPE S.A.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de acciones de gestión de recursos humanos de las unidades orgánicas. ▪ Plan Operativo Institucional – POI.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de evaluación del Plan Operativo Institucional – POI de EMAPE S.A.

Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas vigentes aplicables al Sistema de Gestión de Recursos Humanos.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista en Gestión de Recursos Humanos. ▪ Abogado. ▪ Asistente Social. ▪ Personal de Salud Ocupacional.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicativo de Planillas. ▪ SIAF. ▪ GEMA.
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadoras. ▪ Impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	PS6 GESTIONAR LOS ASUNTOS JURÍDICOS Y LEGALES
Tipo de Proceso	Soporte
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none">▪ Gerente General.▪ Gerente Central de Asesoría Legal.
Objetivo del Proceso	Emitir opinión legal acerca de los distintos actos administrativos de acuerdo a la materia y los plazos de la normativa legal vigente.
Indicador de Desempeño	Indicador: Nivel de cumplimiento de opiniones legales. Fórmula: Avance de opiniones legales / Plazos establecidos en la normativa legal vigente. Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Trimestral. Fuente: Plan Operativo Institucional – POI.

Producto	<ul style="list-style-type: none">▪ Informes de opinión legal.▪ Libro de actas de acuerdos del Directorio de EMAPE S.A.
Persona que recibe el producto	<ul style="list-style-type: none">▪ Todas las unidades orgánicas de EMAPE S.A.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none">▪ Requerimientos de opinión legal.
Controles	<ul style="list-style-type: none">▪ Informe de evaluación del Plan Operativo Institucional – POI.

Recursos	Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas vigentes aplicables.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">▪ Abogados.▪ Técnicos legales.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none">▪ Office.
Equipos	<ul style="list-style-type: none">▪ Computadoras.▪ Impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	PS7 GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Tipo de Proceso	Soporte
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Central de Administración y Finanzas.
Objetivo del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar, implementar, controlar, mantener y proveer de seguridad a los sistemas y tecnologías de Información y comunicación, así como, brindar el soporte tecnológico.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Nivel de cumplimiento del Plan Operativo Informático.</p> <p>Fórmula: Avance de metas del Plan Operativo Informático / Programación de metas del Plan Operativo Informático.</p> <p>Unidad de Medida: Porcentaje.</p> <p>Frecuencia: Trimestral.</p> <p>Fuente: Plan Operativo Informático.</p>

Producto	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de estado de sistemas de información. Reporte de estado de infraestructura tecnológica. Reporte de estado y seguridad de los sistemas de información y comunicación. Reporte de atención de soporte tecnológico.
Persona que recibe el producto	<ul style="list-style-type: none"> Todas las unidades orgánicas de EMAPE S.A.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de desarrollo. Requerimientos de soporte. Plan operativo informático.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación del plan operativo informático.

Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas vigentes aplicables al Sistema Nacional de Informática.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Ingenieros Informáticos y/o Telecomunicaciones. Técnicos de Soporte Tecnológico.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> GEMA.
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> Computadoras. Impresora y escáner.





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	PS8 GESTIONAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
Tipo de Proceso	Soporte
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Central de Administración y Finanzas.
Objetivo del Proceso	Recibir, registrar y derivar las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, así como, velar por la calidad de atención al ciudadano y la administración del archivo central.
Indicador de Desempeño	<p>Indicador: Nivel de atención de solicitudes y requerimientos. Fórmula: Tiempo de atención de solicitudes y requerimientos / Cumplimiento de plazos de atención de solicitudes y requerimientos según norma vigente aplicable. Unidad de Medida: Porcentaje. Frecuencia: Mensual. Fuente: Sistema de trámite documentario.</p>
Producto	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de atención de solicitudes. Reporte del estado del archivo.
Persona que recibe el producto	<ul style="list-style-type: none"> Todas las unidades orgánicas de EMAPE S.A.
Elementos de entrada	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de trámite documentario.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos, instalaciones, sistemas, equipos y normativas vigentes aplicables.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Administrador. Técnico en trámite documentario. Técnico en archivo.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> Oficina
Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de trámite documentario. GEMA.
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> Computadoras. Impresora y escáner.



**FICHAS DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
PROCESO NIVEL 0
PROCESOS MISIONALES**



FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	M1 GESTIONAR LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA VIAL
Objetivo	Gestionar la fase de ejecución de los proyectos de inversión de infraestructura vial, encargado por la Municipalidad Metropolitana de Lima.
Indicador	Porcentaje de avance de ejecución de los proyectos de Inversión de infraestructura vial.
Finalidad del Indicador	Obtener el porcentaje de avance de ejecución de los proyectos de inversión de infraestructura.
Fórmula	(Avance de ejecución de los proyectos de Inversión de infraestructura vial / Programación de los proyectos de Inversión de infraestructura vial).
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año.
Línea Base	Cartera de proyectos de inversión declarados viables.
Meta	<ul style="list-style-type: none">▪ Expedientes técnicos▪ Obras de infraestructura vial ejecutados.
Fuente de Datos	Plan Operativo Institucional – POI.
Responsable	Gerencia Central de Infraestructura





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	M2 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL
Objetivo	Gestionar la fase de funcionamiento (operación y mantenimiento) de los proyectos de inversión de infraestructura vial, encargado por la Municipalidad Metropolitana de Lima.
Indicador	Porcentaje de avance de mantenimiento de los proyectos de Inversión de infraestructura vial.
Finalidad del Indicador	Obtener el porcentaje de avance de mantenimiento de los proyectos de inversión de infraestructura vial.
Fórmula	(Avance de mantenimiento de los proyectos de Inversión de infraestructura vial / Programación del mantenimiento de los proyectos de Inversión de infraestructura vial).
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año.
Línea Base	Cartera de proyectos de inversión ejecutados.
Meta	<ul style="list-style-type: none">▪ Mantenimiento de vías.▪ Mantenimiento de áreas verdes.▪ Mantenimiento de puentes y obras de infraestructura social.
Fuente de Datos	Plan Operativo Institucional – POI.
Responsable	Gerencia Central de Mantenimiento.





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	M3 GESTIONAR LA PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO DE GERENCIAMIENTO DE PROYECTOS VIALES
Objetivo	Promocionar y Comercializa los servicios de Elaboración, ejecución y mantenimiento de proyectos viales en todo lima y otros departamentos.
Indicador	Porcentaje de crecimiento del servicio
Finalidad del Indicador	Medir el crecimiento del número de proyectos de inversión de infraestructura vial
Fórmula	(Monto en soles de nuevos los proyectos de Inversión de infraestructura vial / Monto en soles del total proyectos de Inversión de infraestructura vial).
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Anual
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en al final de cada año
Línea Base	Cartera de proyectos de inversión declarados viables.
Meta	10% anual
Fuente de Datos	Plan Operativo Institucional – POI.
Responsable	Gerencia Central de Infraestructura



**FICHAS DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
PROCESO NIVEL 0
PROCESOS ESTRATÉGICOS**



FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	E1 GESTIONAR EL PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Objetivo	Gestionar el planeamiento estratégico y el presupuesto institucional, en sus fases de programación, formulación, ejecución y evaluación, en el marco de la política y la estrategia institucional de mediano y largo plazo.
Indicador	Reporte de ejecución de metas físicas y financieras.
Finalidad del Indicador	Obtener el reporte de ejecución de metas físicas y financieras.
Fórmula	(Avance de ejecución de metas físicas y financieras / Programación de metas físicas y financieras).
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none">▪ Plan Estratégico Institucional (PEI) de la MML.▪ Reporte de ejecución de metas físicas y financieras trimestrales y anuales.
Meta	<ul style="list-style-type: none">▪ Formular la política y lineamiento estratégico empresarial.▪ Formular el Plan Operativo Institucional (POI) de EMAPE S.A.▪ Evaluar el Plan Operativo Institucional (POI) de EMAPE S.A.
Fuente de Datos	<ul style="list-style-type: none">▪ Plan Operativo Institucional – POI.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">▪ Gerencia central de Planeamiento y Presupuesto.





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	E2 GESTIONAR LOS ESTUDIOS DE PRE INVERSIÓN
Objetivo	Gestionar la fase de formulación y evaluación de proyectos de inversión de infraestructura vial, encargado por la Municipalidad Metropolitana de Lima.
Indicador	Reporte de estudios de preinversión elaborados.
Finalidad del Indicador	Obtener el reporte de estudios de preinversión elaborados.
Fórmula	(Avance de elaboración de estudios de preinversión / Programación de estudios de preinversión).
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año.
Línea Base	Programa Multianual de Inversiones (PMI) de la Municipalidad de Lima Metropolitana.
Meta	Estudios de Pre inversión encargados por la MML declarados viables.
Fuente de Datos	Plan Operativo Institucional – POI.
Responsable	Gerencia central de Planeamiento y Presupuesto





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	E3 GESTIONAR LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
Objetivo	Gestionar la mejora de los procesos y la calidad del servicio, en el marco de la política y la estrategia institucional de mediano y largo plazo.
Indicador	Reporte de indicadores de desempeño.
Finalidad del Indicador	Obtener el reporte de indicadores de desempeño.
Fórmula	(Avance de meta de indicadores de desempeño / Programación de meta de indicadores de desempeño).
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Mensual.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan todos los meses de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none">▪ Plan operativo y su reporte de evaluación.▪ Reglamento de organización y funciones.▪ Propuesta de soluciones TICs.▪ Reporte de atención de trámites administrativos.▪ Reporte de atención del libro de reclamaciones.
Meta	<ul style="list-style-type: none">▪ Reporte de gestión de directivas.▪ Mapa de procesos.▪ Manual de procedimientos (MAPRO).▪ Proyectos de mejora continua.▪ Política de calidad.▪ Certificado de calidad.▪ Informe de auditoría interna.▪ Informe de auditoría externa.▪ Informe de levantamiento de no conformidades.
Fuente de Datos	Sistema de Trámite Documentario.
Responsable	Gerencia central de Planeamiento y Presupuesto





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	E4 GESTIONAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Objetivo	Desarrollar lineamientos, herramientas y métodos para cautelar la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información por medio de la administración integral de los riesgos, a fin de ejecutar acciones preventivas y correctivas, en el marco del Sistema de Control Interno (SCI) de las Entidades del Estado.
Indicador	Nivel de avance del Plan de trabajo para el cierre de brechas del SCI.
Finalidad del Indicador	Obtener el Nivel de avance del Plan de trabajo para el cierre de brechas del SCI.
Fórmula	Avance de metas del Plan SCI / Programación de metas del Plan SCI.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Mensual.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan todos los meses de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de evaluación del POI. ▪ Evaluación de ejecución presupuestal. ▪ Reglamento de organización y funciones. ▪ Mapa de Procesos. ▪ Manual de Procedimientos – MAPRO. ▪ Informe de auditoría del Órgano de Control Institucional – OCI.
Meta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de gestión de riesgos. ▪ Reporte de estado de riesgos. ▪ Informe de medidas preventivas y correctivas.
Fuente de Datos	Plan de trabajo para el cierre de brechas del SCI.
Responsable	Gerencia General/Gerente Central de Control Previo.





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	GESTIONAR LA COMUNICACIÓN A NIVEL EXTERNO E INTERNO
Objetivo	Difundir las actividades que realiza EMAPE en beneficio de los vecinos limeños.
Indicador	Nivel de cumplimiento del Plan de comunicación institucional.
Finalidad del Indicador	Medir el nivel de cumplimiento del plan de comunicación institucional.
Fórmula	(Número de actividades del plan de comunicación institucional ejecutadas / número de actividades del plan de comunicación Institucional programadas) x 100
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año.
Línea Base	Plan operativo y su reporte de evaluación.
Meta	Cumplir al 100% la ejecución de actividades del plan de comunicación institucional
Fuente de Datos	Plan de comunicación institucional.
Responsable	Oficina de comunicaciones e imagen institucional





**FICHAS DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
PROCESO NIVEL 0**

PROCESOS DE SOPORTE



FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0

Nombre del Proceso	S1 ADMINISTRAR EL SISTEMA LOGÍSTICO
Objetivo	Desarrollar las acciones de contratación de bienes y servicios, así como la gestión del almacén, el control patrimonial y los servicios generales.
Indicador	Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones – PAC.
Finalidad del Indicador	Obtener el Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones – PAC.
Fórmula	Avance de procesos de contratación del PAC / Programación de procesos de contratación del PAC.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de bienes y servicios. ▪ Plan operativo y su reporte de evaluación.
Meta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Contrataciones - PAC. ▪ Contratos de proveedores firmados. ▪ Inventario de almacén. ▪ Inventario de activos. ▪ Reporte de operatividad de servicios generales.
Fuente de Datos	Plan Anual de Contrataciones – PAC.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente Central de Administración y Finanzas. ▪ Gerente de Logística.





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0

Nombre del Proceso	S2 GESTIONAR LOS RECURSOS FINANCIEROS
Objetivo	Desarrollar las acciones de administración, ejecución, registro y posterior rendición de cuentas de los recursos económicos.
Indicador	Nivel de cumplimiento de los pagos realizados.
Finalidad del Indicador	Obtener el Nivel de cumplimiento de los pagos realizados.
Fórmula	Avance cumplimiento de los pagos realizados / Programación de compromisos de pago mensual.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Mensual.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan todos los meses de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformidades de contratación de bienes y servicios. ▪ Plan operativo y su reporte de evaluación.
Meta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformidades de pagos. ▪ Pagos realizados. ▪ Constancias de pagos. ▪ Registros de estados financieros. ▪ Rendición de cuentas.
Fuente de Datos	Programación de Compromisos Anuales (PCA).
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente Central de Administración y Finanzas. ▪ Gerente Central de Control Previo. ▪ Gerente de Contabilidad. ▪ Gerente de Tesorería.





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0

Nombre del Proceso	S3 GESTIONAR LA INTEGRIDAD INSTITUCIONAL
Objetivo	Practicar y promover la probidad en los servidores que ejecutan los procesos administrativos, así como, garantizar la prevención y sanción efectiva de la corrupción, con la participación activa de la ciudadanía, a fin de contar con una gestión transparente e íntegra.
Indicador	Nivel de cumplimiento de atención de denuncias.
Finalidad del Indicador	Obtener el Nivel de cumplimiento de atención de denuncias.
Fórmula	Número de denuncias atendidas / Número de denuncias presentadas.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Mensual.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan todos los meses de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none">▪ Denuncias por corrupción.
Meta	<ul style="list-style-type: none">▪ Reporte de estado de atención de denuncias.▪ Resoluciones de absolución o sanción.
Fuente de Datos	Registro de estado situacional de denuncias.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">▪ Gerente Central de Administración y Finanzas.





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	S4 GESTIONAR LA CALIDAD DEL SERVICIO
Objetivo	Desarrollar acciones para el trámite y oportuna atención de quejas y reclamos presentados por los administrados.
Indicador	Nivel de cumplimiento de atención de quejas y reclamos.
Finalidad del Indicador	Obtener el Nivel de cumplimiento de atención de quejas y reclamos.
Fórmula	Número de quejas y reclamos atendidas / Número de quejas y reclamos presentadas.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Mensual.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan todos los meses de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none">▪ Quejas y reclamos de los administrados.
Meta	<ul style="list-style-type: none">▪ Registro de estado de atención de quejas.▪ Resoluciones de fundado o infundado de quejas.▪ Reporte de estado de atención de reclamos.▪ Resoluciones de fundado o infundado de reclamos.
Fuente de Datos	Registro de estado situacional de quejas y reclamos.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">▪ Gerente Central de Control Previo.





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0

Nombre del Proceso	S5 GESTIONAR EL RECURSO HUMANO
Objetivo	Desarrollar acciones de administración de personal, selección de personal, vinculación y desvinculación de personal, fortalecimiento de capacidades, evaluación del rendimiento y acciones de bienestar social.
Indicador	Nivel de satisfacción de los servidores internos.
Finalidad del Indicador	Obtener el Nivel de satisfacción de los servidores internos.
Fórmula	Avance de metas del Plan Operativo Institucional – POI (Gerencia de Recursos Humanos) / Programación de metas del Plan Operativo Institucional – POI (Gerencia de Recursos Humanos).
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de acciones de gestión de recursos humanos de las unidades orgánicas. ▪ Plan Operativo Institucional – POI.
Meta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legajo de personal. ▪ Perfiles de puestos. ▪ Contrato de personal. ▪ Planilla de personal. ▪ Reporte de desempeño laboral. ▪ Reporte de desarrollo de capacidades. ▪ Registro de bienestar, seguridad y salud ocupacional. ▪ Resoluciones de sanción o absolución de procesos disciplinarios. ▪ Actas de negociación laboral.
Fuente de Datos	Registro de estado situacional de quejas y reclamos.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente Central de Administración y Finanzas. ▪ Gerente de Recursos Humanos.





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0	
Nombre del Proceso	S6 GESTIONAR LOS ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES
Objetivo	Emitir opinión legal acerca de los distintos actos administrativos de acuerdo a la materia y los plazos de la normativa legal vigente.
Indicador	Nivel de cumplimiento de opiniones legales.
Finalidad del Indicador	Obtener el Nivel de cumplimiento de opiniones legales.
Fórmula	Avance de opiniones legales / Plazos establecidos en la normativa legal vigente.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none">▪ Requerimientos de opinión legal.
Meta	<ul style="list-style-type: none">▪ Informes de opinión legal.▪ Libro de actas de acuerdos del Directorio de EMAPE S.A.
Fuente de Datos	Plan Operativo Institucional – POI.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">▪ Gerente General.▪ Gerente Central de Asesoría Legal.





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0

Nombre del Proceso	S7 GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Objetivo	Desarrollar, implementar, controlar, mantener y proveer de seguridad a los sistemas y tecnologías de Información y comunicación, así como, brindar el soporte tecnológico.
Indicador	Nivel de cumplimiento del Plan Operativo Informático.
Finalidad del Indicador	Obtener el Nivel de cumplimiento del Plan Operativo Informático.
Fórmula	Avance de metas del Plan Operativo Informático / Programación de metas del Plan Operativo Informático.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none">▪ Requerimientos de desarrollo.▪ Requerimientos de soporte.▪ Plan operativo informático.
Meta	<ul style="list-style-type: none">▪ Reporte de estado de sistemas de información.▪ Reporte de estado de infraestructura tecnológica.▪ Reporte de estado y seguridad de los sistemas de información y comunicación.▪ Reporte de atención de soporte tecnológico.
Fuente de Datos	<ul style="list-style-type: none">▪ Plan Operativo Informático.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">▪ Gerente Central de Administración y Finanzas





FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO NIVEL 0

Nombre del Proceso	S8 GESTIONAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
Objetivo	Recibir, registrar y derivar las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, así como, velar por la calidad de atención al ciudadano y la administración del archivo central.
Indicador	Nivel de atención de solicitudes y requerimientos.
Finalidad del Indicador	Obtener el Nivel de atención de solicitudes y requerimientos.
Fórmula	Tiempo de atención de solicitudes y requerimientos / Cumplimiento de plazos de atención de solicitudes y requerimientos según norma vigente aplicable.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Mensual.
Oportunidad de Medida	Los resultados se reportan todos los meses de cada año.
Línea Base	<ul style="list-style-type: none">▪ Solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.
Mea	<ul style="list-style-type: none">▪ Reporte de atención de solicitudes.▪ Reporte del estado del archivo.
Fuente de Datos	<ul style="list-style-type: none">▪ Sistema de trámite documentario.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">▪ Gerente Central de Administración y Finanzas.



EMAPE S.A.

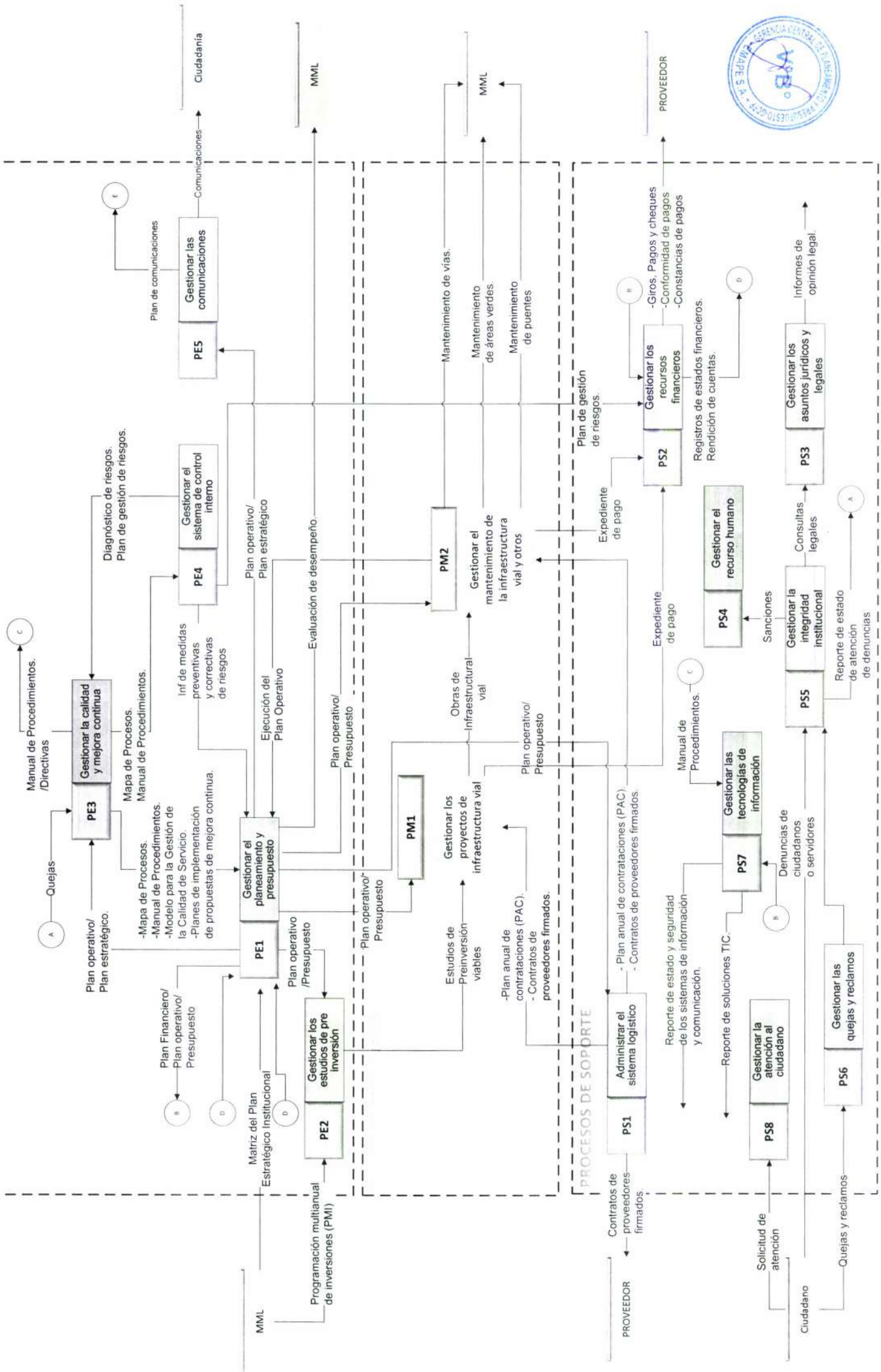


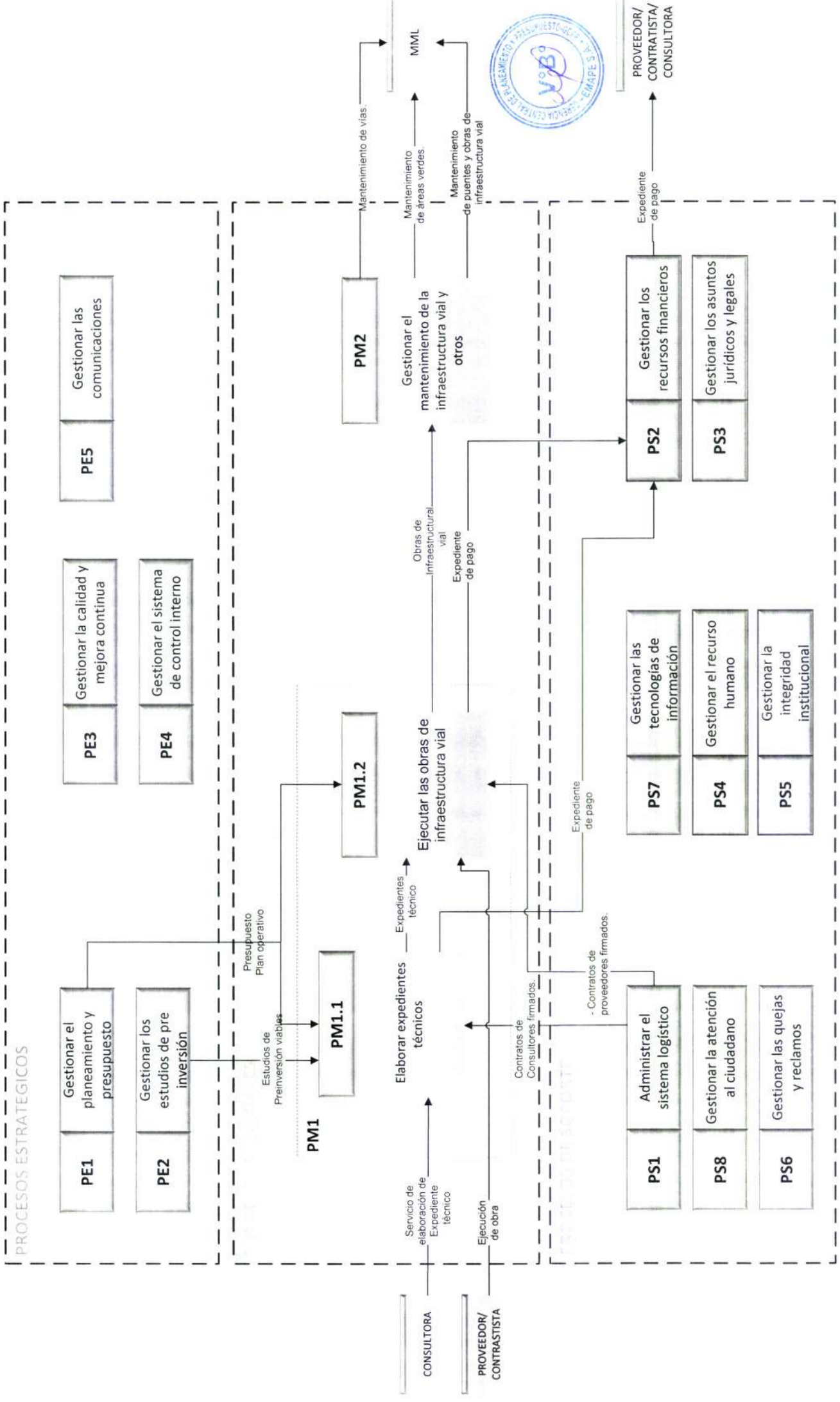
MUNICIPALIDAD DE
LIMA

DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS NIVEL 0 Y 1

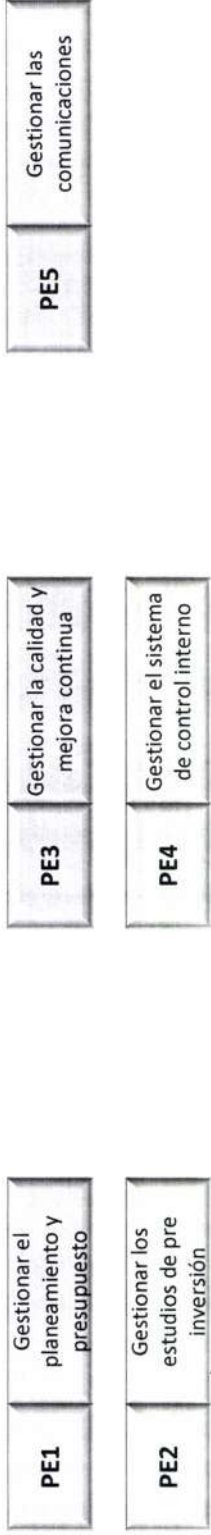


PROCESOS ESTRATEGICOS

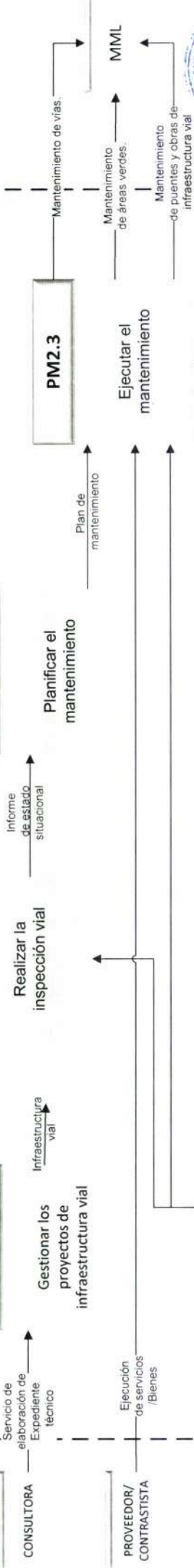




PROCESOS ESTRATEGICOS

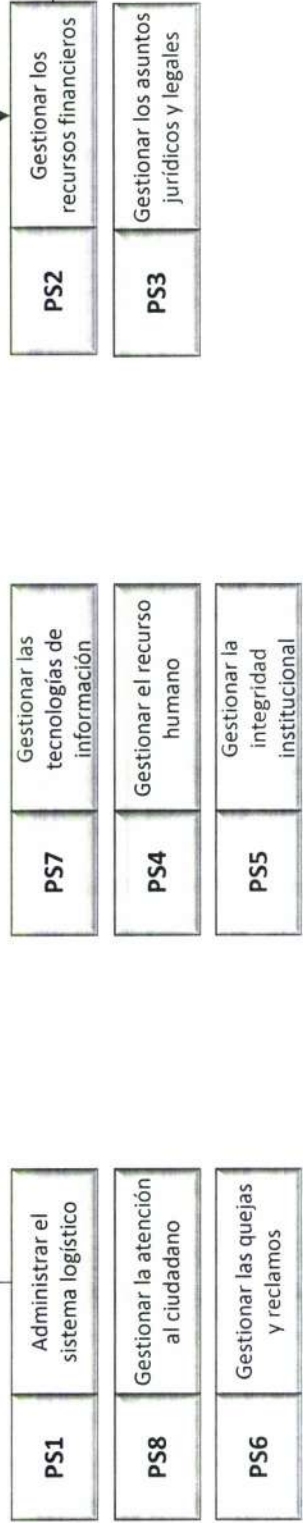


PM2

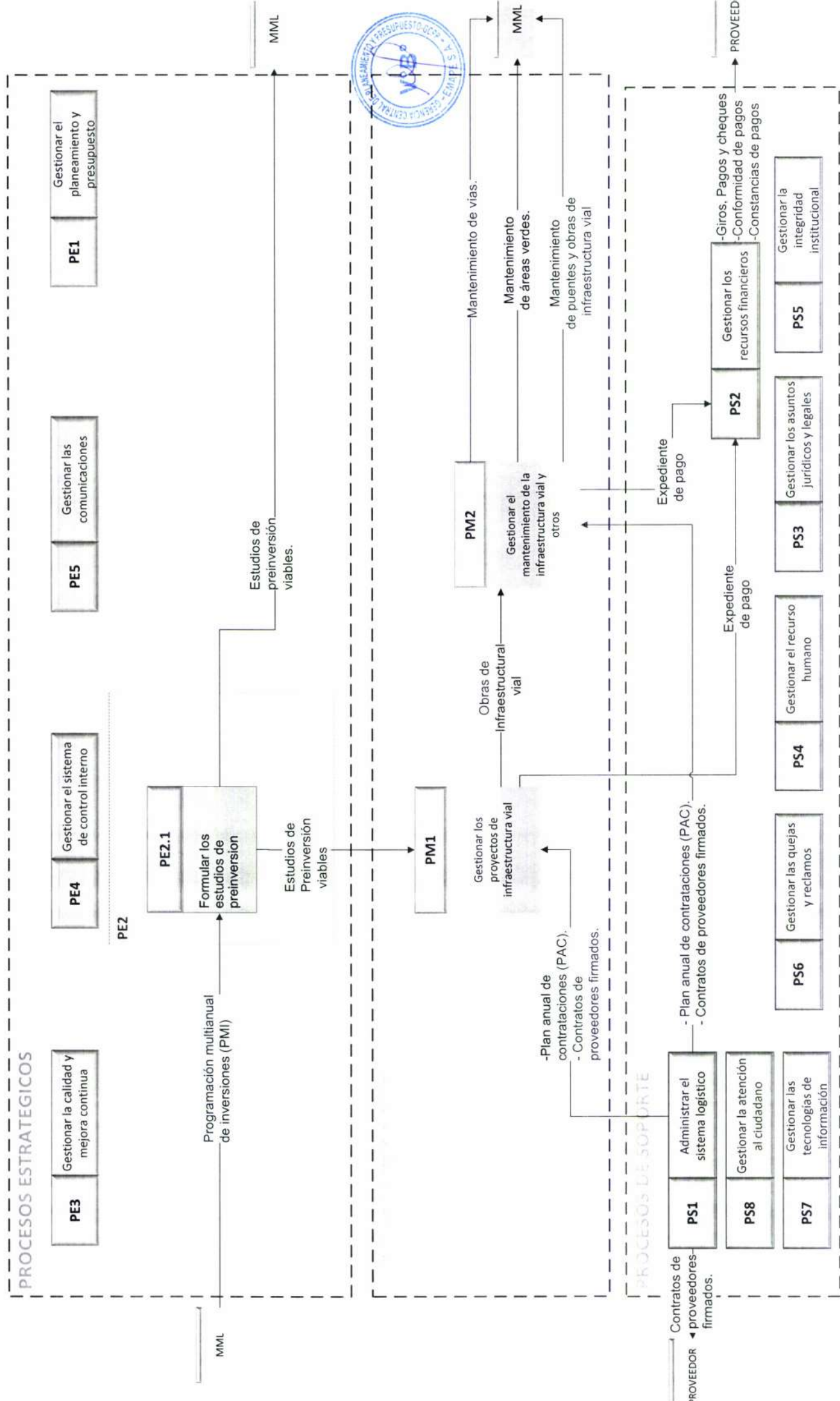


PROCESOS OPERATIVOS

- Contratos de proveedores firmados.



PROVEEDOR/
CONTRATISTA/
CONSULTORA



PROCESOS ESTRATEGICOS

PE5
Gestionar las comunicaciones

PE3
Gestionar la calidad y mejora continua

PE1
Gestionar el planeamiento y presupuesto

PE4.2
Evaluar el desarrollo del control interno

PE4.1
Planear el control interno

PE2
Gestionar los estudios de pre inversión

Resultados de preventivas y correctivas de riesgos.

Informe de medidas preventivas y correctivas de riesgos.

Plan de Gestión de riesgos

Riesgos Identificados

Plan de gestión de riesgos

Plan operativo, actividades, objetivos

GG

Estudios de Preinversión viables

Diagnóstico de riesgos
Plan de gestión de riesgos

Gestionar los proyectos de infraestructura vial

Obras de Infraestructura vial

PM2
Gestionar el mantenimiento de la infraestructura vial y otros

Mantenimiento de vías.

Mantenimiento de áreas verdes.

Mantenimiento de puentes y obras de infraestructura vial

MML

-Plan anual de contrataciones (PAC).
- Contratos de proveedores firmados.

PS1
Administrar el sistema logístico

PS8
Gestionar la atención al ciudadano

PS6
Gestionar las quejas y reclamos

- Plan anual de contrataciones (PAC).
- Contratos de proveedores firmados.

PS7
Gestionar las tecnologías de información

PS4
Gestionar el recurso humano

PS3
Gestionar los asuntos jurídicos y legales

PS5
Gestionar la integridad institucional

PS2
Gestionar los recursos financieros

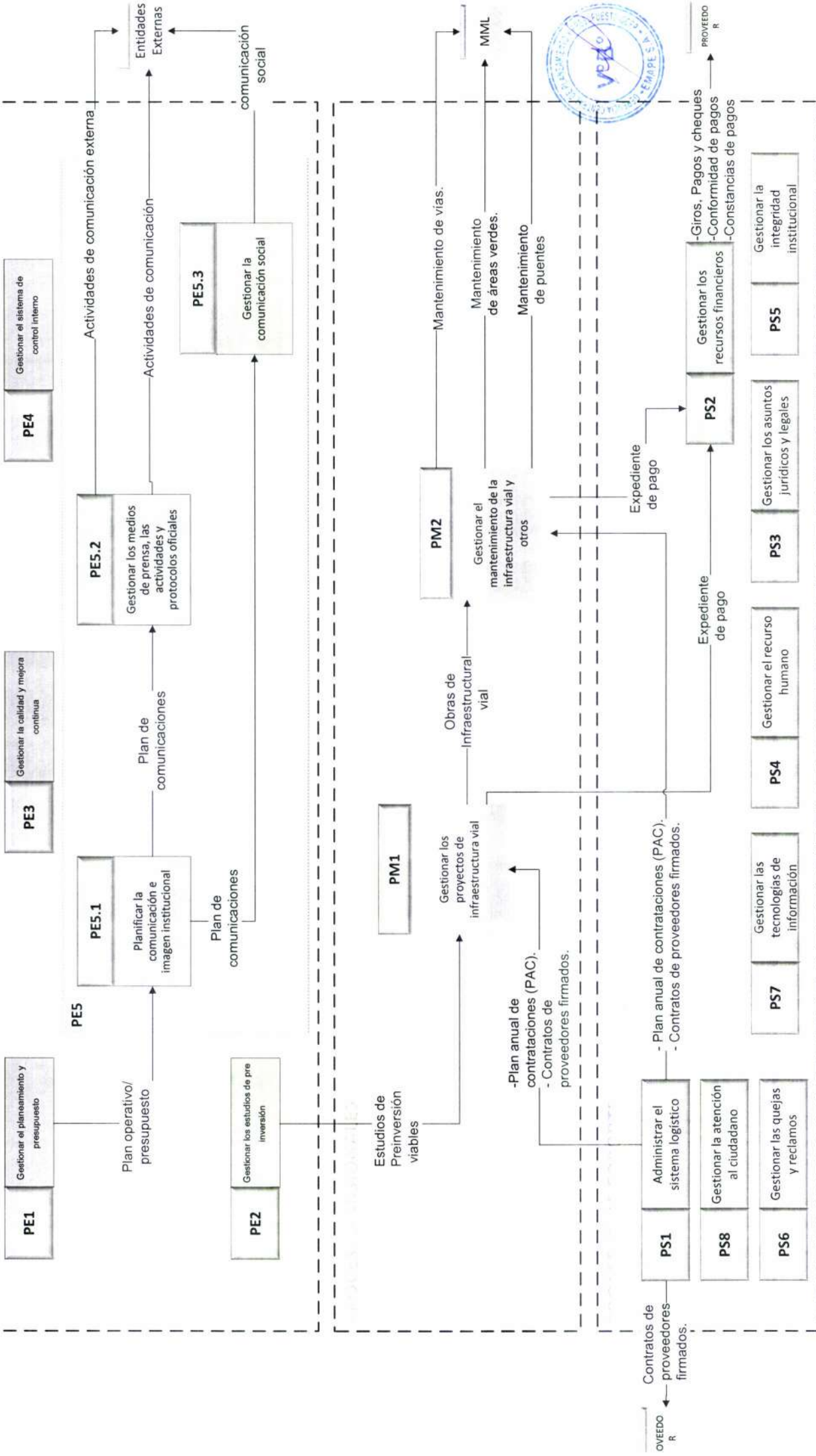
-Giros, Pagos y cheques
-Conformidad de pagos
-Constancias de pagos

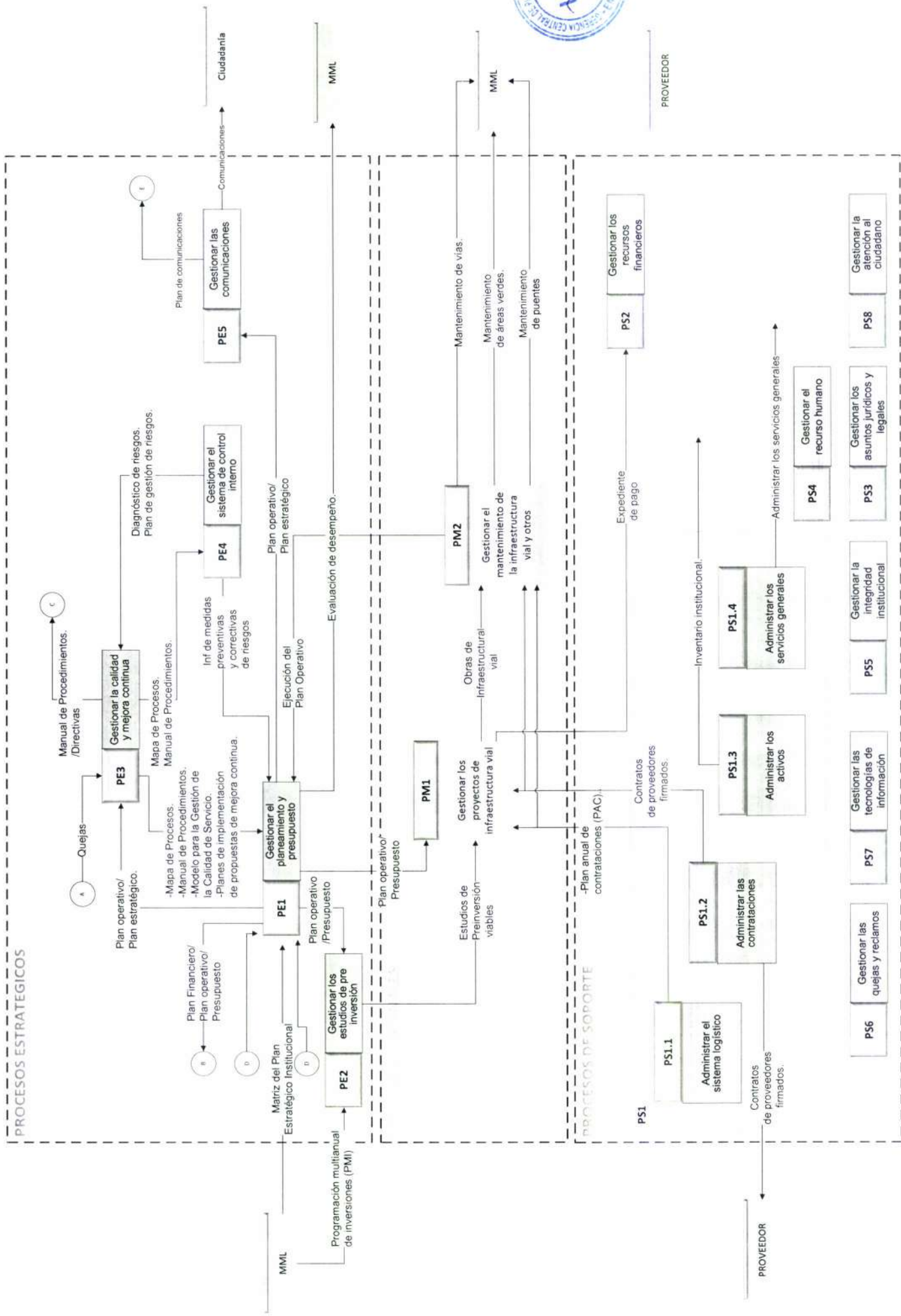
PROVEEDOR
Contratos de proveedores firmados.

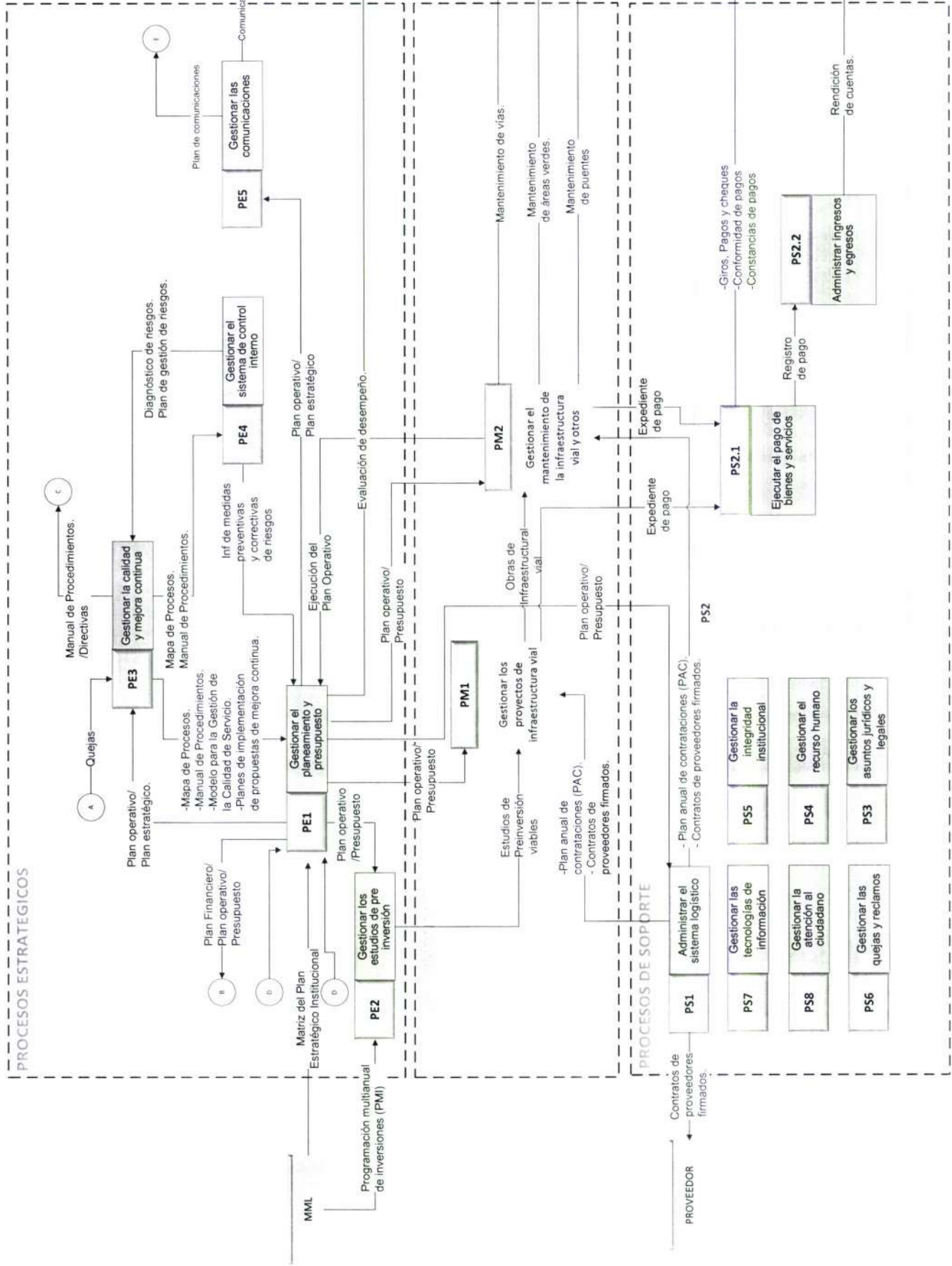
PROVEEDOR

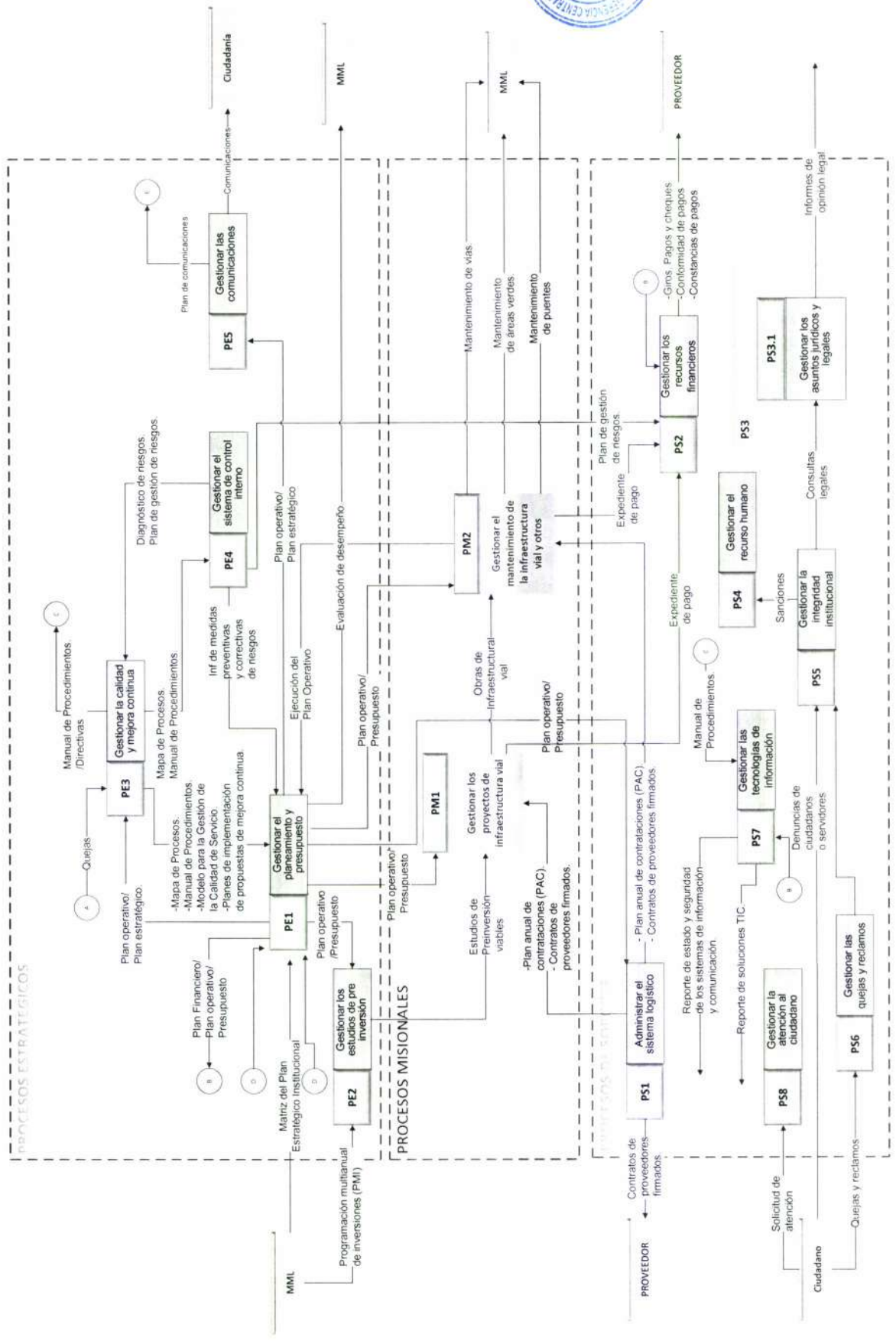


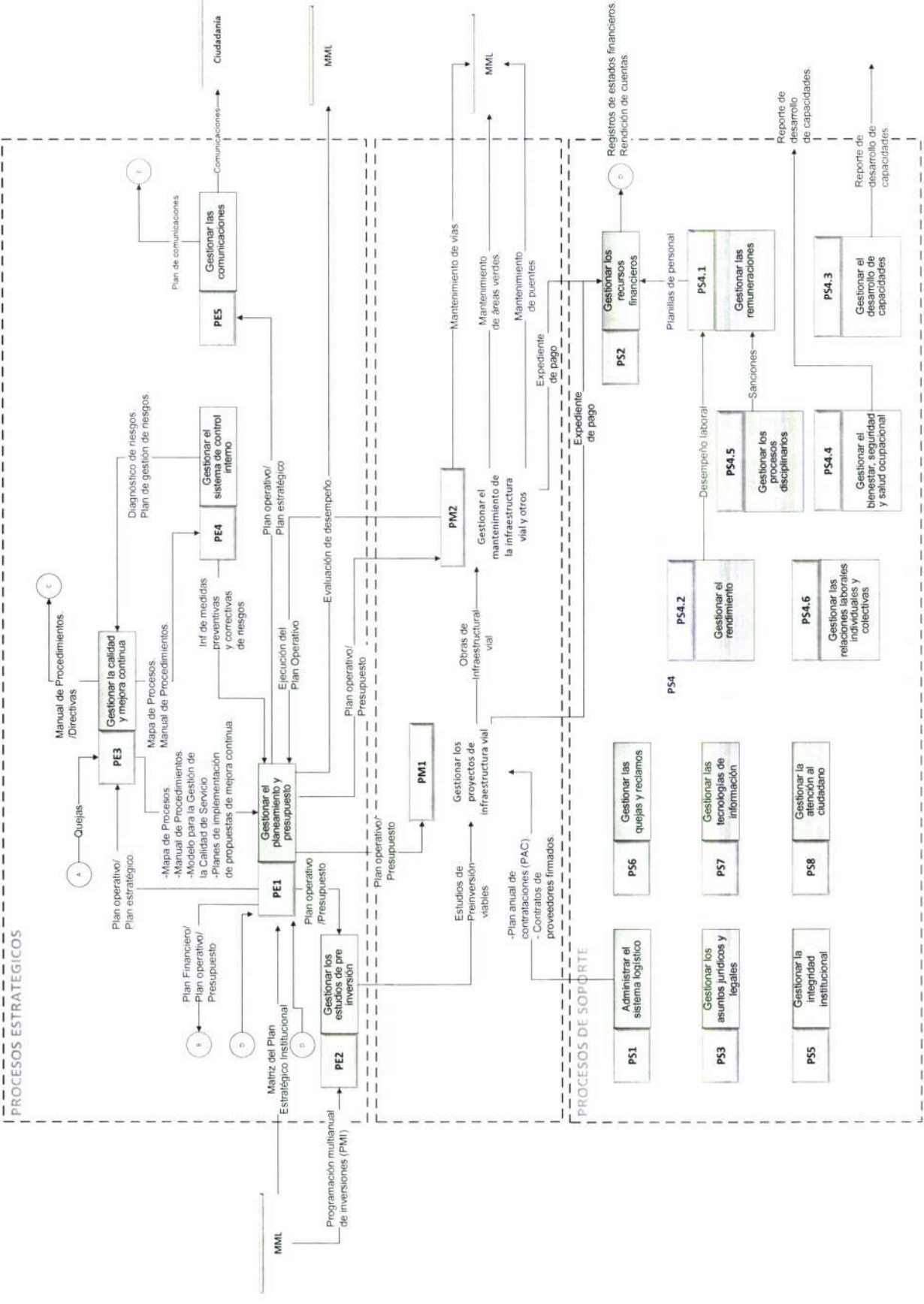
PROCESOS ESTRATEGICOS

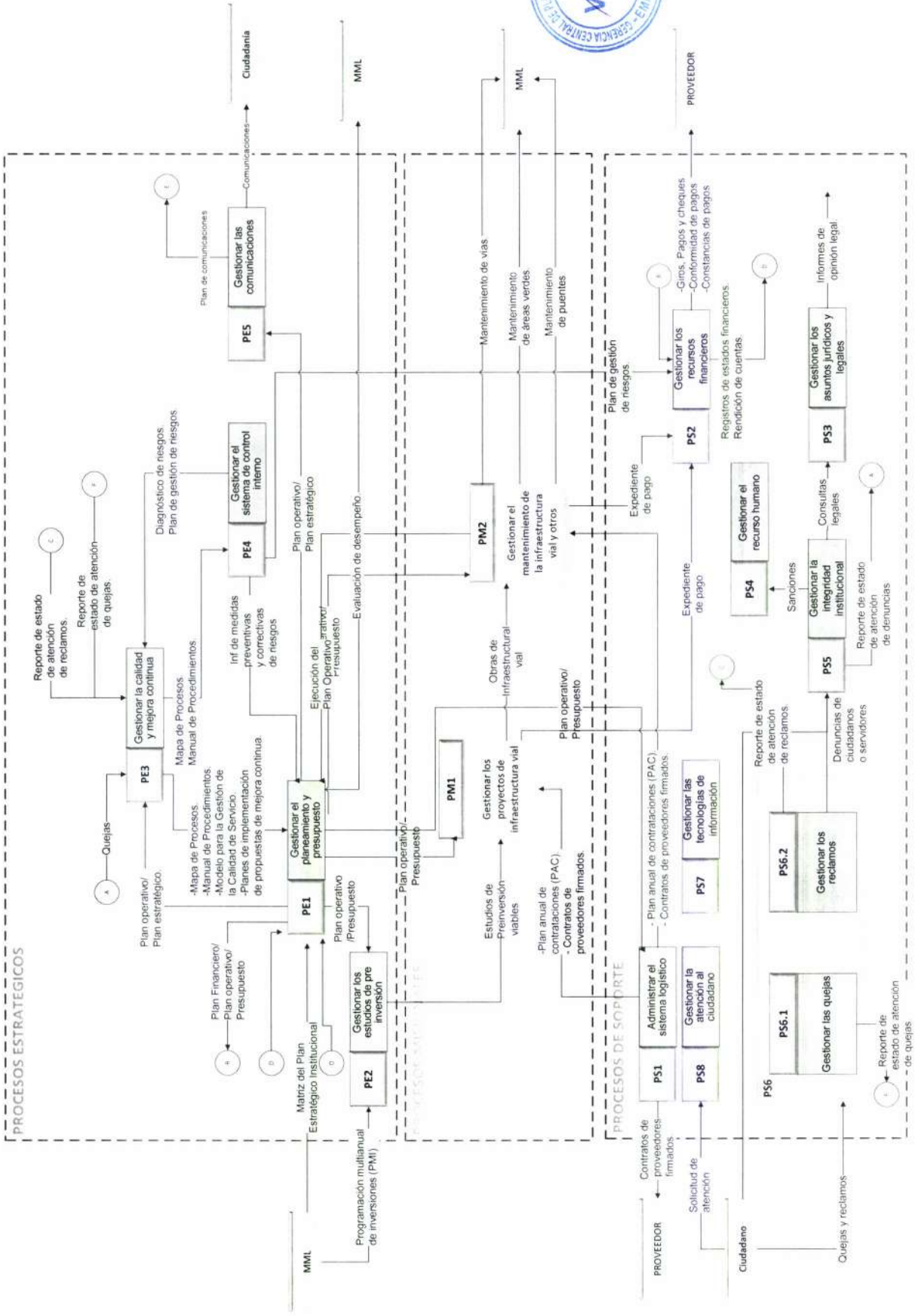








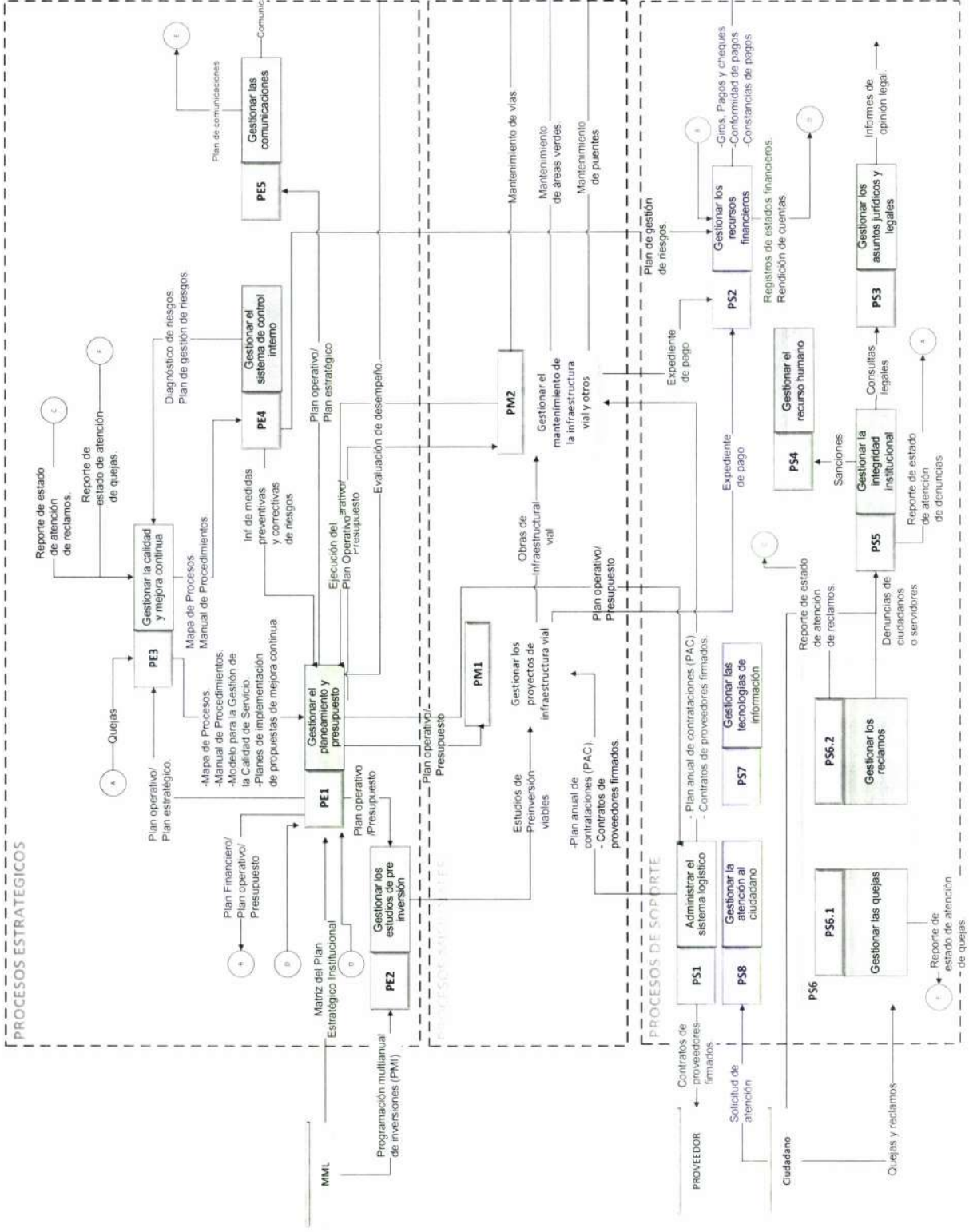




PROCESOS ESTRATEGICOS

PROCESOS DE SOPORTE

PROCESOS OPERATIVOS



PROCESOS ESTRATEGICOS

PROCESOS DE SOPORTE

PROCESOS OPERATIVOS



PROCESOS ESTRATEGICOS

