



Municipalidad Distrital de Characato

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL

N° 090-2025-GM-MDCH

Characato, 03 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 6117-I, el Informe N° 720-2025-OPPyOPMI-MDCH, de la Oficina de Planificación, Presupuesto y OPMI, mediante el cual se sustenta la aprobación del Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de Characato, el Informe N°284-2025-MDCH-ALE de fecha 03 de diciembre de 2025, emitido por el Asesor Legal Externo, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, las municipalidades son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el Decreto Legislativo N° 1446, que aprueba la Ley del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, establece que las entidades deben implementar mecanismos de gestión por procesos orientados a la mejora continua y a la generación de valor público;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP "Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública", la cual dispone que cada entidad pública elabore, sustente y apruebe su Mapa de Procesos Institucional como instrumento de gestión que oriente la articulación de sus procesos estratégicos, misionales y de soporte;

Que, mediante Informe N° 720-2025-OPPyOPMI-MDCH, Oficina de Planificación, Presupuesto y OPMI sustenta que el Mapa de Procesos Institucional elaborado por la Municipalidad Distrital de Characato se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI) y demás documentos del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, garantizando la coherencia funcional y la no duplicidad de procesos;

Que, mediante Informe N°284-2025-MDCH-ALE de fecha 03 de diciembre de 2025, emitido por el Asesor Legal Externo, señala que es procedente aprobar el Mapa de procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de Characato;

Que, en atención a los considerandos expuestos, resulta necesario aprobar formalmente el Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de Characato, en el marco de las disposiciones de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, este despacho:

RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el **MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL** de la Municipalidad Distrital de Characato, elaborado conforme a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DISPONER que la Oficina de Planificación, Presupuesto y OPMI publique el presente acto resolutivo junto con el Mapa de Procesos aprobado en el portal institucional de la Municipalidad.

Artículo 3.- ENCARGAR a las unidades orgánicas de la Municipalidad la implementación progresiva de las acciones derivadas del Mapa de Procesos Institucional, bajo la supervisión de la Oficina de Planificación, Presupuesto y OPMI.

Artículo 4.- COMUNICAR la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, para fines de registro y seguimiento.

Artículo 5°.- DISPONER la publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Characato (<https://municharacato.gob.pe>) y en el Portal de Transparencia Estándar y Acceso a la Información Pública.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO

Abg. Omar Lopez Cusi
GERENTE MUNICIPAL

Plaza Principal N° 100, Characato - Arequipa - Perú

tramite@municharacato.gob.pe

www.municharacato.gob.pe

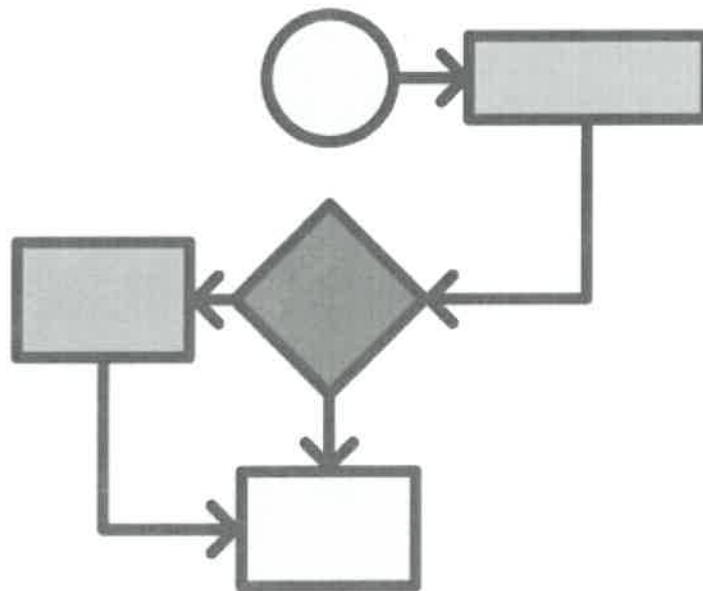
Municipalidad Distrital de Characato

Todos por el
desarrollo
de **CHARACATO**

MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE

CHARACATO



Elaborado por la Oficina de Planificación, Presupuesto y OPMI

Noviembre - 2025

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. DEFINICIONES DE TÉRMINOS	5
6. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	6
7. DIAGRAMA DE MAPA DE PROCESOS DE NIVEL 0	7
8. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS DE NIVEL 0	8
9. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE NIVEL 0	13



I. PRESENTACIÓN

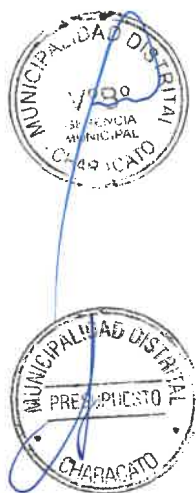
La Modernización de la gestión Pública es una política de reforma asumida por el Estado Peruano, que plantea un modelo de gestión para resultados, centrado en los ciudadanos y en la satisfacción de sus demandas y necesidades. Requiere de la adopción de nuevas técnicas institucionales y organizacionales en las entidades públicas, que no son realizadas por medio del rediseño interno o el crecimiento del Estado, sino por una transformación institucional en sus diferentes entidades, instancias y niveles de gobierno.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública PNMGP al 2030 define como problema público: “Bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público”, e identifica como una de sus causas indirectas las serias limitaciones para la implementación de la gestión por procesos en los tres niveles de gobierno, que aseguren que los bienes y servicios públicos, contenidos en las cadenas de valor públicas, generen productos de cara a los ciudadanos.

La gestión por procesos constituye un medio de modernización que tiene por objeto organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo en las entidades públicas bajo un enfoque sistémico y transversal, para lograr que diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado, para la producción de bienes, servicios y regulaciones de calidad que permitan alcanzar los resultados trazados que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y, de esa manera, contribuir a la creación de valor público. Asimismo, comprende acciones conducentes a la identificación de los procesos de la entidad, a su implementación, así como a su seguimiento, medición y análisis con el propósito de identificar oportunidades de mejora, promoviendo la innovación y la mejora continua. La gestión por procesos tiene los siguientes beneficios:

- Garantiza la calidad del producto (Bien, servicio o regulación) que atienda las necesidades y expectativas de las personas.
- Contribuye a la toma de decisiones orientadas al logro de los objetivos de la entidad.
- Promueve la transparencia de las operaciones dentro de la entidad.
- Optimiza el uso eficiente de los recursos públicos desde su planificación orientada a resultados.
- Mejora la productividad de las entidades públicas, permitiendo identificar y desechar aquellas actividades que no agregan valor en el proceso de producción de bienes, servicios y regulaciones.
- Permite identificar oportunidades de mejora en los productos y procesos.
- Tiene un impacto positivo en el bienestar de las personas, al mejorar la ejecución y prestación de los bienes y servicios públicos.

El presente documento, ha sido elaborado considerando lo establecido en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” aprobado por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública” aprobado por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2025-PCM/SGP de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).



II. OBJETIVO

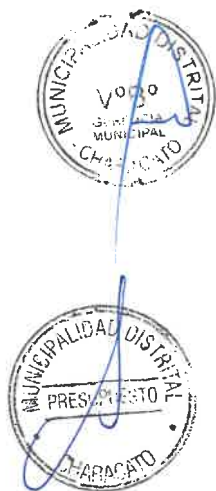
Establecer y documentar la visión general de los procesos de nivel 0 que ejecuta la Municipalidad Distrital de Characato en cumplimiento de sus funciones y objetivos estratégicos institucionales; así como, de promover la implementación de la gestión por procesos considerando la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública y demás normativa del Sistema de Modernización de la Gestión Pública.

III. ALCANCE

El Mapa de Procesos tiene como alcance a los procesos de nivel 0 misionales, estratégicos y de apoyo o soporte que se ejecutan en la Municipalidad Distrital de Characato.

IV. MARCO NORMATIVO

- a) Constitución política del Perú
- b) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del estado y sus modificaciones.
- c) Ley N° 28716, Ley de control Interno de las entidades del Estado.
- d) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- e) Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
- f) Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- g) Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658.
- h) Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” aprobado por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002- 2025-PCM/SGP.
- i) Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública” aprobado por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009- 2025-PCM/SGP.
- j) Ordenanza Municipal N° 014-2019-MDCH, Ordenanza que aprueba el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF) y Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Characato.
- k) Resolución de Alcaldía N° 301-2019/ALC/MDCH, Resolución que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2027.
- l) Resolución de Alcaldía N° 035-2025/ALC/MDCH, Resolución que aprueba el Plan Operativo Institucional Multianual (POI) 2025-2027.
- m) Resolución de Alcaldía N° 078-2025/ALC/MDCH, Resolución que aprueba el Plan Estratégico Institucional Ampliado (PEI) 2024-2028.



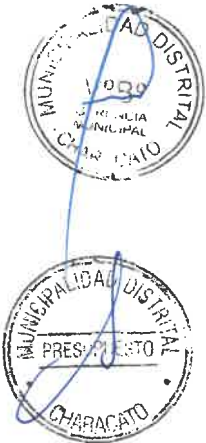
V. DEFINICION DE TERMINOS

- a) **Actividades:** Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recurso humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos. El conjunto de actividades interrelacionadas y que agregan valor, conforman un proceso.
- b) **Dueño del proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo de la unidad de organización que ejecuta un proceso y garantiza que su producto sea ofrecido según las necesidades y expectativas de las personas.
- c) **Diagrama del Mapa de procesos Institucionales:** Es la representación grafica de los procesos más agregados de la entidad (nivel 0) que se relacionan entre sí, el cual considera los elementos de entrada y productos.
- d) **Gestión por procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo con un enfoque sistémico y transversal, para lograr que las diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas y crear valor público.
- e) **Mapa de procesos:** Es el documento de gestión institucional que se compone del “diagrama del mapa de procesos” y del “inventario de productos y procesos de nivel cero”.
- f) **Nivel de proceso:** Es la clasificación de los procesos de acuerdo a su desagregación. El nivel 0, también llamado Macroproceso, es el nivel más agregado. Luego se va desagregando en nivel 1, nivel 2 hasta el último nivel n.
- g) **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y que agregan valor, las cuales transforman elementos de entrada en productos.
- h) **Procesos de apoyo o de soporte:** Son aquellos que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.
- i) **Procesos estratégicos:** Son aquellos que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento, así como aquellos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- j) **Procesos misionales u operativos:** Son aquellos que se encargan de elaborar los productos (bienes, servicios o regulaciones) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- k) **Procedimiento:** Es el documento en el que se describen las tareas de un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- l) **Producto:** Son los bienes, servicios o regulaciones, resultante de un proceso y que es entregado a las personas, a una entidad o a una unidad de organización de la entidad, con el propósito de implementar los objetivos de política pública y crear valor público.



VI. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación, se presenta la relación que tienen los Procesos de Nivel 0 con los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) contenidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024- 2027 de la Municipalidad Distrital de Characato.



VII. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS NIVEL 0

Nº	Productos	Código	Proceso Nivel 0
Procesos Misionales (M)			
1		M.00	Regulación municipal
2	Apoyo en equipamiento, infraestructura y mobiliario adecuado en instituciones educativas del distrito	M.01	Gestión de la educación, cultura y deporte
3	Programas de vacaciones útiles implementados para estudiantes del distrito		
4	Redes de alcantarillado y/o agua potable de calidad en el distrito	M.02	Gestión de servicios básicos
5	Programa de fortalecimiento que agregan valor productivo implementado a emprendedores y/o productores del distrito	M.03	Gestión de desarrollo económico
6	Promoción de ferias comunales adecuadas y oportunas de los productos agropecuarios y artesanales del distrito		
7	Programa de Desarrollo Turístico implementado en el distrito	M.04	Gestión del desarrollo urbano y territorial
8	Asistencia técnica a los ciudadanos para habilitaciones urbanas en el distrito		
9	Infraestructura vial en buen estado del distrito		
10	Plan de desarrollo urbano implementados en el distrito		
11	Red vial vehicular y peatonal implementada en el distrito	M.05	Gestión del desarrollo ambiental
12	Espacios públicos priorizados y recuperados en beneficio del distrito		
13	Manejo adecuado de residuos sólidos en beneficio del distrito		
14	Plan anual de evaluación y fiscalización ambiental implementada en beneficio del distrito	M.06	Gestión del desarrollo social
15	Áreas verdes con adecuado mantenimiento y conservación permanente de uso público en el distrito		
16	Programa municipal de educación, cultura y ciudadanía ambiental (EDUCCA) implementado en beneficio de la población del distrito.	M.07	Gestión de la seguridad ciudadana
17	Programas de apoyo social de forma permanente a grupos de población vulnerable del distrito		
18	Programas de actividades deportivas municipales de fácil acceso para la población del distrito		
19	Plan de acción distrital de Seguridad Ciudadana implementado de manera óptima en el distrito		
20	Patrullaje de serenazgo oportuno y focalizado en los sectores del distrito		



Nº	Productos	Código	Proceso Nivel 0
21	Programa de desarrollo de capacidades en prevención de emergencias y desastres brindados oportunamente a la población	M.08	Gestión de riesgos y desastres
22	Zonas de riesgo priorizadas intervenidas en beneficio de la población del distrito		
23		M.09	Fiscalización municipal



Nº	Productos	Código	Proceso Nivel 0
Procesos Estratégicos (E)			
24	Productos generados (Planeamiento) Plan de desarrollo concertado local (PDCL) Plan estratégico Institucional (PEI) Plan operativo Institucional (POI) Plan de trabajo Informe de evaluación del PDCL Informe de evaluación del PEI y POI Informe de evaluación del plan de trabajo Reporte de seguimiento del PDCL Reporte de seguimiento del PEI Reporte de seguimiento del POI Reporte de gestión de indicadores Productos generados (Presupuesto) Presupuesto Institucional multianual y anual Certificado presupuestal Modificación presupuestal Productos generados (inversión y convenios) Programación multianual de inversiones Informe de evaluación de las inversiones Informe sobre viabilidad de convenio Evaluación de convenio	E.01	Gestión de Estratégica
25	Productos generados Reglamento de Organización y funciones (ROF) Mapa de Proceso Institucional Ficha de productos y procesos Indicadores de productos y procesos Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) Documento normativo o de gestión Plan de Acción Anual para prevenir y mitigar riesgos Evaluación de la implementación de riesgos Informe de auditoría interna (preventiva, simultanea y posterior) Informe de madurez de implementación en control interno Informe de madurez de implementación en integridad institucional	E.02	Gestión de Desarrollo Institucional y Modernización
26	Productos generados Publicación en medios de comunicación tradicional Publicación en redes sociales Páginas web de la municipalidad	E.03	Gestión de imagen y relaciones institucionales



Nº	Productos	Código	Proceso Nivel 0
Procesos de Soporte (S)			
27	Productos generados (logística) Cuadro consolidado de necesidades Plan Anual de contrataciones Adquisiciones de bienes y servicios Registro de ingresos y salidas de bienes Inventario Bienes patrimoniales Plan de mantenimiento de equipos e instalaciones y limpieza de instalaciones e implementación Control de mantenimiento y asignación de unidades vehiculares	S.01	Gestión administrativa
28	Productos generados (informática) Plan de gobierno digital Respuesta a las solicitudes de requerimiento de TI Plan de mantenimiento preventivo Sistema de gestión de seguridad de la información		
29	Productos generados (contabilidad) Estados financieros Declaraciones tributarias Productos generados (tesorería) Giro de expedientes Registro de ingresos – MDCH Registro de ingresos SAT Conciliaciones bancarias		
30	Productos generados Dotación Manual de perfiles de puestos (MPP) Normas internas de gestión de recursos humanos Mapeo de puestos Cuadro para asignación de personal o cuadro de puestos de la entidad Presupuesto analítico de personal Legajo del personal Reporte de asistencia Certificado de trabajo Boletas de pago Planillas electrónicas (PDT PLAME Y TRegistro) Declaración de impuestos, contribuciones y retenciones Plan de Desarrollo de las Personas y modificaciones Plan de clima organizacional Plan de comunicación interna	S.02	Gestión de recursos humanos



Nº	Productos	Código	Proceso Nivel 0
31	Productos generados Documentos registrados y habilitados en el sistema de trámite documentario Contenido de medios portadores verificado, validado y custodiado Solicitud de acceso a la información pública atendida, encausada y archivada Notificación de entrega / recepción de documentos Consultas atendidas y/o derivadas Reporte de seguimiento Inventarios de transferencia al archivo central Solicitud de servicio archivístico atendida Acta de entrega de documentos para eliminación Plan anual de trabajo archivístico	S.03	Atención al ciudadano y gestión documental
32	Productos generados (asesoría jurídica) Informe de opinión legal Proyectos normativos Proyectos de resoluciones Productos generados (procuraduría) Escritos judiciales Proyectos de convenios Laudos arbitrales Actas de conciliación Servicios de defensa judicial del estado	S.04	Gestión legal
33	Productos generados Obligación tributaria Tributos Fiscalización Ejecución coactiva	S.05	Gestión tributaria



VIII. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE NIVEL 0

Cód.	Proceso de nivel 0	Descripción del Proceso ¹
PROCESO MISIONALES (M)		
M.01	Gestión de la educación, cultura y deporte	El Proceso M.01 busca permitir que las instituciones tengan ambientes en buen estado contribuyendo a un servicio educativo de calidad.
M.02	Gestión de servicios básicos	El Proceso M.02 busca contribuir a cerrar brechas en saneamiento y acceso a agua, mejorando las condiciones de habitabilidad de los ciudadanos.
M.03	Gestión de desarrollo económico	El Proceso M.03 busca promover la actividad económica que permita su dinamización o reactivación con el mercado laboral de mano de obra no calificada, impulsando el emprendimiento, las relaciones de sus productores y artesanos fortaleciendo la competitividad económica del distrito.
M.04	Gestión del desarrollo urbano y territorial	El Proceso M.04 busca contribuir al desarrollo ordenado del distrito con viviendas adecuadas para vivir en beneficio de la población.
M.05	Gestión del desarrollo ambiental	El Proceso M.05 busca contribuir a la mejora de implementación de programas de residuos sólidos, como también la conservación y mantenimiento de áreas verdes que contribuye a brindar una calidad ambiental.
M.06	Gestión del desarrollo social	El Proceso M.06 busca permitir promover el desarrollo humano y saludable mejorando las condiciones de vida de la población.
M.07	Gestión de la seguridad ciudadana	El Proceso M.07 busca contribuir a la vigilancia y reducción de la violencia e inseguridad en el distrito, permitiendo fortalecer la seguridad ciudadana.
M.08	Gestión de riesgos y desastres	El Proceso M.08 busca contribuir con la implementación de planes de riesgos de desastres que permitan articular a la gestión de prevención de desastres a nivel distrital, mejorando la capacidad de respuesta ante emergencias y desastres de este, logrando preservar la integridad de los ciudadanos ente desastres naturales.

Nota 1. Se tomó como referencia la relación causal de los OEN y AEN con el OEI del PEI de la municipalidad distrital de Characato 2024-2028.

Cód.	Proceso de nivel 0	Descripción del Proceso
PROCESOS ESTRATEGICOS (E)		
E.01	Gestión de Estratégica	Formular y poner en marcha los procesos de planificación estratégica, programación, formulación y control presupuestal, así como los relacionados con inversión pública, convenios interinstitucionales, descentralización y cooperación internacional, orientados al cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas de la municipalidad.
E.02	Gestión de Desarrollo Institucional y Modernización	Garantizar la ejecución de los procesos de elaboración y actualización de los documentos normativos y de gestión institucional, además de la implementación de la gestión por procesos, la gestión de riesgos, los sistemas de gestión, prevención e integridad, promoviendo el desarrollo institucional de la municipalidad.
E.03	Gestión de imagen y relaciones institucionales	Fortalecer el posicionamiento de la imagen institucional tanto a nivel interno como externo, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales



Cód.	Proceso de nivel 0	Descripción del Proceso
PROCESOS DE SOPORTE / APOYO (S)		
S.01	Gestión administrativa	Conjunto de acciones mediante las cuales se gestionan los recursos disponibles para lograr las metas y objetivos deseados de la municipalidad (logística, informática, entre otros).
S.02	Gestión de recursos humanos	Promover y garantizar un desempeño laboral eficiente, eficaz y productivo del personal municipal, asegurando que sus aportes contribuyan directamente al cumplimiento de los objetivos institucionales
S.03	Atención al ciudadano y gestión documental	Velar por una administración documental y archivística ordenada, moderna y eficiente, que facilite la gestión interna y permita atender oportunamente las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
S.04	Gestión legal	Brindar asesoramiento legal oportuno, técnico y confiable a la Alta Dirección, así como a los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad, con el fin de fortalecer la toma de decisiones y contribuir al logro de los objetivos institucionales
S.05	Gestión tributaria	Responsable de dirigir, ejecutar, controlar y supervisar las acciones relacionadas con la recaudación y captación de tributos; así como la obtención de rentas municipales; estableciendo adecuados sistemas de fiscalización, recaudación y control.

