

CENTRAL TELEFÓNICA 319-2539  
TELEFAX: 287-1071  
www.munives.gob.pe

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 1016-2015-ALC/MVES

Villa El Salvador, 29 de Diciembre de 2015

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR

**VISTO:** La Ordenanza Municipal N° 333-2015-MVES, El Informe N° 181-2015-OPRP/MVES de la Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto, el Informe N° 634-2015-OAJ/MVES de la Oficina de Asesoría Jurídica, el Memorándum N° 2190-2015-GM/MVES de la Gerencia Municipal; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordado con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia; autonomía que radica en la facultad de ejercer actos de gobiernos, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece en su artículo 4° que la finalidad del Proceso, es la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política de Modernización de la Gestión Pública, con el objetivo de articular e impulsar en todas las entidades públicas el proceso de modernización, hacia una gestión pública por resultados que impacte en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país; ese sentido, la Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, aprobó el "Plan de Implementación de la Política de Modernización de la Gestión del Estado", que busca definir la estrategia general que los entes rectores de los temas administrativos funcionales y todas las instituciones públicas en los tres niveles de gobierno, deben seguir para impulsar el proceso de modernización;

Que, la Ordenanza Municipal N° 333-2015-MVES se declaró en Proceso de Modernización a la Municipalidad de Villa El Salvador y a las unidades orgánicas que conforman el Organigrama Estructural, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, a través de una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano y sus respectivos componentes;

Que, la Resolución de Alcaldía N° 1008-2015-ALC/MVES aprueba Política de Modernización de la Gestión Pública de la Municipalidad de Villa El Salvador.

Que, con Informe N° 181-2015-OPRP/MVES, de fecha 29.12.2015, la Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto, indica que en el marco de Plan de Incentivos para la Mejora de la Gestión Municipal 2015, se estableció la Meta N° 24: Implementación de un Proyecto Institucional para Mejorar la Atención a la Ciudadanía; en ese sentido, solicita la aprobación de una Resolución de Alcaldía que apruebe la Política y el Sistema de Gestión de la Calidad de la Municipalidad de Villa Salvador, que en anexo acompañó al referido Informe;

Que, a través del Informe N° 634-2015-OAJ/MVES de fecha 29.12.2015, la Oficina de Asesoría Jurídica, Opina favorablemente a la emisión de la Resolución de Alcaldía, que apruebe la Política y el Sistema de Gestión de la Calidad de la Municipalidad de Villa Salvador; en ese sentido, a través del Memorándum N° 2190-2015-GM/MVES, la Gerencia Municipal remite los actuados a la Oficina de Secretaría General, a fin de proceder con el acto administrativo que corresponda;



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 1016-2015-ALC/MVES

Villa El Salvador, 29 de Diciembre de 2015

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas por el numeral 6) del artículo 20°, así como por el artículo 43° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

### SE RESUELVE:

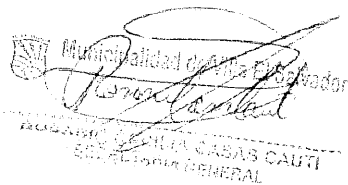
**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR** la Política y el Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad de Villa El Salvador, que en Anexo forma parte de la presente Resolución de Alcaldía.

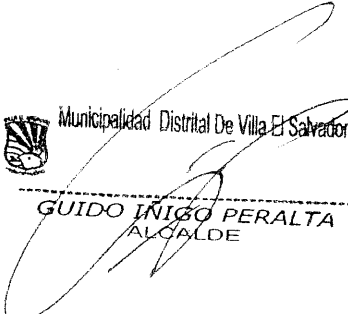
**ARTICULO SEGUNDO.- DESIGNAR** al Gerente de Planeamiento Racionalización y Presupuesto como representante del Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad de Villa El Salvador.

**ARTICULO TERCERO.- FACULTAR** a la Oficina de Planeamiento Racionalización y Presupuesto la ejecución de las acciones necesarias para implementar el Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad de Villa El Salvador.

**ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR** a la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística su publicación en el Portal Institucional [www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe).

### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



Municipalidad Distrital De Villa El Salvador  
  
GUIDO INIGO PERALTA  
ALCALDE

## POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR

La Municipalidad Distrital de Villa El Salvador trabaja de manera eficaz y eficiente, para el cumplimiento y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, promoviendo la mejora continua en los procesos y servicios, orientando los recursos hacia una gestión que genere resultados en los servicios brindados al ciudadano; se fortalece las capacidades del personal orientada a la calidad; nos encontramos comprometidos con:

- Lograr el Desarrollo de la Ciudad satisfaciendo las necesidades y requerimientos de los ciudadanos en los aspectos de su mayor interés.
- Gestionar y elevar los estándares administrativos y de gestión, para cumplir con objetivos institucionales establecidos para brindar servicios de calidad al ciudadano.
- Buscar permanentemente la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Implementar acciones para adecuarnos a los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2008.

### SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR

#### Artículo Primero.- Finalidad del Sistema de Gestión de la Calidad

Establecer una estructura para la aplicación de una administración de la calidad en la organización; adoptando un enfoque basado en procesos y de mejora continua para el incremento progresivo de su desempeño y eficacia, para lograr adecuarnos a los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2008.

y con ello gestionar, dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad.

#### Artículo Segundo.- Objetivo General del Sistema de Gestión de la Calidad

La prestación de servicios de calidad e incrementar la satisfacción del ciudadano, a través de la gestión eficaz y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en cumplimiento de los requisitos del ciudadano.

#### Artículo Tercero.- Ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad

El ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Municipalidad de Villa El Salvador es a nivel de institucional respecto a todas unidades orgánicas que la conforman; en el marco del sistema administrativo de modernización de la gestión.

#### Artículo Cuarto.- Principios del Sistema de Gestión de la Calidad

Los principios de Gestión de la calidad giran alrededor de dos estrategias centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública de la Municipalidad de la Municipalidad de Villa El Salvador:

- Gestión para Resultados
- Gestión por Procesos
- Gestión del Conocimiento
- Gestión del Cambio
- Gobierno Abierto

Estrategias centrales ante dichas se alinean cinco principios propios del Sistema Gestión de la Calidad de la Municipalidad de Villa El Salvador, siendo estos principios:

1. Enfoque al ciudadano: Las instituciones del Estado que brindan servicios dependen de sus ciudadanos y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de ellos.
2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente internos, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
5. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La organización y sus proveedores son independientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos principios son utilizados por la MML con el fin de conducir a la mejora continua del SGC.

#### Artículo Quinto.- Lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad

##### Aseguramiento de la Calidad

La Municipalidad de Villa El Salvador implementara progresivamente acciones que permitan el aseguramiento de la calidad, estableciendo controles adecuados de gestión de la calidad y documentando dichos controles; para lograr adecuarnos a la Norma Internacional ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad, cuya finalidad es proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.

Por tanto el aseguramiento consiste en seguir una línea de actuación dirigida a trabajar en base a un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que serán implementadas en el Marco del Sistema de Gestión de la Calidad.

##### Mejoramiento Continuo

El mejoramiento continuo será resultado del establecimiento de objetivos y la identificación de oportunidades a través de los diferentes medios de seguimiento y medición que establece en el sistema; auditoria, control simultaneo, análisis de datos, para la toma de acciones correctivas o preventivas que permitan la mejora del sistema. La Norma internacional ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad ; la mejora continua se entiende como el conjunto de acciones recurrentes ejecutadas para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos

#### Artículo Sexto.- Institucionalidad del Sistema de Gestión de Calidad

La implementación del Sistema del Gestión de Calidad se realizara progresivamente, atendiendo a la capacidad de la MML.

El Sistema de Gestión de Calidad es liderado por el Comité de Dirección del Proceso de Modernización, aprobado por la Resolución de Alcaldía N° xx -2015-ALC/MVES, responsable de la supervisión de los avances de la agenda de modernización en el que está incluida la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se designará al Gerente de Planeamiento y Presupuesto como responsable de gestionar, planificar y controlar las actividades necesarias para la implementación de estrategias que garanticen el eficaz desarrollo y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Para ello el Representante de la Alta Dirección deberá realizar las siguientes actividades:

- Asegurar que la Política de la Calidad es comunicada y entendida dentro del Sistema de Gestión de Calidad en la institución.
- Planificar y establecer los objetivos de la calidad específicos para el alcance del SGC de la MML, acordes con la política de la calidad y con lo establecido en el presente anexo.
- Establecer en coordinación con los responsables de las Unidades Orgánicas las necesidades del ciudadano, a fin de incrementar la satisfacción.
- Programar y convocar al Equipo de Mejora Continua del proceso de modernización, y personal necesario a las sesiones de trabajo a fin de tratar temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Planificar, programar y ejecutar acciones para incorporar estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2008 e informar los resultados al Comité de Dirección del Proceso de Modernización.
- Efectuar las coordinaciones con los órganos y unidades orgánicas responsables a fin de asegurar la disponibilidad de recursos e información para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

#### Artículo Séptimo.- Del seguimiento y medición de la Política de la Calidad

1. La Política de la Calidad, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad que se establezcan para el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Anualmente se establezcan Objetivos de Calidad para el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, acorde con la Política de la Calidad.
3. El Comité de Dirección del Proceso de Modernización, supervisará y evaluará los resultados del trabajo del Equipo de Mejora Continua.
4. El Equipo de Mejora Continua presidida por el Área de Modernización de la Gestión Pública y los responsables de unidades orgánicas, permitirán asegurar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad; asimismo de los cambios que se produzcan, se realizarán las acciones necesarias para evitar que este sea afectado.

