



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 241

Lima, **01 OCT. 2014**

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, en su artículo 198° establece que la Capital de la República no integra ninguna región y que tiene un régimen especial en las leyes de descentralización y en la Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, de acuerdo al artículo 151° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, el régimen especial otorga a la Municipalidad Metropolitana de Lima las competencias y funciones específicas irrestrictas de carácter local metropolitano y regional;

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, señala que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, por tanto están facultados a ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, de conformidad al artículo 43° de la referida Ley, las resoluciones de alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo;

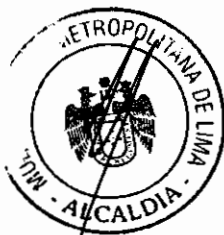
Que, de conformidad al artículo 46° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, los sistemas administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso, comprendiendo, entre otros, al sistema administrativo nacional de modernización de la gestión pública;

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

Que, el proceso de modernización del Estado, en sus tres niveles de gobierno, busca tener un Estado eficiente, transparente, inclusivo, descentralizado y moderno; entendiéndose como un proceso permanente, caracterizado por la mejora continua con el fin de que las acciones del Estado puedan responder a las expectativas y necesidades de los ciudadanos;

Que, la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, tiene por objetivo conseguir la transformación del Estado a fin que éste logre alcanzar niveles de desempeño aceptados por todos y todas las ciudadanas del Perú;

Que, con el objetivo de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país, se aprobó la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública" mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM;



Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada, propone que el Estado siga un "Modelo de Gestión Pública Orientada a Resultados en Servicio del Ciudadano", es decir, el Estado asigna recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM se aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016, el cual tiene como objetivo orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el desarrollo del país, bajo un enfoque de gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano;

Que, en relación al Pilar de la PNMGP "Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional", la Gerencia de Planificación, a través de su Subgerencia de Desarrollo Institucional, en su calidad de unidad orgánica responsable de conducir el proceso de modernización de la gestión pública, viene realizando actividades en favor a la incorporación de una gestión por procesos, entre estas la incorporación de un Sistema de Gestión de la Calidad –SGC en la Municipalidad Metropolitana de Lima, en base a la Norma Internacional ISO 9001:2008;

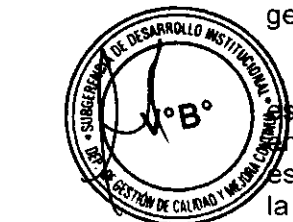
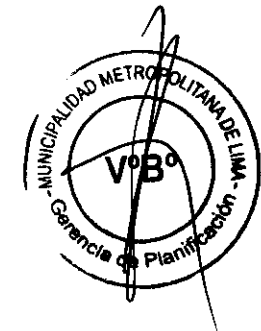
Que, asimismo, mediante la Ordenanza N° 1722 se aprobó el "Plan Estratégico Institucional – PEI 2011-2014 de la MML", estableciendo con ello los lineamientos estratégicos que guían la gestión en un horizonte multianual, estructurando la acción directa de la MML a través de cinco ejes programáticos "Desarrollo Humano"; "Convivencia y Seguridad"; "Desarrollo Urbano y Espacio Público"; Movilidad Urbana; y Medio Ambiente y un eje de soporte institucional de "Gestión y Buen Gobierno";

Que, el referido eje de "Gestión y Buen Gobierno" está asociado al objetivo estratégico general "Gestionar el Gobierno Metropolitano de Lima basado en los principios del buen Gobierno" el cual, a su vez, se encuentra en función, entre otros, del objetivo estratégico específico "Fortalecer las capacidades de gestión institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima para mejorar la atención ciudadana", el mismo que cuenta con la acción estratégica "Diseñar e implementar el sistema de gestión de la calidad en la MML, orientado a mejorar la atención a la ciudadanía";

Que, en este sentido la Resolución de Alcaldía N° 125 de fecha 14 de mayo menciona en su artículo decimo que se debe iniciar el proceso progresivo de implementación de la gestión de la calidad en la Municipalidad Metropolitana de Lima, en el marco del sistema administrativo de modernización de la gestión pública. Para tal fin, la Gerencia de Planificación está encargada de realizar las acciones necesarias que permitan categorizar, proponer y aprobar, según sea el caso, los manuales, políticas y demás documentos normativos vinculados al sistema de gestión de la calidad en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Que, en dicho contexto, con el objetivo de alcanzar niveles de desempeño idóneos en relación a una gestión de la calidad en la organización, resulta necesario que la Municipalidad Metropolitana de Lima cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma Internacional ISO 9001:2008 que permita asegurar un proceso de mejora continua para lograr satisfacer de forma oportuna las necesidades de los ciudadanos, en el marco del sistema administrativo nacional de modernización de la gestión pública;

Que, en ese sentido, el referido Sistema tiene como finalidad establecer una estructura para la aplicación de una gestión de calidad en la organización, adoptando un enfoque basado en procesos y mejora continua, cumpliendo así con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008 para gestionar, dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad;



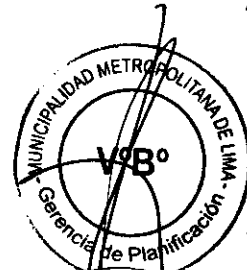
Que, por lo tanto, resulta necesario que mediante la presente Resolución se apruebe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Municipalidad Metropolitana de Lima a efectos de asegurar la prestación de servicios de calidad e incrementar la satisfacción del ciudadano a través de una gestión eficaz, orientando sus recursos para proporcionar servicios que se ajusten a sus necesidades y expectativas, generando resultados que impacten positivamente en la ciudadanía;



De conformidad con las atribuciones conferidas en el artículo 43° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Municipalidad Metropolitana de Lima, conforme a lo establecido en el Anexo 1 adjunto a la presente Resolución.



ARTÍCULO 2°.- Designar al Gerente de Planificación como representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad

ARTÍCULO 3°.- Encargar a la Gerencia de Planificación la ejecución de las acciones necesarias para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.



ARTÍCULO 4°.- Disponer la publicación de la presente Resolución de Alcaldía en el Diario Oficial "El Peruano", así como en el Portal de Transparencia de la Municipalidad Metropolitana de Lima (www.munlima.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.




MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
HERNÁN NÚÑEZ GONZALES
ENCARGADO DE ALCALDÍA

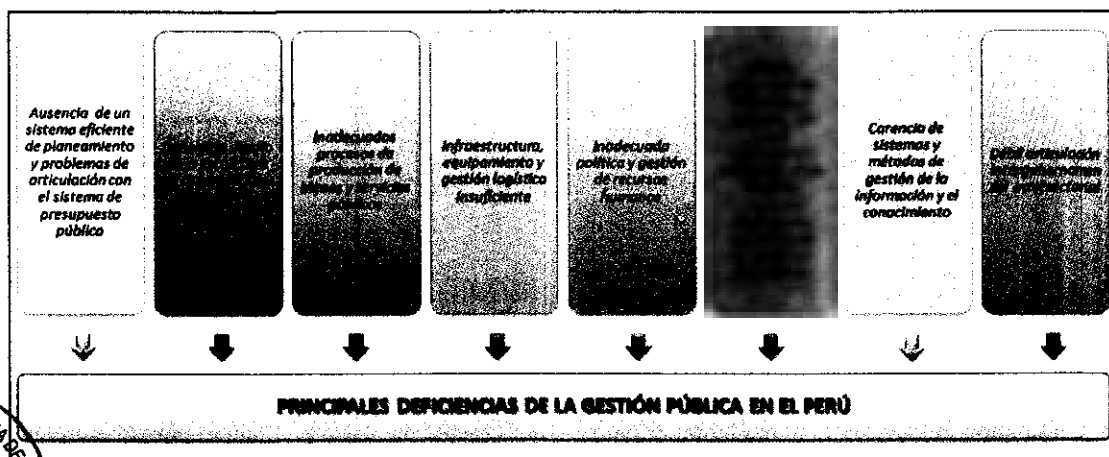


ANEXO N° 1

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Artículo Primero.- Introducción

- 1.1. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en su calidad de ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprueba mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), en el que se identifican las principales deficiencias de la Gestión Pública:

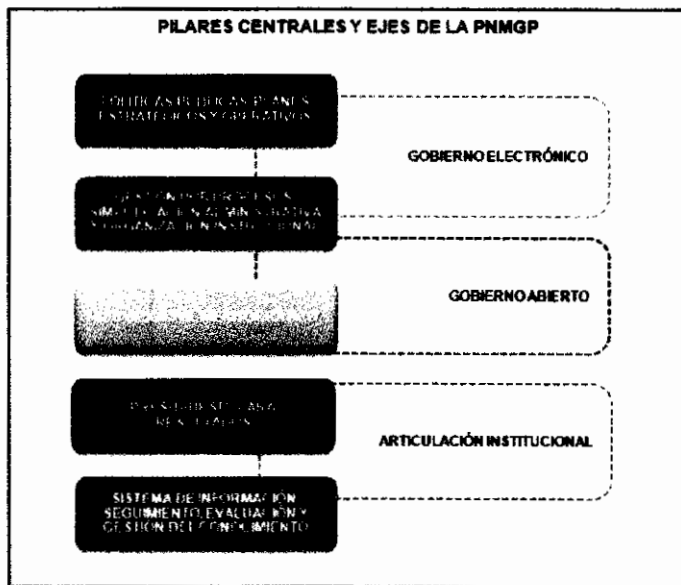


2. Con respecto a la justificación de la PNMGP, refiere que en los últimos diez años, el Perú ha logrado las tasas de crecimiento económico más altas de la Región, sin embargo, este fuerte crecimiento no fue acompañado por un crecimiento similar de la capacidad del Estado de gastar adecuadamente lo recaudado y de generar las condiciones para un crecimiento sostenible que conlleve a un desarrollo económico y social que beneficie a todos sus ciudadanos, viéndose reflejado en los bajos niveles de satisfacción y confianza de la población sobre la gestión pública y el desempeño del Estado.

3. Una de las principales deficiencias de la Gestión Pública en el Perú son los "Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos", en este aspecto los procesos dentro de las organizaciones se deben definir como una secuencia de actividades que transforman una entrada en una salida, añadiéndose un valor en cada etapa de la cadena. Sin embargo la mayor parte de entidades no cuenta con las capacidades o recursos para trabajar en la optimización de sus procesos de producción de bienes y servicios públicos. Siendo uno de los principales problemas en esta materia, es la desarticulación de los principales sistemas administrativos, sumándose a ello su complejidad lo que dificulta su cumplimiento.

- 1.4. En este sentido, es importante mencionar que las organizaciones públicas enfocan de manera inadecuada sus recursos hacia la optimización de procesos, ello se debe a la falta de rigurosidad en la evaluación de los mecanismos, formalización, automatización de cada uno de sus procesos internos a lo largo de la cadena de valor.

- 1.5. Ante esta problemática, la modernización de la gestión pública surge como un conjunto de esfuerzos a fin de que las instituciones públicas mejoren el desempeño con el cual atienden las necesidades ciudadanas y que, en consecuencia, generen un mayor bienestar en ellos.
- 1.6. Es por ello, que la PNMGP se plantea como Objetivo General, “orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública, para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país” y enfoca la modernización de la gestión pública hacia un modelo denominado: “Gestión Pública orientada a resultados en servicio del ciudadano”, el cual se compone por cinco pilares centrales y tres ejes transversales, según se observa en el gráfico siguiente:



- 1.7. Identificándose como uno de los pilares centrales a la “Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional”, lo que llevará a las organizaciones públicas hacia una gestión moderna y eficiente con un enfoque hacia resultados que contribuya a incrementar el bienestar de los ciudadanos.

En tal sentido, una gestión pública basada en procesos conlleva a la simplificación administrativa y la organización de la institución, así como a brindar a los ciudadanos servicios eficientes y de calidad¹, buscando aumentar la satisfacción deseada en base a sus expectativas. Para ello se debe cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de la organización, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles.

¹Según la Norma Internacional ISO 9000:2005: Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario, Calidad es definida por el grado en el que un conjunto de características inherentes que cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria).

1.9. Para lograrlo, es necesario realizar un cambio progresivo, sistemático y paulatino en la organización; de manera que los colaboradores puedan adherir e interiorizar el nuevo enfoque a implementar.

1.10. En este contexto, mediante Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM se aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016, el cual tiene como objetivo orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

1.11. El Plan de implementación de la PNMGP busca desarrollar las acciones y los indicadores con sus respectivas metas, plazos y entidades líderes encargadas de impulsarla, así como, de monitorear los avances y evaluar los resultados e impactos en la sociedad. Es así como el Plan de Implementación busca definir la estrategia general que los entes rectores de los sistemas administrativos, funcionales y todas las instituciones públicas en los tres niveles de gobierno deben seguir para impulsar el proceso de modernización.

1.12. El plan en mención determina catorce objetivos específicos con sus respectivos indicadores y acciones que tienen por finalidad introducir cambios estructurales en los pilares de la Política de Modernización, la cual está centrada en el ciudadano.

1.13. En el marco de una gestión por procesos, el objetivo específico 4 "implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas"; asimismo plantea como una acción a tomar la implementación de la estrategia de mejor atención al ciudadano.

1.14. Este plan también menciona que para el logro adecuado de la ejecución del Plan de Implementación y para alcanzar los objetivos de la Política de Modernización se debe apoyar en la Gestión de Iniciativas de Modernización, que es un mecanismo necesario para fortalecer el proceso de manera continua. Este mecanismo tiene como objetivo implantar una cultura de mejora constante y progresiva de los servicios públicos enfocados al ciudadano.

1.15. La Gestión de Iniciativas de modernización a la que hacemos referencia nos dice que la modernización debe entenderse como un proceso de mejora continua, el cual debe ser construido de manera colectiva, involucrando a todos y cada uno de los servidores públicos de los tres niveles de gobierno.

1.16. De esta manera, para alcanzar el éxito de la implementación de la Política de Modernización las entidades públicas de los tres niveles de gobierno deben modernizar su gestión en el marco de los lineamientos de la política y cumplir con las acciones, metas e indicadores previstos en el Plan de Implementación para proporcionar más y mejores servicios, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de los ciudadanos, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo.

1.17. Al respecto, la Municipalidad Metropolitana de Lima orientada hacia una gestión con enfoque basado en procesos, mediante la Resolución de Alcaldía N° 332 de fecha 27 de julio del año 2011, aprobó la "Visión de la Ciudad, Visión Institucional, Misión Institucional, Valores de los Trabajadores, Ejes

Programáticos, Ejes Transversales, Objetivos Estratégicos Generales y Escala de Prioridades del Plan Estratégico Institucional – PEI 2011-2014 de la MML”, estableciendo con ello los lineamientos estratégicos que guían la gestión en un horizonte multianual, estructurando la acción directa de la MML a través de cinco ejes programáticos “Desarrollo Humano”; “Convivencia y Seguridad”; “Desarrollo Urbano y Espacio Público”; Movilidad Urbana; y Medio Ambiente y un eje de soporte institucional de “Gestión y Buen Gobierno”.

- 1.18. En este sentido, la MML apuesta por un nuevo estilo de gestión donde la planificación se realice en base a resultados y donde prime la eficiencia, la transparencia, la concertación, la autoridad, el liderazgo y la excelencia.
- 1.19. Así pues, la MML enfoca sus actividades al proceso de modernización de la Gestión Pública definiendo acciones en base a los Pilares Centrales y Ejes Estratégicos de la PNMGP.
- 1.20. En relación al Pilar de la PNMGP “Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional”, la Gerencia de Planificación, a través de su Subgerencia de Desarrollo Institucional, en su calidad de unidad orgánica responsable de conducir el proceso de modernización de la gestión pública², viene realizando las siguientes actividades en favor a la incorporación de una gestión por procesos:

- a) Apoyo técnico a los órganos o unidades orgánicas en la elaboración de los Manuales de Procedimientos.
- b) Asesoramiento a los órganos de la MML en la determinación de oportunidades de mejora para la optimización de las actividades y procedimientos que llevan a cabo.
- c) Incorporación de un Sistema de Gestión de la Calidad –SGC, en base a la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Es importante mencionar que la actividad c) es el resultado en conjunto de las 2 primeras acciones, a) y b).

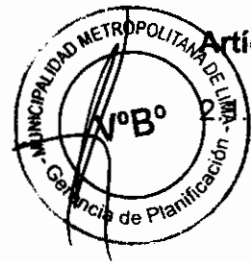
- 1.21. A todo lo anterior se suma la aprobación de la Política de Modernización de la Gestión Pública de la Municipalidad Metropolitana de Lima mediante Resolución de Alcaldía N° 125 de fecha 14 de mayo del presente año. Dicha Resolución tiene como estrategia central la gestión por procesos que comprende entre sus acciones la gestión de la calidad, todo ello con el objetivo de “fortalecer la gestión de la Municipalidad Metropolitana de Lima, optimizando su accionar en forma continua, sus capacidades de gobierno y gerencia, a fin que se establezca la institucionalidad necesaria que permita la atención oportuna y eficiente de las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas de Lima, incrementando su bienestar.”

- 1.22. A su vez cabe resaltar que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la MML guarda coherencia con el Plan Estratégico Institucional – PEI 2011 – 2014, aprobado mediante Ordenanza N° 1722 tal y como se evidencia en la siguiente tabla en la que se muestra que la acción estratégica para el logro del objetivo estratégico específico es “Diseñar e implementar el sistema de gestión de la calidad en la MML orientado a mejorar la atención a la ciudadanía”.

²Conforme el artículo 82° del Reglamento de Organización y Funciones, la Subgerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia de Planificación

Tabla N° 1: Lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad al Plan Estratégico Institucional-PEI 2011-2014

Eje Transversal	Gestionar el Gobierno Metropolitano de Lima basado en los principios de buen gobierno	Objetivo Estratégico General	OEG 7.- Gestionar el gobierno metropolitano de Lima basado en los principios de buen gobierno.
Objetivo Estratégico Específico		OEE 7.3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima para mejorar la atención a la ciudadanía.	
Acciones Estratégicas		Actividad 7.3.1 Diseñar e implementar el sistema de gestión de la calidad en la MML orientado a mejorar la atención a la ciudadanía.	



Artículo Segundo.- Ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad

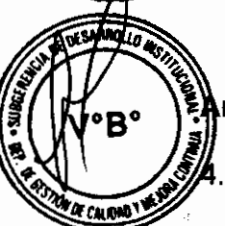
El ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) en base a la Norma Internacional ISO 9001:2008 es a nivel de la institución respecto a todos los órganos y unidades orgánicas que la conforman, en el marco del sistema administrativo de modernización de la gestión pública.

Artículo Tercero.- Finalidad del Sistema de Gestión de la Calidad

1. El SGC de la MML tiene como finalidad, establecer una estructura para la aplicación de una administración de la calidad en la organización; adoptando un enfoque basado en procesos y una filosofía de mejora continua para el incremento progresivo de su desempeño y eficacia, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008 para gestionar, dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad.

Artículo Cuarto.- Objetivo General del Sistema de Gestión de la Calidad

- 4.1. El SGC de la MML, tiene como objetivo general asegurar la prestación de servicios de calidad e incrementar la satisfacción del ciudadano, a través de la gestión eficaz y mejora continua de su SGC y el cumplimiento de los requisitos del ciudadano, de la organización, el marco normativo aplicable y los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2008; orientando sus recursos para proporcionar servicios que se ajusten a sus necesidades y expectativas.

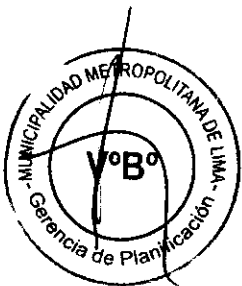


Artículo Quinto.-Principios del Sistema de Gestión de la Calidad

- 5.1. 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 Metropolitana de Lima: (i) la Gestión para resultados, entendiéndose como la gestión adecuada de las actividades, programas y proyectos institucionales con la finalidad que se facilite la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público; y, (ii) la Gestión por procesos, entendiéndose como una forma de organización donde las actividades y recursos se estructuran en función a procesos y cadenas de valor incrementando la calidad y la eficiencia; así como promoviendo la mejora continua de sus procesos.
- 5.2. A las estrategias centrales antedichas se alinean cinco principios propios del Sistema gestión de la calidad de la Municipalidad Metropolitana de Lima con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño, 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 del a 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 Sexto.- Lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad

- 6.1. La MML define lineamientos para su SGC; los cuales se encuentran clasificados en dos ejes principales que conlleven a la satisfacción del ciudadano

6.1.1 Eje 01: Aseguramiento de la calidad

Según la Norma Internacional ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, el aseguramiento de la calidad es parte de la 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 han sido implementadas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

La Municipalidad Metropolitana de Lima implementa progresivamente acciones que permitan el aseguramiento de la calidad, estableciendo controles adecuados de gestión de la calidad y documentando dichos controles.

6.1.2. Eje 02: Mejoramiento Continuo

Según la Norma Internacional ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario; la mejora continua se entiende como el conjunto de acciones recurrentes ejecutadas para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos

Visto en este sentido, 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 el sistema; tales como hallazgos de la auditoria, conclusiones de las mismas, análisis de datos, la revisión por la dirección u otros medios que conducirán a la toma de acciones correctivas o preventivas que permitan la mejora del sistema.

Artículo Séptimo.- Política de la Calidad

La Municipalidad Metropolitana de Lima trabaja para lograr un Estado eficaz y eficiente, mejorar la calidad de vida e inclusión social de los ciudadanos, enfocándose en la satisfacción de los mismos.

Para ello, orienta sus recursos hacia una gestión que genere resultados positivos para el ciudadano, mediante sus servicios brindados, y cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad orientado al enfoque basado en procesos y mejora continua. La MML capacita a su personal y estimula una cultura orientada a la calidad.

En este contexto, la Municipalidad Metropolitana de Lima se encuentra comprometida con:

- Satisfacer las necesidades y requerimientos de los ciudadanos en los aspectos de su mayor interés, trabajando para mejorar el Desarrollo Humano; la Convivencia y Seguridad Ciudadana; el Desarrollo Urbano y Espacios Públicos; la Movilidad Urbana; y el Medio Ambiente.
- Gestionar y desarrollar mecanismos que permitan elevar los estándares administrativos y de gestión, en base a los principios de buen gobierno; lo que permitirá alcanzar los objetivos institucionales establecidos en favor de brindar al ciudadano servicios de calidad.
- Buscar permanentemente la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cumplir con los requisitos de la organización, el marco normativo aplicable y los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Artículo Octavo.- Institucionalidad del Sistema de Gestión de la Calidad

- 8.1. La implementación del SGC se realizará progresivamente, atendiendo a la capacidad de la MML.
- 8.2. El SGC es liderado por la siguiente instancia de la MML, conforme a sus competencias y lo establecido en la Resolución de Alcaldía N° 125 del 14 de mayo del presente año:

8.2.1 Alta dirección³: En la MML la Alta Dirección se encuentra conformada por los miembros del Comité de Dirección del Proceso de Modernización quien según Resolución de Alcaldía N°125 es el 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.

8.2.2 Representante de la Alta Dirección (RAD)

La Alta Dirección, a través del Comité de Dirección del Proceso de Modernización, designa al Gerente de Planificación como Representante de la Alta Dirección (RAD) del SGC de la MML a fin de gestionar, planificar y controlar las actividades necesarias para la implementación de estrategias que garanticen el eficaz desarrollo y mejora continua del SGC. Las actividades asignadas al RAD son delegables total o parcialmente.

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 SGC de la MML.
- 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 los Órganos y Unidades Orgánicas los requisitos del ciudadano, asegurando su cumplimiento, con el fin de incrementar la satisfacción del ciudadano.
- Programar y convocar al Equipo de Mejora Continua del proceso de modernización, responsables de los órganos y unidades orgánicas y personal necesario a las sesiones de Revisión por la Dirección a fin de tratar temas relacionados con el SGC.
- Presidir y llevar a cabo las sesiones de Revisión por la Dirección⁴ acorde con lo establecido en el punto 5.6 de la Norma Internacional ISO 9001:2008 e informar los resultados al Comité de Dirección del Proceso de Modernización (Alta Dirección).

³Según la Norma Internacional ISO 9000:2005: Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario, se define como Alta Dirección a la persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

⁴Según la Norma Internacional ISO 9001:2008: La Alta Dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

- Aprobar el Plan de Auditorías Internas del SGC.
- Coordinar con el Comité de Dirección del Proceso de Modernización y responsables de los Órganos y Unidades Orgánicas a fin de planificar el SGC asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el punto 4.1 de la Norma Internacional ISO 9001:2008, así como de los objetivos del SGC.
- Efectuar las coordinaciones con los órganos y unidades orgánicas responsables a fin de asegurar la disponibilidad de recursos e información, definición de las responsabilidades y autoridades, determinación de los requisitos del ciudadano y procesos de comunicación apropiados para el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia.
- Efectuar las coordinaciones con la Alta Dirección a fin de mantener la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este.
- Cumplir con los requisitos 5.5.2 de la Norma Internacional ISO 9001:2008, la cual establece:

Debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del ciudadano en todos los niveles de la organización.

Nota: La responsabilidad del RAD puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el SGC.

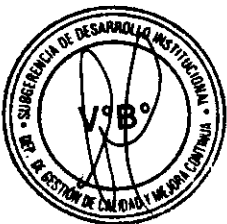
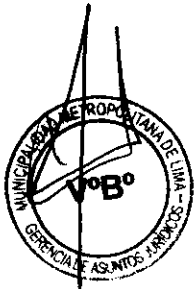
8.2.3 Equipo de Mejora Continua del Proceso de Modernización

El Equipo de Mejora Continua del Proceso de Modernización para efectos del SGC, tiene como finalidad participar activamente en las sesiones de Revisión de la Dirección las cuales serán presididas por el RAD, en la que se revisará la información de entrada acorde con lo requerido en el punto 5.6 de la Norma Internacional ISO 9001:2008; y se plantean las propuestas para asegurar la mejora continua de la eficacia del SGC. Los resultados deberán ser comunicados al Comité de Dirección del Proceso de Modernización.

Para ello, los miembros del Equipo de Mejora Continua del Proceso de Modernización tienen las siguientes funciones:

- Participar en las sesiones convocadas por el RAD para tratar aspectos referidos al SGC.
- Velar por el cumplimiento de los aspectos estratégicos del SGC.

El Equipo de Mejora Continua del Proceso de Modernización para el alcance del SGC, se encuentra conformado de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Alcaldía 125.



Artículo Noveno.- Del seguimiento y medición de la Política de la Calidad

- 9.1. 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 SGC.
- 9.2. Anualmente el RAD define los Objetivos de la Calidad para el alcance del SGC, acorde con la Política de la Calidad y lo establecido en el presente anexo, para alcanzarlos el RAD designará a los responsables correspondientes.

- 9.3. Cada responsable, efectuará el seguimiento al avance de los objetivos según una frecuencia preestablecida y reportará al RAD los resultados del cumplimiento.

9.4. El RAD deberá informar al Comité de Dirección del Proceso de Modernización, los resultados de la Revisión por la Dirección realizada al SGC.

- 9.5. Asimismo, el RAD efectúa las coordinaciones necesarias con el Comité de Dirección del Proceso de Modernización y el Equipo de Mejora Continua del Proceso de Modernización que está presidida por el Subgerente de Desarrollo Institucional y los responsables de los órganos y unidades orgánicas a fin de asegurar que se mantenga la integridad del SGC ante cualquier cambio que se produzca en el SGC y se tomen las acciones necesarias para evitar que éste sea afectado.

