



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA MUNICIPAL

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 198 -2017-GM/MDC

Comas, 5 de octubre de 2017

VISTO: El Informe N.º 100-2017-SGGP-GPPR/MC, de fecha 2 de octubre de 2017, de la Subgerencia de Gestión de Procesos, el Informe N.º 193-2017-GPPR/MC, de fecha 4 de octubre de 2017, de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 194º de la Constitución, señala que los Órganos de Gobierno Local son las Municipalidades Provinciales y Distritales, las cuales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; lo cual es concordante con lo dispuesto en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N.º 27972 y que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativo y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM establece entre los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: “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”;

Que, entre los componentes contemplados en la referida norma, se señala que la implementación de la Gestión por Procesos en una Entidad Pública permite direccionar a convertirse en una gestión al servicio del ciudadano, por lo que necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano;

Que, en ese marco de modernización, la Municipalidad Distrital de Comas viene implementando un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015, el cual consiste en promover la adopción de un enfoque por procesos, al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del ciudadano mediante el cumplimiento de requisitos de su norma;

Que, a efectos de aportar valor al referido sistema, la Subgerencia de Gestión de Procesos, ha elaborado y aprobado, de manera consensuada, con los dueños del referido proceso, el proyecto de Directiva denominada: “**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS**”, el cual cuenta, además, con el visto bueno de la Gerencia de Asuntos Jurídicos;

Que, en uso de las competencias establecidas en el artículo 79 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Comas, la Subgerencia de Gestión de Procesos, cumplió con analizar el referido proyecto de directiva, emitiendo el Informe técnico N.º 100-2017-SGGP-GPPR/MC, de fecha 2 de octubre de 2017;

Que, mediante Informe N.º 193-2017-GPPR/MC, de fecha 4 de octubre de 2017, la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, en atención a la propuesta de la directiva en mención e informe N.º 100-2017-SGGP-GGR/MC, solicita a la Gerencia Municipal, a efectos de ser aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal;





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA MUNICIPAL

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 198 -2017-GM/MDC

Que, de conformidad con las facultades conferidas por el artículo 39 de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N.º 27972 y en uso de las atribuciones conferidas al Gerente Municipal de conformidad con el artículo 37 del Reglamento de Organizaciones y funciones – ROF de la Municipalidad de Comas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la Directiva “**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS**”.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización y a la Subgerencia de Gestión de Procesos el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER a la Gerencia de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico proceda a la publicación de la presente Resolución en la página Web Institucional: www.municomas.gob.pe.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA MUNICIPAL
Sr. JOSE MANUEL GUILLERMO CALVO ANDRADE
GERENTE

C.C. Alcaldía
Secretaría General
Gerencia de Asuntos Jurídicos
Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización
Subgerencia de Gestión de Procesos

2017MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
COMAS

[PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS]

El presente documento tiene por finalidad, describir la metodología de gestión de toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad de Comas, los documentos que integran el sistema de gestión de la institución deben de ser convenientemente revisados, aprobados, distribuidos y controlados, con el fin de que no existan documentos obsoletos, duplicados o con errores. En todo momento deben conservarse en buen estado y legibles



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	22.09.2017	Documento Inicial
FORMULADO SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE PROCESOS	REVISADO Y VISADO GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN	REVISADO Y VISADO GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización Sub Gerencia de Gestión de Procesos ABEL HUALPA BALINDO SUB GERENTE	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA DE PLANIFICACIÓN PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN VERIDIANA GRACIELA BARRON TINOCO GERENTE	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENTE DE ASUNTOS JURIDICOS Abog. CESAR EDUARDO CESPEDES BAZAN GERENTE
APROBADO GERENCIA MUNICIPAL		
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA MUNICIPAL SR. JOSE MANUEL GUILLERMO CALVO ANDRADE GERENTE (R)		

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo describir la metodología de gestión de toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad de Comas, los documentos que integran el sistema de gestión de la institución deben de ser convenientemente revisados, aprobados, distribuidos y controlados, con el fin de que no existan documentos obsoletos, duplicados o con errores. En todo momento deben conservarse en buen estado y legibles

2. ALCANCE

La aplicación de las instrucciones descritas en este procedimiento abarcará a cualquier documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad de Comas o con la ejecución de los pedidos, incluidos los registros generados durante la implantación y funcionamiento de los mismos

3. RESPONSABILIDADES

Gerente de Planificación, presupuesto y racionalización: Es responsable de revisar la documentación relacionada al Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad de Comas.

Gerente Municipal: Es responsable de aprobar el presente procedimiento, verificando el correcto funcionamiento de los lineamientos establecidos.

Subgerente de Gestión de Procesos: Es responsable de formular la documentación relacionada al Sistema de Gestión de Calidad y coordinar de manera transversal el cumplimiento de este procedimiento.

Responsable de Proceso: Son los responsables de identificar nuevos cambios y revisiones de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad correspondiente a sus procesos.

Gerente de Asuntos jurídicos: Revisara el presente procedimiento en función a los requisitos legales exigibles, de acuerdo a las normatividades y leyes peruanas.

4. DEFINICIONES

Documento: Soporte que contiene información grabada en el que se establecen reglas y directrices o se especifican características para ciertas actividades o resultados.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio que puede provenir de cualquier fuente. La información documentada puede hacer referencia a: Sistema de gestión (incluidos procesos); información generada para la organización (documento); evidencia de los resultados (registro)

Registro: Documento que evidencia la implantación y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución.

Documento controlado: Documento sobre el cual existe control responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen así también para quienes se distribuye.

Documento no controlado: Documento sobre el cual no existe responsabilidad de comunicar sus cambios y actualizaciones

Documento externo: Documentos que no se elaboran en la organización pero que son incluidos como parte del Sistema de Gestión de Calidad y otros requisitos que apliquen a la Municipalidad de Comas.



SGC: Sistema de Gestión de Calidad

P: Procedimiento. - Documento escrito que especifica de forma esquemática el desarrollo de una actividad con la finalidad de realizarla adecuadamente.

F: Formato. - Documento o plantilla vacía que se deberá llenar para evidenciar las actividades realizadas que están involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Servidor: Unidad informática que proporciona la distribución de información a los usuarios con el fin de tener un rápido y fácil acceso a la información requerida.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
Norma ISO 9000: Fundamentos y vocabulario
Tupa 2017

6. METODOLOGIA

6.1. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

6.1.1. Creación de documentos internos:

Los responsables de proceso que intervienen en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad pueden identificar la necesidad de confeccionar un documento (procedimientos, formatos y otros) nuevo dentro del sistema y comunicar esta necesidad a la Subgerencia de Procesos. De autorizar la creación del documento, el responsable de proceso redactará el documento creado (proyecto) y se envía a la Subgerencia de Gestión de Procesos para la revisión respectiva y derivar para su aprobación.

La versión inicial de un documento se consigna como primera versión (1).

6.1.2. Identificación de la información documentada:

La Subgerencia de Procesos asigna la codificación a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para su posterior aprobación, según lo descrito a continuación:

X-YYY-ZZ

Donde:

X: Tipo de Documento (P: Procedimiento, D: Otro Documento)

YYY: Identificación de Proceso

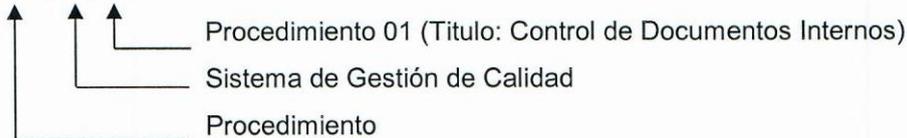
LOG : Gestión de Logística y Servicios Generales
ATE : Gestión de Atención al Ciudadano
RRH : Gestión de Recursos humanos
SIS : Gestión de la Tecnología de Información
SGC : Sistema de Gestión de Calidad
GDE : Gestión de Desarrollo Económico



ZZ: Número Correlativo

Indicación:

P-SGC-01



De esta manera, bajo esta metodología, tenemos los siguientes ejemplos:

- ❖ P-SGC-01: Procedimiento de Elaboración y control de información documentada
- ❖ P-RRH-01: Procedimiento de selección y evaluación del personal
- ❖ P-GDE-01: Procedimiento de obtención de licencias de funcionamiento
- ❖ P-SIS-01: Procedimiento de realización y programación de Backups.

Instructivos de Trabajo

I-YYY-ZZ-HH

I : Instructivo de Trabajo

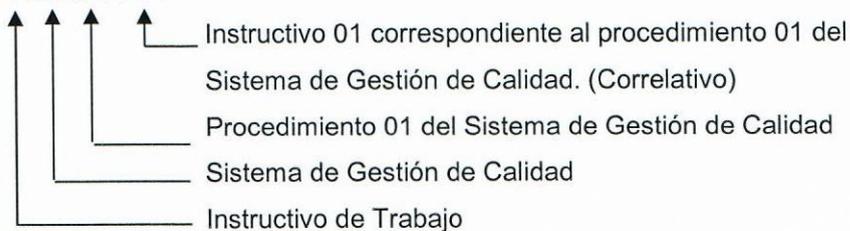
YYY : Identificación del Proceso

ZZ : Identificación del Procedimiento

FF : Número del Instructivo correspondiente al proceso

Indicación:

I-SGC-01-01



Formatos

Todos los formatos tendrán el siguiente encabezado:

 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS</p>	<p>NOMBRE DEL FORMATO</p>	Código:
		Versión:
		Fecha:

La codificación será la misma del procedimiento del que se genera, seguida del número de formato.

Indicación:

P-SGC-01-F01 : Formato 01 del Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad 01



Ejemplos:

- ❖ P-SGC-01-F01: Formato "Lista maestra de información documentada" del Procedimiento de elaboración y control de información documentada.
- ❖ P-RRH-01-F01: Formato "Solicitud de Requerimiento de nuevo personal" del Procedimiento de selección y evaluación del personal.
- ❖ P-GDE-01-F01: Formato "Solicitud de Requerimiento de licencias de funcionamiento" del Procedimiento de obtención de licencias de funcionamiento
- ❖ P-SIS-01-F01: Formato "Programa de realización de Backups" del Procedimiento de realización y programación de Backups.

6.1.3. Medios de Soporte de la Información Documentada:

Se utilizarán los medios de soporte: físico y digital. Para cada caso, esto estará especificado en la P-SGC-01-F01 Lista maestra de documentos internos

6.1.4 Revisión Periódica de los documentos internos:

Los documentos internos serán revisados permanentemente por los usuarios, quienes informarán sobre la necesidad de actualizarlos en cualquier momento; adicionalmente se realizará una revisión formal como mínimo anualmente. El responsable de la revisión de cada documento está especificado en el cuadro del documento que se encuentra en la caratula de cada procedimiento o manual (versión, fecha y descripción).

6.1.5 Revisión con modificación:

En caso se determine la necesidad de modificar un documento referido al sistema de gestión de calidad, esto implica una nueva versión del mismo, dejando constancia del cambio de versión que se encuentra en la caratula de cada procedimiento o manual (versión, fecha y descripción).

6.1.6 Revisión sin modificación:

En caso se determine en la revisión que no existe necesidad de modificar un documento, el revisor designado comunicará a la Subgerencia de Gestión de Procesos para su actualización y difusión.

Cabe señalar que, en cuanto a la Política del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, será revisada anualmente por la Alta Dirección y siempre que se produzcan cambios en la organización que le afecten, quedando reflejada dicha necesidad de actualización en el informe de revisión por la Alta dirección.

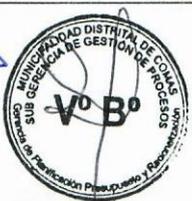
6.1.7 Aprobación de la Documentación del sistema de gestión de calidad:

En este caso la aprobación de la documentación del sistema de gestión de calidad se realizará emitiendo una resolución de la Alta Dirección. Dicha documentación contará con las firmas correspondientes que estarán identificadas en la caratula de cada procedimiento para las formulaciones, revisiones y aprobaciones correspondientes.

6.1.8 Control de Cambios de Documentos Internos:

Cuando se determina que es necesario modificar un documento interno, quien efectúa la modificación debe solicitar la versión editable del documento a la Subgerencia de Gestión de Procesos.

Los cambios de los documentos internos respecto de la versión anterior se especifican en la caratula de cada procedimiento, manual u otros, el cual consignará el sentido del cambio de modo que los usuarios lo comprendan.



En el caso de que se modifique el documento interno (Procedimiento, manual, formatos, otros) se colocará la nueva versión, así como también se identificara con negrita de tamaño arial 11, aquel texto que haya sido modificado en el documento interno del sistema de gestión de calidad.

6.1.9 Control de la Información Documentada:

6.1.9.1 Distribución de información documentada, acceso y recuperación:

- ❖ Copias controladas: Las copias controladas se especifican en la Lista maestra de documentos internos (P-SGC-01-F01). Se distribuyen mediante el formato Cargo de Entrega de Documentos Internos (P-SGC-01-F02).
- ❖ Copias no controladas: Las copias no controladas se distribuyen a los usuarios mediante correo electrónico o página web, y en físico se entregará la documentación con una marca de agua identificando copia no controlada.
- ❖ Documentos obsoletos: En el momento de la distribución de documentos, la Subgerencia de Procesos retirará los documentos obsoletos de las ubicaciones de custodia de cada usuario; en el caso de la documentación electrónica con versión anterior serán eliminadas.
- ❖ Acceso a documentos editables: Los documentos editables (archivos de procesador de texto, hoja de cálculo o similares) serán manejados por la Subgerencia de Procesos (los documentos generales del Sistema de Gestión de Calidad).
- ❖ Recuperación y uso: Aplicable solamente para evidencias o registros, se utilizan criterios de archivo (cronológico o alfabético).

Nota: Para el caso del Documento interno TUPA "Texto Único de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad", no se registrará bajo el Procedimiento de elaboración y control de información documentada, debido a que es un Documento Guía elaborado por disposiciones legales exigidas por el Estado.

Sin embargo, los procedimientos y formatos que se originen en el N° de Orden 4.1.1.1.5 del Procedimiento licencias de funcionamiento de establecimiento con un área de más de 100 m2 hasta 500 m2 con ITSE BASICA EX ANTE en forma conjunta y/o con la autorización del anuncio publicitario simple (adosado, afachada) que se encuentran en el TUPA 2017, los cuales establece los requisitos generales y específicos para la obtención de la licencia de funcionamiento y certificados de inspección de acuerdo al alcance del sistema de gestión de calidad, donde se registrará bajo el Procedimiento de elaboración y control de información documentada.

6.1.9.2 Protección de la Información Documentada:

6.1.9.2.1. Almacenamiento

- ❖ Soporte físico (papel): Se almacena en estantes, en ambientes de las oficinas. El lugar se especifica en la lista maestra de documentos internos (P-SGC-01-F01).
- ❖ Soporte electrónico: Se almacena en el servidor o en las computadoras proporcionadas a los colaboradores, en rutas específicas que se encuentra en la lista maestra de documentos internos (P-SGC-01-F01).



6.1.9.2.2. Preservación

- ❖ Soporte físico (papel): Los archivos físicos tienen un custodio quien es el responsable de los estantes y ambientes donde se encuentran los documentos. Los archivos físicos no deben ser retirados de sus ubicaciones sin permiso expreso del custodio responsable (Gerencia o Subgerencia responsable del proceso). Se establecen controles de acceso de personal autorizado en la organización. Las evidencias manuscritas deben realizarse con lapicero y de haber alguna modificación posterior por error material, debe tacharse la información errónea y consignarse la información correcta incluyendo una firma del responsable, de modo que se pueda saber que no se trata de una modificación no intencional.
- ❖ Soporte electrónico: Se establecen contraseñas de acceso en cada computadora para cada persona autorizada. Se establecen permisos de solo lectura y escritura en las carpetas compartidas del servidor. De esta manera también se protege este tipo de información contra modificaciones no intencionadas. Adicionalmente, el Gerente de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico realizará un back up de la documentación del sistema de gestión de calidad aplicable.

6.1.9.2.3. Conservación y Disposición de la información documentada:

- ❖ Conservación: El tiempo de conservación de la información documentada es aplicable para la información que conforma evidencias. Para estas, se consigna el tiempo de conservación en un campo establecido en la Lista maestra de información documentada.
- ❖ Disposición: La disposición de la información documentada al concluir su tiempo de conservación se realiza de esta manera:
 - Soporte físico (papel): Se utiliza como papel reciclado; de no ser factible por confidencialidad, se dispone como residuo sólido.
 - Soporte electrónico: Se borra la información.

6.1.10 Control de la Información Documentada de origen externa:

Entre la documentación externa que controla la Municipalidad de Comas hay que mencionar las normas legales, documentos que se encuentran en el expediente técnico que no pertenecen a la organización, normas internacionales y otros; se encontrarán referenciadas en los distintos documentos de gestión del sistema. Los documentos de origen externo se identifican y se distribuyen en la lista maestra de documentos externos "P-SGC-01-F04"

6.1.11 Control de Registros

Para el control de registros se utiliza el formato "lista maestra de registros" (P-SGC-01-F03), el cual contendrá el tiempo de conservación del registro, la ubicación, el responsable y en que medio se dará la evidencia respectiva del registro, la lista maestra de registro identifica la trazabilidad de todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad.



6.2. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La persona designada para elaborar un documento lo desarrollará según lo descrito a continuación:

A. Procedimientos

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Definiciones
5. Documentos de referencia
6. Metodología
7. Registros
8. Anexos

B. Instructivo

1. Objetivo
2. Responsables
3. Definiciones
4. Documentos de referencia
5. Metodología
6. Registros
7. Anexos

C. Formatos

- No tiene estructura establecida, cada dueño de proceso lo realiza a su conveniencia.

D. Otro Documento

- No tiene estructura establecida, cada dueño de proceso lo realiza a su conveniencia. Pueden ser manuales, listas, matrices, guías, etc.

7. REGISTROS

REGISTRO	CÓDIGO	UBICACIÓN	CLASIFICACIÓN	CONSERVACIÓN	
				TIEMPO	RESPONSABLE
Lista Maestra de documentos internos	P-SGC-01-F01	Desktop\compartir \CERTIFICACION ISO 9001-2015\ISO 9001-2015	Por Fecha	02 años	Subgerente de Procesos
Cargo de Entrega de Documentos Internos	P-SGC-01-F02	File "Registros del Sistema de Gestión de Calidad"	Por Fecha	02 años	Subgerente de Procesos





**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN
Y CONTROL DE INFORMACIÓN
DOCUMENTADA**

Código: P-SGC-01
Versión: 01
Página: 10 de 10
Fecha: 26.06.2017

Lista maestra de registros	P-SGC-01-F03	Desktop\compartir\CERTIFICACION ISO 9001-2015\ISO 9001-2015	Por Fecha	02 años	Subgerente de Procesos
Lista Maestra de documentos externos	P-SGC-01-F04	Desktop\compartir\CERTIFICACION ISO 9001-2015\ISO 9001-2015	Por Fecha	02 años	Subgerente de Procesos

8. ANEXOS

8.1 Anexo 1: Modelo primera pagina de documento

Anexo N° 1

Modelo Primera Página de los Documento (Procedimientos, manuales, instructivos, otros)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código: Versión: Página: Fecha:
--	-----------------------------	--

NOMBRE DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
FORMULADO	REVISADO Y VISADO	REVISADO Y VISADO
REVISADO Y VISADO	APROBADO	

