



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS  
GERENCIA MUNICIPAL

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 271 -2018-GM/MDC

Comas, 19 de octubre de 2018

**VISTO:** El Informe N° 078-2018-SGGP-GPPR/MC, de fecha 15 de octubre del 2018, la Subgerencia de Gestión de Procesos, el Informe N° 161-2018-GPPR/MC, de fecha 17 de octubre de 2018, de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el Art. 194° 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° 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° 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 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 ha implementado 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, 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 N° 078-2018-SGGP-GPPR/MC, de fecha 15 de octubre de 2018;

Que, a efectos de aportar valor al referido sistema, la Subgerencia de Gestión de Procesos, emitió opinión favorable, de manera consensuada, como dueño del referido proceso, la modificación de la Versión 01 del documento del proyecto de Directiva denominada: **"PROCEDIMIENTO DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS"**;





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS  
GERENCIA MUNICIPAL

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 271 -2018-GM/MDC

Que, mediante Informe N° 161-2018-GPPR/MC, de fecha 17 de Octubre 2018, la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, en atención a la propuesta de la directiva en mención e Informe N° 078-2018-SGGP-GPPR/MC, solicita a la Gerencia Municipal, que el presente proyecto de Directiva sea aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal;

Que, de conformidad con las facultades conferidas por el artículo 39° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 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 Distrital de Comas;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** la modificación de la Versión del documento inicial de la Directiva "Procedimiento de retroalimentación del Cliente de la Municipalidad Distrital de Comas", a la Versión 2.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR** a la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización y 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](http://www.municomas.gob.pe)

**ARTÍCULO CUARTO: DEJAR** sin efecto cualquier disposición que se oponga a la presente Directiva.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS  
GERENCIA MUNICIPAL  
Sr. JOSÉ MANUEL GUTIÉRREZ CALVO ANDRADE  
GERENTE

C.C. Alcaldía  
Secretaría General  
Gerencia de Asesoría Jurídica  
Gerencia de Planificación y Presupuesto  
Subgerencia de Gestión de Procesos

2018

MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE  
COMAS

# [ PROCEDIMIENTO DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS ]

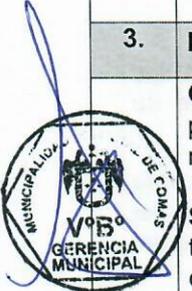
El presente documento tiene por finalidad, describir la metodología para la retroalimentación del Cliente (Usuario), el cual se deberá medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas con los servicios de solicitud de licencias de funcionamiento con o sin anuncio publicitario y el certificado de inspecciones técnicas de seguridad.



## PROCEDIMIENTO DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

| VERSIÓN   | FECHA  | DESCRIPCIÓN   |
|---|--|---|
| 01  | 22.09.2017   | Documento Inicial   |
| 02  | 13.08.2018   | Se agredo el nuevo formato de Encuesta de satisfacción final (P-SGC-05-F02).  |
| <b>FORMULADO<br/>SUBGERENCIA DE GESTIÓN<br/>DE PROCESOS</b>   | <b>REVISADO Y VISADO<br/>GERENCIA DE<br/>PLANIFICACIÓN,<br/>PRESUPUESTO Y<br/>RACIONALIZACIÓN</b>  | <b>REVISADO Y VISADO<br/>GERENCIA DE ASUNTOS<br/>JURÍDICOS</b>  |
| <br>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS<br>Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización<br>Sub Gerencia de Gestión de Procesos<br>ABEL HUILPA GALINDO<br>SUB GERENTE | <br>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS<br>GERENCIA DE PLANIFICACION<br>PRESUPUESTO Y RACIONALIZACION<br>VERIDIANA GRACIELA BARRÓN TINOCO<br>GERENTE | <br>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS<br>GERENTE DE ASUNTOS JURIDICOS<br>Abog. CESAR EDUARDO CESPEDES BAZAN<br>GERENTE |
| <b>APROBADO<br/>GERENCIA MUNICIPAL</b>  |  |   |
| <br>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS<br>GERENCIA MUNICIPAL<br>Sr. JOSE MANUEL GUILLERMO CALVO ANDRADE<br>GERENTE  |  |   |

|      |   |
|------|---|
| 1.   | <b>OBJETIVO</b>   |
|      | El presente procedimiento tiene por objetivo describir la metodología para la retroalimentación del Cliente (Usuario), el cual se deberá medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas con los servicios de solicitud de licencias de funcionamiento con o sin anuncio publicitario y el certificado de inspecciones técnicas de seguridad.   |
| 2.   | <b>ALCANCE</b>  |
|      | 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 intervención del Proceso de Desarrollo Económico y Atención al Ciudadano.  |
| 3.   | <b>RESPONSABILIDADES</b>  |
|      | <p><b>Gerente de Planificación, presupuesto y racionalización:</b> Es responsable de aprobar el presente procedimiento para verificar el correcto cumplimiento de la metodología a emplear para medir la retroalimentación del cliente (usuario).</p> <p><b>Subgerente de Procesos:</b> Es responsable de elaborar el presente procedimiento, así como también de supervisar la correcta entrega de las encuestas de satisfacción y el análisis correspondiente de los resultados finales para medir el grado de satisfacción del usuario.</p> <p><b>Gerente Municipal:</b> Es responsable de aprobar el presente procedimiento y revisar los lineamientos establecidos por el presente procedimiento.</p> <p><b>Responsable de Proceso:</b> Son los responsables de identificar nuevos cambios y revisiones de la Matriz de riesgos y oportunidades.</p> <p><b>Gerente de Asuntos jurídicos:</b> Revisará el presente procedimiento en función a los requisitos legales exigibles, de acuerdo a las normatividades y leyes peruanas.</p> |
| 4.   | <b>DEFINICIONES</b>   |
|      | <p><b>Cliente:</b> Parte interesada el cual se deberá cubrir las necesidades solicitadas y las expectativas esperadas, con el fin de brindarle un buen producto o servicio.</p> <p><b>Encuesta de Satisfacción:</b> Registro que representa cuantitativamente y cualitativamente el grado de satisfacción del cliente (Usuario) respecto al servicio o producto ofrecido.</p> <p><b>Satisfacción:</b> Cubrir las necesidades y expectativas de la parte interesada.</p>   |
| 5.   | <b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>   |
|      | <p>Norma ISO 9001:2015: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Norma ISO 9000: Fundamentos y vocabulario</p> <p>Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública</p>   |
| 6.   | <b>METODOLOGIA</b>  |
| 6.1. | <b>MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (USUARIO)</b>   |



**6.1.1. Entrega de las encuestas de satisfacción al Cliente (usuario)**

Anualmente se realiza la entrega de las encuestas de satisfacción al usuario de acuerdo al formato Encuesta de servicio de atención al ciudadano sede "centro cívico" "Encuesta de satisfacción inicial P-SGC-05-F01" y "**Encuesta de satisfacción final P-SGC-05-F02**"

El subgerente de Procesos elabora la encuesta de satisfacción y lo entrega al personal contratado momentáneamente para la repartición de las encuestas al usuario ya después de realizar el trámite correspondiente de la solicitud de licencias de funcionamiento y/o certificado de inspecciones de seguridad, en la Municipalidad de Comas, en donde en la encuesta de satisfacción se observa la medición de los siguientes parámetros:

- Tiempo de atención de la solicitud
- Forma de trato por parte de los asesores de servicio de licencias, certificado de inspecciones, recepción de pago en caja y/o orientación al usuario.

**6.1.2. Recepción y análisis de datos respecto a las encuestas de satisfacción:**

Una vez terminado el día, y de haber recibido las encuestas de satisfacción entregadas ya llenas por los usuarios, las personas contratadas momentáneamente entregarán estas encuestas al Subgerente de procesos para el análisis y toma de datos correspondiente.

Luego de la recopilación y revisión de las encuestas de satisfacción llenadas y entregadas al Subgerente de Procesos, este realiza la toma de datos y elabora el registro "informe de encuesta de satisfacción del usuario", el cual se detallará los resultados respecto al cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario.

Este informe de encuesta de satisfacción del usuario, se entregará al Gerente de Planificación, presupuesto y racionalización para su revisión, así como también se presentará a la Alta Dirección en la revisión anual de "Revisión por la Dirección", el cual se establecerá acciones a implementar de manera inmediata en caso se observen desviaciones en la satisfacción al usuario, el cual se establecerá la acciones correctiva y se informará a la Alta Dirección del cumplimiento de acuerdo al "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", el cual se deberá cumplir los ítems mencionados en dicho manual.

**6.1.3. Comunicación de la retroalimentación del cliente (usuario)**

Los resultados de las encuestas de satisfacción que se encuentran en el "informe de encuesta de satisfacción el usuario" serán comunicados al Gerente de desarrollo económico, Subgerente de promoción empresarial, Subgerente de gestión de riesgo de desastre y defensa civil y al Coordinador del centro integral de atención al ciudadano. Con el fin de mejorar el servicio respecto a la atención al usuario y tomar las acciones correspondientes en caso el resultado de satisfacción al usuario sea bajo, elaborando las acciones correctivas (SACs) a implementar.

**6.1.4. Propiedad del Cliente externo:**

Respecto a la propiedad del cliente externo (Usuarios), toda la documentación necesaria para el trámite licencias de funcionamiento y/o certificados de inspecciones de seguridad de defensa civil son:

- ❖ Numero de RUC y D.N.I o carné de extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales según corresponda.
- ❖ Numero de D.N.I o carné de extranjería del representante legal, en caso de persona jurídica, u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.
- ❖ Copia de la vigencia de poder del representante legal, en el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requiere de carta poder con firma legalizada.

- ❖ Indicación del número de comprobante de pago por derecho de trámite.
- ❖ Adicionalmente, de ser el caso serán exigibles los siguientes requisitos:
  - ✓ Copia simple del título profesional o en el caso de servicios relacionados con salud
  - ✓ Informar en el formato de solicitud de licencias, sobre el número de estacionamiento de acuerdo a la normativa vigente.
  - ✓ Copia simple de la autorización sectorial contenida en el D.S N°006-2013-PCM o norma que lo sustituya o reemplace.
  - ✓ Copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura conforme a la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación. Excepto en los casos en el que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitorea de la ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de licencia del local por el cual se solicita la licencia.
- ❖ Para la solicitud de licencia de funcionamiento con anuncios publicitarios, se deberá solicitar adicionalmente 01 foto panorámica donde se aprecia el entorno urbano y 01 foto impresión del anuncio publicitario con sus dimensiones.

Por lo que toda esta documentación estará resguardada en los asesores de servicio para proceder con los trámites correspondientes para la obtención de licencias y/o certificado de inspecciones de seguridad.

**7. REGISTROS**

| REGISTRO  | CÓDIGO              | UBICACIÓN  | CLASIFICACIÓN    | CONSERVACIÓN   |                               |
|---|---------------------|--|------------------|----------------|-------------------------------|
|   |                     |  |                  | TIEMPO         | RESPONSABLE                   |
| Encuesta de servicio de atención al ciudadano sede "centro cívico" inicial      | P-SGC-05-F01        | File "Encuestas de satisfacción al usuario"        | Por Fecha        | 02 años        | Subgerente de Procesos        |
| <i>Encuesta de servicio de atención al ciudadano sede "centro cívico" final</i> | <i>P-SGC-05-F02</i> | <i>File "Encuestas de satisfacción al usuario"</i> | <i>Por Fecha</i> | <i>02 años</i> | <i>Subgerente de Procesos</i> |

**8. ANEXOS**

- ❖ Anexo N01: Lista de requisitos del Usuario



**ANEXO N°01:****Lista de Requisitos de los Usuarios**

**La Municipalidad de Comas**, basándose en la interacción y comunicación con los usuarios para el trámite de obtención y renovación de licencias de funcionamiento y certificado de inspecciones, así como la necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, se determina los siguientes requisitos generales para cubrir la necesidad y expectativa de los usuarios:

- (1) **Requisitos respecto a la orientación recibida en el ingreso**
  - A. Trato amable en la recepción del saludo
  - B. Trato cordial para la atención en la obtención de tickets correspondiente.
  - C. Recepción de información veraz y transparente por parte del orientador
  
- (2) **Requisitos respecto a la orientación recibida en la atención del trámite**
  - A. Trato cordial por el asesor de servicios
  - B. Explicación clara y precisa por el asesor de servicios respecto al trámite solicitado.
  - C. Información apropiada y fundamentada por el asesor de servicios respecto al trámite solicitado.
  - D. Presentación del asesor de servicios que dio la atención respectiva
  
- (3) **Requisitos respecto al Ambiente del Local**
  - A. Imagen de los paneles informativos que se encuentran en el Centro de Atención al Ciudadano.
  - B. Limpieza y seguridad del local en el Centro de Atención al Ciudadano
  - C. Comodidad durante el tiempo de espera
  - D. Facilidad para ubicar la ventanilla de atención
  
- (4) **Requisitos respecto al tiempo de espera**
  - A. Tiempo de espera rápida
  - B. Horarios de atención del Centro de Atención al Ciudadano



Apellidos y Nombres (opcional) \_\_\_\_\_

Edad: MENOR  25 A 30  30 A 40  40 A MAS

S. INSTRUCCIÓN: PRIMARIA  SECUNDARIA  TÉCNICA  SUPERIOR

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

Sexo (M/F): F  M

N° de módulo de atención

N° de expediente: \_\_\_\_\_

Nombre del trámite o servicio: \_\_\_\_\_

Señale con un aspa el recuadro que corresponde a su percepción respecto a la atención recibida, siendo: 1 = Malo, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente

| ITEMS  | CALIFICACIÓN |   |   |   |
|--|--------------|---|---|---|
|  | 1            | 2 | 3 | 4 |
| <b>RESPECTO DE LA INSPECCIÓN REALIZADA</b>   |              |   |   |   |
| ¿El inspector de seguridad acudió al local dentro del plazo acordado?                              |              |   |   |   |
| ¿El inspector de seguridad tuvo un trato cordial?  |              |   |   |   |
| ¿El inspector de seguridad solicitó únicamente las condiciones que el asesor de servicio requirió? |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica la presentación del inspector que lo atendió?                                       |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica las observaciones presentadas en el informe del inspector?                          |              |   |   |   |
| Culminada la inspección, ¿el inspector le resolvió sus dudas en tiempo y forma?                    |              |   |   |   |
| <b>RESPECTO AL TIEMPO DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS</b>  |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica el plazo de 05 días para la obtención de su licencia de funcionamiento?             |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica el formato (tamaño, contenido) de la licencia de funcionamiento?                    |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica el formato (tamaño, contenido) del certificado de defensa civil?                    |              |   |   |   |

¿Qué servicio le gustaría que se incorpore en el proceso de emisión de licencias?  
 .....

¿Qué observación nos dejarías para poder mejorar?  
 .....

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION, ESTAMOS PARA SERVIRLE!

Apellidos y Nombres (opcional) \_\_\_\_\_

Edad: MENOR  25 A 30  30 A 40  40 A MAS

S. INSTRUCCIÓN: PRIMARIA  SECUNDARIA  TÉCNICA  SUPERIOR

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

Sexo (M/F): F  M

N° de módulo de atención

N° de expediente: \_\_\_\_\_

Nombre del trámite o servicio: \_\_\_\_\_

Señale con un aspa el recuadro que corresponde a su percepción respecto a la atención recibida, siendo: 1 = Malo, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente

| ITEMS  | CALIFICACIÓN |   |   |   |
|--|--------------|---|---|---|
|  | 1            | 2 | 3 | 4 |
| <b>RESPECTO DE LA INSPECCIÓN REALIZADA</b>   |              |   |   |   |
| ¿El inspector de seguridad acudió al local dentro del plazo acordado?                              |              |   |   |   |
| ¿El inspector de seguridad tuvo un trato cordial?  |              |   |   |   |
| ¿El inspector de seguridad solicitó únicamente las condiciones que el asesor de servicio requirió? |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica la presentación del inspector que lo atendió?                                       |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica las observaciones presentadas en el informe del inspector?                          |              |   |   |   |
| Culminada la inspección, ¿el inspector le resolvió sus dudas en tiempo y forma?                    |              |   |   |   |
| <b>RESPECTO AL TIEMPO DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS</b>  |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica el plazo de 05 días para la obtención de su licencia de funcionamiento?             |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica el formato (tamaño, contenido) de la licencia de funcionamiento?                    |              |   |   |   |
| ¿Cómo califica el formato (tamaño, contenido) del certificado de defensa civil?                    |              |   |   |   |

¿Qué servicio le gustaría que se incorpore en el proceso de emisión de licencias?  
 .....

¿Qué observación nos dejarías para poder mejorar?  
 .....

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION, ESTAMOS PARA SERVIRLE!

