



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO**  
"DISTRITO HISTÓRICO Y ECOLÓGICO"

**ACUERDO DE CONCEJO N° 030 - 2013/MDC**

Carabayllo, 24 de Abril del 2013

**VISTOS:**

En Sesión Ordinaria de Concejo de la fecha, el Dictamen N° 002-2013-CEPyMDC de la Comisión Permanente de Economía, Planeamiento y Presupuesto, la misma que se pronuncia sobre el Proyecto del Plan Estratégico Institucional 2012-2016 de la Municipalidad del Distrito de Carabayllo, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, las Municipalidades son Órganos de Gobierno Local, con Personería Jurídica de Derecho Público y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia de conformidad con lo establecido en el Art. 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por Ley N° 28507, Ley de Reforma Constitucional y concordante con lo dispuesto en la parte pertinente de la Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, mediante el Informe N° 002-2013-GPPCI/MDC la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional, hace de conocimiento la conclusión del Proyecto del Plan Estratégico Institucional 2012-2016 de la Municipalidad del Distrito de Carabayllo, trabajo elaborado por una Empresa Consultora Especializada, siendo que los lineamientos estratégicos se han formulado en base al estudio del desempeño actual de la gestión municipal, así como del análisis y diagnóstico interno de los funcionarios, la ciudadanía y las organizaciones e instituciones públicas y privadas, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente;

Que, la formulación del Plan de Desarrollo Estratégico para la institución es importante por cuanto tiene como objetivo orientar la gestión municipal, permitiendo así el planteo de propuestas que mejoren la efectividad de su acción y como consecuencia la prestación de servicios de calidad y la promoción del desarrollo local. Además la realización del proceso en sí permite que cada uno de los componentes humanos que integran el municipio se organice sobre la base de un mismo objetivo;

Que, el Proyecto del Plan Estratégico Institucional del 2012 -2016, plantea como Misión promover en forma concertada el desarrollo integral, sostenible y participativo del distrito brindando servicios públicos de calidad y descentralizados mediante una gestión orientada a resultados, promoviendo la inversión público - privada y el manejo eficiente de los recursos para la mejora de la calidad de vida del ciudadano; enfoca como Visión Ser un Gobierno Local referente de gestión moderna de Lima Norte, que promueve el desarrollo integral e inclusivo de forma planificada, racional, eficiente, con tecnología y personal competente orientados al servicio de la comunidad; líder en seguridad ciudadana, en gestión del riesgo de desastres y en sostenibilidad territorial, económica y ambiental;

Que, mediante Informe N° 076-2013-GPPCI/MDC, el Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional, refiere que para iniciar el proceso de implementación del Plan y como consecuencia lograr el conjunto de metas estratégicas establecidas en dicho documento se necesita la debida institucionalización de esta herramienta de planificación importante requiriéndose que se apruebe mediante Acuerdo de Concejo;

Que, mediante Informe N° 085-2013-GAJ/MDC, de fecha 01 de Abril del 2013, la Gerencia de Asesoría Jurídica Opina por la Procedencia de aprobar el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, recomendando elevar los actuados a la Comisión respectiva para que se emita el dictamen correspondiente y se proceda a su evaluación y posterior aprobación por parte del Pleno del Concejo Municipal de acuerdo a sus atribuciones;





**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO**  
"DISTRITO HISTÓRICO Y ECOLÓGICO"

**ACUERDO DE CONCEJO N° 030 - 2013/MDC**

Carabayllo, 24 de Abril del 2013

Que, la Comisión de Economía, Planeamiento y Presupuesto, ha emitido el Dictamen N° 002-2013-CEPyP/MDC, en el cual se aprueba por UNANIMIDAD, la propuesta del *Plan Estratégico Institucional 2012-2016* que se encuentran detallados y/o consignados en el Informe N° 002-2013-GPPCI/MDC de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional;

Finalmente se observa que dicho proyecto se encuentra dentro los cauces permitidos por ley al no contraponerse a la Ley Orgánica de Municipalidades, motivo por el cual puesto a consideración del Concejo Municipal a efectos de su deliberación y eventual aprobación, de acuerdo al inciso 2 del artículo 9° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, el Concejo Municipal por UNANIMIDAD;

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO ÚNICO.- APROBAR**, el Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de Carabayllo 2012 – 2016. el mismo que en anexo adjunto forma parte integrante del presente Acuerdo.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
Municipalidad Distrital de Carabayllo  
"Distrito Histórico y Ecológico"  
C.P.C. Rafael Marcelo Álvarez Espinoza  
Alcalde  
RMAE-PJGR/vgr

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO  
SECRETARÍA GENERAL  
Abog. PEDRO J. GUTIERREZ REYES  
SECRETARIO GENERAL





**Distrito Histórico  
y Ecológico** 

# **Evaluación Semestral del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de Carabayllo 2015**

**Lima, Agosto del 2015**

## Índice

<b>Presentación</b>	<b>5</b>
<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>Generalidades</b>	<b>7</b>
I.- Propósito	7
II.- Metodología	7
III.- Alcances	8
IV.- Base Legal	9
<b>Análisis Situacional del Distrito</b>	<b>10</b>
<b>I.- Aspectos generales</b>	<b>10</b>
1.1- Ubicación Geográfica	10
1.2- Límites	10
1.3- Población	11
1.4.- Diagnostico de la situación actual del Distrito de Carabayllo	11
1 Aspecto de Desarrollo Económico Local y Turismo	16
2 Aspecto de Desarrollo Social y Cultural	18
3 Aspecto de Desarrollo Físico – Ambiental	20
4 Aspecto de Desarrollo Político Cultural	23
<b>II.- Diagnostico Institucional</b>	<b>27</b>
1.1 Diagnostico Interno y Externo	27
1.2 Diagnostico estratégico FODA	27
<b>III.- Rol estratégico de la Municipalidad</b>	<b>30</b>
3.1.- Misión	30
3.2.- Visión	30
<b>IV.- Evaluación de Objetivos operativos y estratégicos</b>	<b>30</b>
1.- Esquema de las perspectivas de objetivos y acciones operativas	31
2.- Esquema de objetivos estratégicos y estrategias	38
<b>V.- Evaluación de los objetivos estratégicos de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.</b>	<b>54</b>
5.1.- Evaluación de datos según encuesta	54
5.2.- Encuesta Dirigida al Personal y/o trabajadores	54
5.3.- Mapeo de actores (Stakeholders)	58
5.4.- Diseño metodológico de la encuesta a usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.	63
5.5.- Análisis Comparativo externo (Benchmarking)	71
<b>VI.- Logros obtenidos al I Semestre del 2015</b>	<b>74</b>
<b>VII.- Conclusiones</b>	<b>168</b>
<b>VIII.- Recomendaciones</b>	<b>168</b>
<b>IX.- Anexos</b>	<b>169</b>
9.1. Anexo 1: Relación de documentos revisados	169
9.2. Anexo 2: Instrumentos de recojo de información utilizados	169

## **PRESENTACION**

La Municipalidad Distrital de Carabaylo, asume el rol promotor que le confiere la Ley con responsabilidad y transparencia en los objetivos, competencias y facultades, las cuales han sido conferidas a los Gobiernos Locales en el marco del proceso de descentralización y de Reforma de Modernización del Estado.

En el presente documento se desarrolla el Plan Estratégico Institucional (PEI), para el periodo 2012 – 2016, proporcionando un marco de acción de propósitos comunes como guía orientadora de la gestión para alcanzar la misión y visión que se espera cumplir con eficiencia y eficacia en el proceso de descentralización y transparencia.

El rol protagónico de la Municipalidad Distrital de Carabaylo como institución sólida y democrática, está sustentada en una gestión pública moderna y optima, una gestión por resultados y adaptable al cambio; imprescindible para un crecimiento colectivo y armónico del desarrollo humano y sostenible en todos los estratos económicos del distrito.

La elaboración del presente Plan, se trabajó con entrevistas de profundidad a los Gerentes, Jefes y subgerentes de la Municipalidad, a los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios, las encuestas de estilos gerenciales y las encuestas de grupos de interés o Stakeholders, constituyéndose en un largo proceso de acercamiento, en cuya etapa de elaboración ha contado con el apoyo de los Funcionarios, Técnicos especialistas y representantes de la Sociedad Civil, en el marco de las políticas trazadas y en busca del desarrollo de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, realiza esta herramienta de Gestión para el uso eficiente y eficaz para el óptimo desarrollo de la Gestión Municipal en el periodo 2012-2016.

Se espera, garantizar el desarrollo integral, sostenible y armónico del distrito y el logro de la mejor calidad de vida de la población, tarea importante y primordial de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, la que junto con Instituciones, públicas y privadas locales y la comunidad hará realidad los objetivos y la visión propuesta.

A continuación el presente “Plan Estratégico Institucional 2012-2016” como guía para nuestros procesos de organización y desarrollo sostenido, para conforme a Ley, asumir y responder de manera eficaz y eficiente.

Reconocer la importancia de este documento y otorgar la gratitud a todos los que participaron en la actualización de la misma.



## **INTRODUCCION**

La Municipalidad Distrital de Carabaylo, viene creando condiciones y escenarios del entorno institucional y social para convertirse en una institución democrática y concertada, además se lleva a cabo un proceso de planificación estratégico caracterizado por el enfoque de competencias y resultados (modelo que busca una forma de conducción y organización de la Administración Pública) y el despliegue metodológico (integrando y alineando la estrategia definida por las prioridades institucionales).

La Municipalidad de Carabaylo, en este documento presenta el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Municipalidad Distrital de Carabaylo 2012-2016. Los lineamientos estratégicos se han formulado sobre la base del estudio del desempeño actual de gestión de la Municipalidad así como del análisis y diagnóstico interno de los funcionarios, la ciudadanía y las organizaciones e instituciones públicos y privados.

La Gerencia de Presupuesto, Planificación y Cooperación Internacional, en base al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Carabaylo, dispuso el desarrollo de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2012-2016, el mismo que está siendo evaluado en el presente año según los lineamientos y objetivos planteados en el documento.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) es un instrumento de gestión que permite planificar las rutas por las que la institución municipal se debe enfocar para su fortalecimiento institucional y para la determinación de los objetivos como Gobierno Local.

EL PEI formulado permite alinear los objetivos institucionales en base a los proyectos de inversión pública, a la prestación de servicios de calidad, a una mayor participación ciudadana, a una gestión moderna con transparencia y eficiencia; mediante el diagnóstico de análisis FODA, ratificando las fortalezas y aplicando estrategias para superar las debilidades, así mismo, aprovechando las oportunidades y soslayando las amenazas. Una vez formulado el PEI se procedió al seguimiento de evaluación para medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en el mismo informe.

Así mismo se trabajó con entrevistas de profundidad a los Gerentes, Jefes y subgerentes de la Municipalidad, a los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios, las encuestas de estilos gerenciales y las encuestas de grupos de interés o Stakeholders.

A partir de este diagnóstico se definió la Visión y la Misión de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, los objetivos estratégicos, los objetivos operativos, las estrategias, los indicadores y la asignación del presupuesto.

El plan estratégico Institucional de la Municipalidad del Distrito de Carabaylo al primer semestre del 2015, está conformado por objetivos estratégicos, clasificados en 4 perspectivas: financiero, ciudadano / grupos de interés, aprendizaje / RR HH / tecnología / infraestructura y procesos internos.

Aplicar el Plan Estratégico Institucional en la práctica implica el desarrollo y crecimiento del Distrito pero sobretodo el fortalecimiento de las capacidades institucionales, económicas, sociales, ambientales y culturales, con el uso de los procedimientos adecuados y las herramientas de gestión necesarias.



## **GENERALIDADES**

El presente Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2016 se fundamenta en el Plan de Desarrollo Concertado y el Plan Bicentenario, en el cual se enmarcan los lineamientos y las políticas que se van a realizar en el periodo determinado, a través de las generalidades se plantea el marco en el cual se va a regir el presente plan.

### **I.- PROPOSITO**

- Determinar la visión, misión, ejes, objetivos estratégicos y acciones estratégicas, de la Municipalidad Distrital de Carabayllo para el período 2012-2016.
- Priorizar los proyectos de infraestructura, sociales y ambientales que optimice el Distrito y la gestión municipal (2012-2016) para lograr los objetivos institucionales.
- Definir los lineamientos, indicadores y variables de gestión adecuados para supervisar y monitorear el cumplimiento de los proyectos que van a beneficiar el Distrito y su crecimiento y desarrollo en el ámbito nacional.
- Mejorar y fortalecer los programas sociales de reducción de la pobreza.
- Desarrollar programas con enfoque turístico que manejen un criterio de uso público sostenible, de servicios y facilidades adecuadas que constituyan productos atractivos y competitivos.
- Instaurar mecanismos para potenciar las capacidades de los recursos humanos de la administración pública, la simplificación de procedimientos, la coordinación y articulación de intervenciones y la atención al ciudadano, en el marco del cumplimiento de los principios de ética y rendición de cuentas.

### **II.- METODOLOGIA**



La metodología de desarrollo del presente Plan, ha considerado como marco normativo y técnico a la Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto, la Ley de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, ley de Procedimiento Administrativo, el Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad de Carabayllo y el Plan Bicentenario (el Perú hacia el 2021) de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), además mediante un proceso participativo y consensual entre los representantes institucionales de la Sociedad Civil, las Autoridades y Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo se ha determinado la metodología a seguir durante el presente Plan.

El proceso metodológico se ha desarrollado en fases determinadas:

#### **1.- Actualización del diagnóstico situacional del Distrito en los aspectos: institucional, social, económico y ambiental.**

Se ha tomado como referencia para identificar la cantidad de población por grupos de edades y sexo en el distrito, la información del último censo de Población XI y Vivienda VI 2007 del INEI, en el cual además manifiesta la evolución de la población durante el periodo (1972-2007), nivel de estudio de la población en el distrito, características de las viviendas en el distrito, condición de ocupación, alumbrado de las viviendas en el distrito, abastecimiento de agua en el distrito y tipo de desagüe en las viviendas. Además se ha tomado como referencia el Plan de Desarrollo Económico Local de la

Municipalidad de Carabaylo, para abordar el aspecto económico del presente Plan.

## **2.- Determinación de la visión, misión y ejes estratégicas de la Municipalidad de Carabaylo.**

Fortalecimiento y consolidación de las propuestas de los Funcionarios y representantes de la Sociedad Civil, dentro de los cuales se determinaron los lineamientos, políticas, estrategias, indicadores y acciones del Plan Estratégico Institucional (PEI) durante el periodo 2012-2016.

## **3.- Análisis estratégico y planificado para determinar el cumplimiento de los objetivos estratégicos en base al estudio realizado por los diversos planes que han sido evaluados:**

Plan de Desarrollo Concertado (2012-2021) MDC, Plan Bicentenario (el Perú hacia el 2021) PCM. A raíz de estos planes se han determinado los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional (PEI).

## **III.- ALCANCES**

El Municipio se rige por el Plan Estratégico Institucional como herramienta básica para el programa de fortalecimiento del Sistema de Participación Ciudadana, del Distrito de Carabaylo, el cual se formula y se ejecuta conforme al Plan de Desarrollo Municipal Concertado, el Plan Bicentenario, el Plan desarrollo Económico Local y otros planes de la entidad.

El Plan Estratégico Institucional incluye al personal de la Municipalidad (Funcionarios, empleados y trabajadores), a los líderes del Sistema de Participación Ciudadana y a los miembros de la Sociedad Civil, para generar una visión compartida del desarrollo integral, armónico y sostenible para el bienestar tanto de la población como para el buen funcionamiento de la municipalidad.



#### **IV.- BASE LEGAL**

- ✓ Ley N° 27972; Ley Orgánica de Municipalidades.
- ✓ Ley N° 28112; Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
- ✓ Ley N° 27245; Ley de Responsabilidad y Transparencia Fiscal y Modificatorias.
- ✓ Ley N° 27783; Ley de Bases de la Descentralización.
- ✓ Ley N° 28411; Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- ✓ Ley N° 30281 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2015.
- ✓ Ley N° 30282 – Ley de Equilibrio financiero del Presupuesto Público para el año Fiscal 2015.
- ✓ Ley N° 30283 - Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2015.
- ✓ Resolución Directoral N° 019-2012-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 006-2012-EF/76.01, “Directiva Para La Evaluación Semestral y Anual de Los Presupuestos Institucionales de Los Gobiernos Locales”.
- ✓ RVM N° 013-20069-EF/11.01, que aprueba el “Glosario de Terminología Básica de la Administración Financiera Gubernamental”.
- ✓ Acuerdo de Consejo N° 030-2013/MDC.



# Análisis Situacional del Distrito

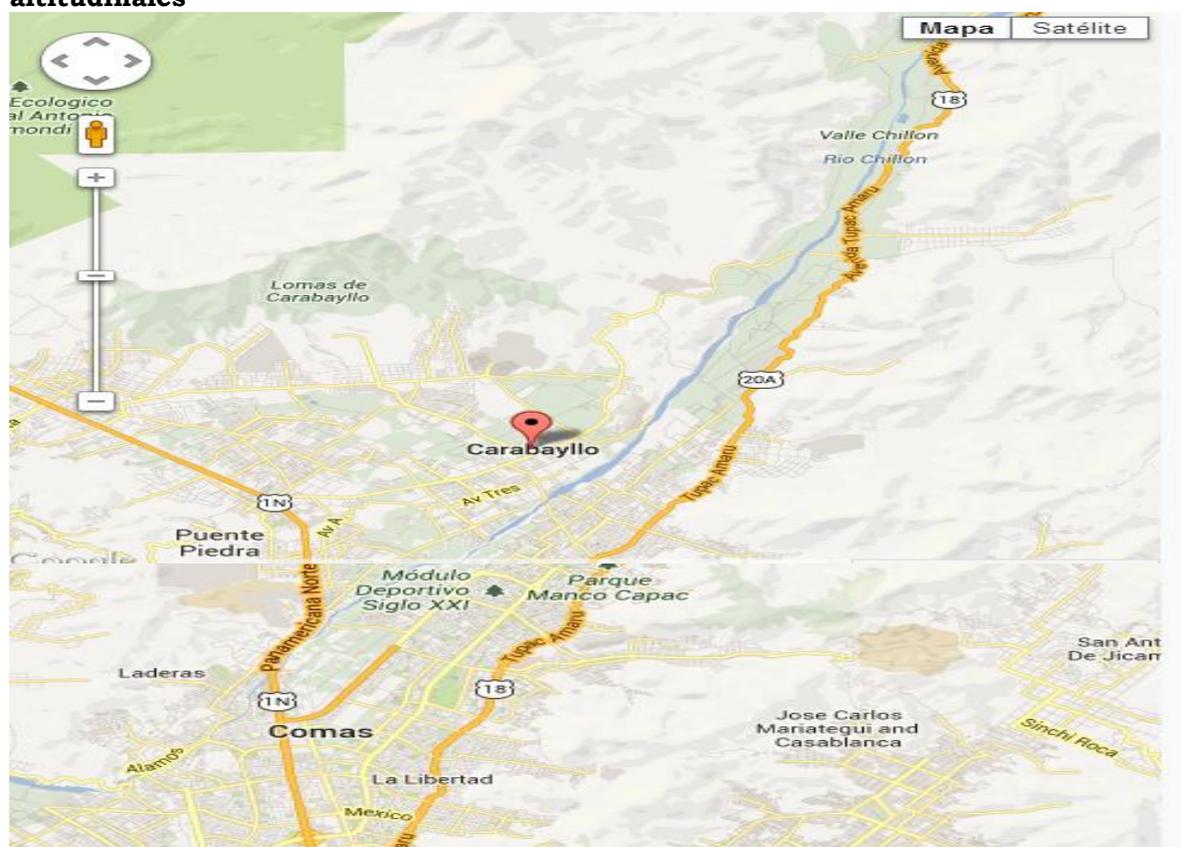
## I. ASPECTOS GENERALES

### 1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y LÍMITES

El Distrito de Carabayllo se ubica a ambas márgenes del río Chillón, se localiza al norte de la ciudad de Lima Metropolitana, a 20 Km aproximadamente de Lima centro; y sus extremos al Norte o Noreste límite con la provincia de Canta.

El ingreso más frecuente, de Lima Cercado hacia Carabayllo se da por la avenida Túpac Amaru, pero también existen otras vías de ingreso, que son conexiones secundarias, como por ejemplo el ingreso por la carretera panamericana a la altura del ovalo del Distrito de Puente Piedra (ver mapa N°01).

### Mapa N° 01: Carabayllo: principales vías, manzanas, límites y pisos altitudinales



**FUENTE:** Mapa satelital de las PaginasAmarillas.pe

**ELABORACIÓN:** Equipo técnico de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional

### 2. LÍMITES

- Por el Noroeste : Con los Distritos de Ancón
- Por el Norte : Con el Distrito de Huamanga (Prov. De Canta)
- Por el Noreste : Con el Distrito Santa Rosa de Quives (Prov. de Canta)
- Por el Este : Con el Distrito de San Antonio de Chacla (Prov. De Huarochiri).
- Por el Sur Este : Con el Distrito de San Juan de Lurigancho
- Por el Sur : Con el Distrito de Comas.
- Por el Sur : con el Distrito de Puente de Piedra

Oeste

### 3. POBLACIÓN

A continuación sus principales características territoriales y demográficas:

<b>Fecha de creación<sup>1</sup></b>	4 de agosto de 1821
<b>Superficie</b>	346,88 Km <sup>2</sup> , equivalente a 34, 688 Hectáreas (Ocupa el 12,34% del territorio del Área de Lima Metropolitana).
<b>Población al 2013<sup>2</sup></b>	278,963.00 habitantes (1 2% de la población del Área Norte metropolitana)
<b>Población al 2021<sup>3</sup></b>	<b>427 588</b> habitantes (aproximadamente 17000 personas por año)
<b>Tasa de crecimiento</b>	1972-1520981: 7,5 1981-1993:5,7 1993-2007: 5,1
<b>Densidad poblacional 2013 (hab/km<sup>2</sup>)</b>	274,2 Hab./Km <sup>2</sup>
<b>Viviendas (a 2007)</b>	53 560
<b>Viviendas con agua (a 2007)</b>	48,9%
<b>Habitantes por vivienda</b>	5

### 4. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DISTRITO DE CARABAYLLO

La experiencia de Carabayllo respecto a la construcción de mecanismos de participación ciudadana y de un modelo de gestión del desarrollo viene de años recientes, siendo este un proceso casi permanente en el Distrito al iniciarse el proceso de planificación del desarrollo y la formulación de instrumentos de gestión como el Plan de Desarrollo Concertado al 2015 relacionado al Plan Bicentenario entre otros.

El diagnóstico territorial integrado constituye una de las herramientas operativas del desarrollo local. La realización de un adecuado diagnóstico de la realidad, la identificación de sus problemas y posibilidades, así como la detección y el análisis de sus recursos, suponen las bases fundamentales para el diseño de estrategias de desarrollo coherentes y viables en la situación actual. El diagnóstico entonces, constituye la base fundamental de cualquier proceso de planificación estratégica ya que contribuye a explicar de manera integrada el funcionamiento del sistema territorial considerado, supone la actuación previa al establecimiento de propuestas de intervención que se basan en una lectura global de sus conclusiones esenciales; asimismo favorece la comprensión colectiva de la realidad y la toma de decisiones fundamentales en los procesos de desarrollo local.

<sup>1</sup> Creación por parte de San Martín, el Libertador. Otros consideran que fue fundado el 12 de Junio de 1825, por el General Simón Bolívar

<sup>2</sup> Fuente: INEI, Lima – Estado de la Población Peruana 2013

<sup>3</sup> Proyección Observatorio para el desarrollo territorial – Plan de Desarrollo Concertado al 2021 Carabayllo



El Diagnóstico puede ayudar a analizar la vocación del territorio: aquella característica especial que tiene una determinada localidad, lo que distingue al territorio. En el diagnóstico pueden examinarse también las grandes corrientes de cambio que se están desarrollando a nivel local, regional, nacional e internacional. A esas corrientes de cambio se les denomina tendencias. El análisis de tendencias es clave para explorar el entorno en términos de largo plazo. Nos interesa saber que procesos de cambio están ocurriendo y cuáles nos proyectan a un futuro diferente<sup>4</sup>.

Se asume entonces el desarrollo como un proceso integral de varias dimensiones: político, social, ambiental, económico, organizativo, cultural e institucional. En ese marco el PDC tiene las siguientes características: Integral, porque incluye las dimensiones: económicas, sociales, políticas, organizativas, culturales, éticas-espirituales, y urbano-ambientales. Participativo, porque involucra a la ciudadanía y sus organizaciones sociales en la formulación y gestión del plan. Solidario porque promueve un modo de vida que privilegia las relaciones humanas de respeto, justicia, equidad, igualdad y ayuda mutua. Sustentable, porque promueve una relación racional y equilibrada con el medio ambiente. Sostenible, porque se busca satisfacer las necesidades económicas, sociales, de diversidad cultural y de un medio ambiente saludable de la actual generación, sin poner en riesgo la satisfacción de las mismas a las generaciones futuras.

El diagnóstico además puede ser utilizado como un instrumento para fortalecer el contacto con los actores locales en su medio de desenvolvimiento habitual, promoviendo el involucramiento de la comunidad en la elaboración de un diagnóstico compartido.

La forma más adecuada para intervenir sobre los problemas del municipio es reconocerlo y actuar colectivamente sobre las causas que los originan, y por ello asimismo, es necesario identificar sus aspectos positivos para basar en estos puntos fuertes las propuestas de mejora. De ahí surge la necesidad de trabajar de manera conjunta en la caracterización de la situación actual del territorio, en el diagnóstico de su realidad, considerando aspectos económicos, sociales, culturales e institucionales relacionados con la gestión local, así como los de carácter territorial, urbanístico y medioambiental, entre otros.

---

<sup>4</sup> PRODES (Programa Pro Descentralización), (Marzo 2005): *Guía Específica Plan de Desarrollo Concertado. Módulo Planeamiento Concertado e Institucional*. Lima, págs. 8-10.



Para esto, la Municipalidad debe de cumplir un rol de meta-organizador, con competencias para crear y administrar la red de relaciones entre los diversos participantes del sistema, de animador de un contexto socio-cultural y económico, cuya actuación, se espera, beneficie tanto a la propia gestión edil como a los ciudadanos del distrito, para lo cual se deberá de diseñar políticas de planificación del territorio en base a la idea de que el Municipio es un aliado importante, y que debe encargarse básicamente de solucionar los problemas del contexto institucional correcta y prontamente para que puedan desarrollarse sin demora las iniciativas públicas y empresariales. En lo específico, la acción planificada municipal deberá de dotar, en el corto plazo, de infraestructura que contribuya al funcionamiento del sistema urbano y al progreso de la comunidad, progreso que será tal vez evidente en lo económico pero no solamente ello, pues se deberá de pensar en la persona como eje de las políticas; la planificación de las acciones tendrán que orientarse a que en ellas se refleje los resultados de todas las acciones, de manera que ellos perciban que Carabayllo es un lugar adecuado para vivir y trabajar.

Pero para que el municipio desempeñe un papel estratégico en el proceso de desarrollo, no es suficiente con acciones de corto plazo, se deberá combinar éstas con medidas de largo plazo, buscando que existan mejoras combinadas en lo económico, social y físico. La lógica será pues, estimular la integración de la porción del territorio que administra el Municipio con el sistema metropolitano de la Ciudad, de manera que aparezcan las economías de aglomeración ocultas, integrando y cohesionando los componentes de la región metropolitana con políticas que favorezcan la conectividad y la prestación de servicios de carácter metropolitano. Se trata entonces de hacer más atractivo y competitivo el distrito, para lo que conviene desarrollar iniciativas de marketing del distrito permitan cambiar la percepción que tienen los habitantes de su propia ciudad y, sobre todo, la de los potenciales inversores, los visitantes y, en general, los habitantes de los distritos contiguos.

Esta tarea debe estar planificada, sin embargo, no es sencillo pues los hechos cotidianos y mediáticos por lo general obstaculizan la tarea. El hombre moderno, decía James B. Conant<sup>5</sup>, se ve obstaculizado en el camino a la reflexión de las ideas por “la urgencia agujerone ante de los sucesos contingentes.” Cosa parecida puede afirmarse, en términos generales, de las discusiones mayoritariamente



---

<sup>5</sup> "Conant, J., B., "Modern Science and Modern Man". New York, Columbia University Press, 1952.

superficiales acerca de la formulación de políticas de planificación y competitividad para el Perú, sus regiones y distritos.

Para hacer que las estrategias de planificación de un distrito sean claras, en torno a objetivos también claros, se requiere –como ya hemos señalado– contar con un diagnóstico acertado. Pero el dictamen de partida no solamente debe referirse a un recuento factual de hechos, datos y realidades resumidos en una fotografía estadística; las opciones de evolución del desarrollo están condicionadas por la capacidad de actuar, pero ésta a su vez depende de ideas, concepciones y pensamientos. Es menester, por tanto, mirar detrás de las cifras y proyecciones y auscultar con acuciosidad los microclimas culturales, los rangos de temperatura ideológica y las corrientes subyacentes a las estructuras de decisión que emanan de la valoración de experiencias pasadas y que imprimen, con inexorabilidad inercial, los sesgos y vectores de desplazamiento hacia la acción futura<sup>6</sup>. Como acertadamente lo señala Hnyilicza<sup>7</sup>, “la pobreza principal de nuestro país es la pobreza de ideas”. Una actitud complaciente, basada en la suposición de que solo hace falta aplicar fielmente un grupo de fórmulas contenidas en recetarios y planes, se convierte en el principal freno para el desarrollo. Es decir, resulta más fácil suponer que existe un único proceso que deberá de ser implementado con rigurosidad y que éste a su vez garantiza el desarrollo del distrito y que por lo tanto sólo hace falta crear el plan en detalle e implementarlo.

Sobre el punto anterior es elocuente la advertencia de Paul Romer<sup>8</sup> (1992):

*“La misma arrogancia que en siglos pasados llevaba a pensar que todo ya había sido inventado, algunas veces lleva a pensar que ya no hay nada por descubrir sobre los mecanismos que promueven el desarrollo. Es concebible que las instituciones presentes en la actualidad en los países industrializados agotan el universo de intervenciones beneficiosas que podrían ser aplicadas en países de medianos y bajos ingresos. Es mucho más probable que existan modalidades institucionales aún no descubiertas que podrían funcionar aún mejor. Nunca lo sabremos si examinamos la evidencia a través de un lente teórico que no nos permite considerar esta posibilidad”.*

Tal como lo ha delineado con claridad Hnyilicza existen algunas indefiniciones y desconciertos cuando de planificar el desarrollo se trata. Entre los dos extremos polares del pensamiento sobre desarrollo, suelen encontrarse desplegados vastos

---

<sup>6</sup> Hacia las reformas de tercera generación: Innovación institucional y competitividad. Esteban Hnyilicza Tassi. USMP 2009. Pág. 4.

<sup>7</sup> Idem 15.

<sup>8</sup> Idem 15



espacios desiertos, despoblados y estériles. Es sobre estos terrenos deshabitados donde justamente se deberán emplazar los cimientos, erigirse las columnas y edificar las vigas maestras de acción innovadora y por tanto de la planificación responsable.

Para ello se necesitará que el plan sea estratégico y tenga una visión de largo alcance. Lo que distingue al planeamiento estratégico de otras formas de planeamiento es que consiste en un proceso que involucra reexaminar, redefinir y reorientar las acciones. El planeamiento estratégico debe estar permanentemente abierto a repensar y a recrear la propia misión. El mismo principio es aplicable al sector estatal en su conjunto, vale decir, el punto de partida del proceso de planeamiento estratégico es el cuestionamiento y rediseño permanente del papel del Estado en la economía. Nada más alejado de una visión estratégica son las concepciones inflexibles y congeladas en el tiempo respecto a que tal o cual función deba estar presente o deba estar ausente de las acciones de promoción de la competitividad local<sup>9</sup>.

El planeamiento estratégico debe de tratar más de uso de metodología que sobre creatividad; ésta es una de las principales enseñanzas que emanan de las propias experiencias históricas de planeamiento estratégico. Lo que caracteriza y distingue el proceso de planeamiento estratégico, en buena cuenta, es que gira en torno a la formulación e implementación de una estrategia. ¿Qué es estrategia?. En términos generales, una estrategia es una concepción instrumental con el poder de traducir una visión sobre el futuro a acciones concretas que hacen posible articular su proyección sobre la realidad. La estrategia es lo que enlaza la visión con la acción<sup>10</sup>. El proceso de planeamiento estratégico es el vehículo que permite llevar a la práctica este mecanismo de enlace.

El proceso de planeamiento estratégico permite enlazar la misión, las metas y los objetivos con la asignación y programación de recursos. Es un ejercicio que requiere, desde luego, anticipar eventos y proyectar escenarios alternativos, toda vez que el terreno en el cual debe calzarse lo interno con lo externo no es el presente, sino el futuro. Como consecuencia, parte del proceso de planeamiento estratégico necesariamente involucra la Proyección de Escenarios respecto a la probable evolución futura de variables con incidencia en el desempeño de las funciones.

---

<sup>9</sup> Op. Cit. Pág. 45.

<sup>10</sup> Idem. Pág. 46.



Partiendo del diagnóstico se considera los siguientes aspectos básicos:

## **1.- Aspectos de Desarrollo Económico Local y Turismo**

Encontramos indicadores sobre las actividades económicas empresariales existentes y predominantes, tipo de actividad económica, legalidad, localización, ramas de producción, niveles de consolidación empresarial y su inserción en el mercado, contribución del sector empresarial en los recursos municipales, actores y agentes del desarrollo económico local, entre otros.

### **1.1 Actividades económicas empresariales existentes y predominantes**

Las actividades empresariales predominantes serán identificadas a través de un listado jerarquizado según la cantidad de establecimientos.

#### **1.1.1 Tipo de actividad económica**

La actividad económica principal es el comercio al por mayor y menor, ésta representa el 68% del total de establecimientos existentes. Si comparamos la actividad comercial de Carabayllo y la de Lima Metropolitana nos damos cuenta que en Carabayllo existe un 18% de actividad comercial mayor al de Lima. Por otro lado, si realizamos una comparación con los distritos colindantes a Carabayllo, tendremos que el comercio al por mayor y menor es superior en Carabayllo en un 15%. La mayoría de estas actividades son bodegas y bazares, destacando que en el distrito no existen grandes complejos comerciales.

En segundo lugar, tenemos a la actividad de alojamiento y servicio de comida, la cual representa el 7,5%. Al realizar una comparación entre esta actividad y la de Lima Metropolitana observamos que existe un 28% más de actividad en el distrito. Por otro lado en el distrito existe una menor actividad de alojamiento y servicios respecto a los distritos colindantes.

En tercer lugar, está la actividad de industria manufacturera, ésta representa el 6,3% en el distrito. Realizando una comparación entre esta actividad y la de Lima Metropolitana se observa que existe un 48% más de actividad en Lima Metropolitana. Así mismo en el distrito existe menor actividad de industrias manufactureras con respecto a los distritos colindantes.

En el cuarto lugar, se tiene la actividad de servicios, ésta representa el 5,6% del total en el distrito. Frente a una comparación entre esta actividad y la de Lima Metropolitana se observa que existe una diferencia leve de 2% en Carabayllo. Por otro lado, en el distrito existe menor actividad en relación los servicios de los distritos colindantes.



Finalmente, la actividad de información y comunicación, representa el 4,8% en el distrito. Realizando una comparación entre esta actividad y la de Lima Metropolitana se observa que existe una diferencia favorable para el distrito. En tanto, una menor actividad con respecto a los distritos colindantes. (Ver Cuadro N° 06).

En resumen, en el distrito encontramos una relativa especialización en actividades comerciales fundamentalmente. Destaca el hecho que aún no existe en el distrito grandes centros comerciales y que la actividad comercial está asociada típicamente a bodegas y bazares.

**Cuadro N° 06**  
**Carabayllo: Tipo de Actividad Económica por Unidades Económicas según**  
**ámbito Político Administrativo, 2008**

Actividades Económicas	Carabayllo	% de Lima Metropolitana	Proporción respecto a Lima Metropolitana	% de Lima Norte	Proporción respecto a Lima Norte
	%				
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	-	-	-	-
Comercio al por mayor y menor	68,0	57,5	+18%	59,1	+15%
Alojamiento y Servicio de Comida	7,5	5,9	+28%	9,2	-18%
Industrias Manufacturera	6,3	12,2	-48%	8,2	-22%
Otras Actividades de Servicios	5,6	5,5	+2%	6,4	-12%
Información y Comunicación	4,8	2,0	+142%	6,0	-19%
Enseñanza Privada	2,6	0,9	+164%	2,8	-6%
Servicios Sociales Relacionados con la Salud Humana	1,2	0,7	+78%	1,9	-36%
Actividades Administrativas y Servicios de Apoyo	0,9	1,6	-42%	1,6	-43%
Transporte y Almacenamiento	0,7	8,2	-91%	1,3	-46%
Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas	0,7	4,3	-84%	1,5	-53%
Otras Actividades	1,5		-	2,1	-27%

Fuente: IV Censo Nacional Económico 2008

Elaboración: Observatorio para el Desarrollo Territorial

### 1.1.2 Categorías Empresariales

Observaremos las categorías según la tipología de constitución jurídica de las empresas. En el distrito predominan las actividades conformadas como “persona natural”. En particular, la actividad económica de comercio al por mayor y menor presenta un 97,4% de conformación como persona natural. La comparación hecha de esta proporción y la de Lima Metropolitana permite señalar que en Carabayllo existe un 20% más de conformación como persona natural. Por otro lado, respecto a los distritos colindantes a Carabayllo tenemos que el comercio al por mayor y menor, es superior solo en un 4%.

En segundo lugar, observaremos a la actividad de alojamiento y servicio de comida. Esta actividad está conformada por en un 98,1% de personas naturales. Al realizar la comparación con la de Lima Metropolitana observamos que existe un 10% más de esta personería en el distrito. Por otro lado también existe un 4% más de personería respecto a los distritos colindantes.

En tercer lugar, observaremos a la actividad de industrias manufactureras. Esta actividad cuenta en un 90,9% con personería natural. Al realizar la comparación con Lima Metropolitana observamos que existe un 26% más. Por otro lado en el distrito existe menor actividad de 3% en actividad de industrias manufactureras respecto a los distritos colindantes.

Finalmente observaremos a las actividades de información y comunicación. Esta actividad presenta una proporción de 98,4% para personas naturales. Comparándola con la de Lima Metropolitana observamos que existe un 20% más de esta proporción y 2% más respecto a los distritos colindantes. En síntesis las actividades de observadas cuentan en su mayoría con personería natural, es decir, las actividades más frecuentes se constituyen típicamente en el distrito como personas naturales, este hecho se evidencia también cuando observamos esta mismas actividades y sus proporciones en Lima metropolitana y los distritos colindantes a Carabaylo.

## **2.- Aspectos de Desarrollo Social y Cultural**

Los indicadores de esta dimensión son: la estructura y dinámica poblacional, los grupos humanos vulnerables y su ubicación en el distrito, el analfabetismo, la cobertura y la calidad de los servicios educativos (primaria, secundaria, ocupacional, etc.), los niveles de repetición y deserción escolar en primaria y secundaria, la identidades culturales de la población, entre otros.

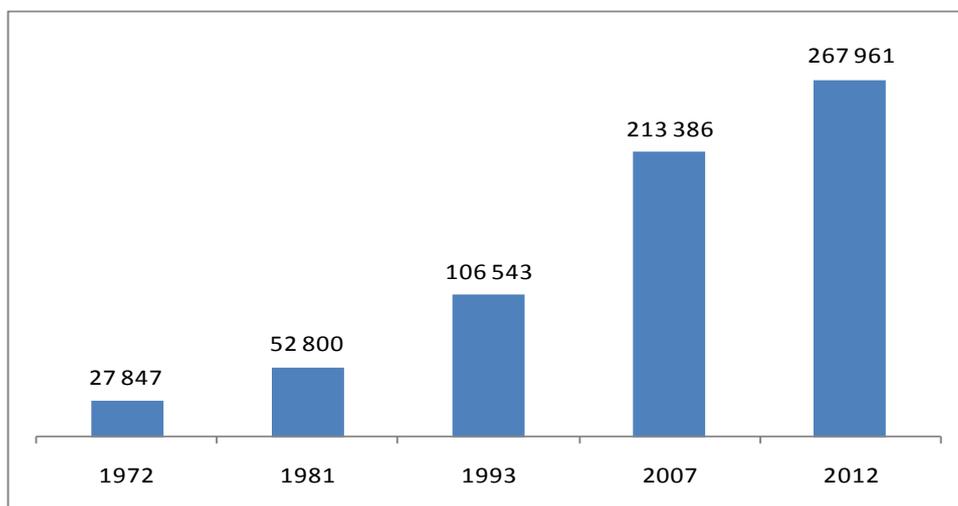
### **2.1. Estructura y dinámica poblacional**

Carabaylo cuenta con muchos procesos de cambio a lo largo de su historia. A mediados del Siglo XX las haciendas fueron objeto de una rápida y sistemática invasión que originó un cambio en el aspecto rural del valle del Chillón, la ocupación que hasta ese momento era residencial y con un desarrollo de la actividad agraria, se modificó pues estos nuevos ocupantes utilizaron los suelos de las haciendas con la finalidad de ubicar sus residencias.

La población ha ido aumentando y para el año 2012 la población de Carabayllo ha llegado a 267 961 habitantes tal como lo podemos observar en el siguiente gráfico N° 03.

**Gráfico N° 03**

**Carabayllo: Población entre los años 1972 - 2012, en miles**



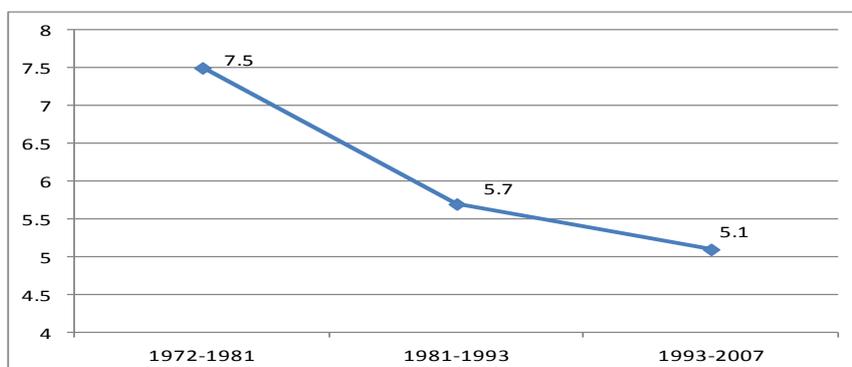
**Fuente:** INEI 2010(2012 estimado por el INEI)

**Elaboración:** Observatorio para el Desarrollo Territorial

Sin embargo, la tasa de crecimiento intercensal de la población ha seguido una tendencia decreciente durante los últimos 26 años, la cual ha pasado de 7,5 a 5,1 entre 1972 y 2007, tal como lo podemos observar en el gráfico N° 04. Esto brinda señales que nos permiten indicar que en los próximos 10 años, la población se va a estabilizar en torno a una tasa de crecimiento 5. Para los fines del Plan se ha procedido a estimar la población que Carabayllo para el año 2021, con una tasa similar a la observada en la primera década de este siglo.

**Gráfico N° 04**

**Tasa de crecimiento inter censal entre los años 1972 – 2007**



**Fuente:** INEI 2010

**Elaboración:** Observatorio para el Desarrollo Territorial

### 3.- Aspecto de Desarrollo Físico – Ambiental

En esta dimensión se observan los patrones de asentamiento, la dinámica urbana y crecimiento, el estado de ocupación urbana, la densidades y grandes usos del suelo, el equipamiento urbano, la administración y control urbano, la calidad y tipo de vivienda, nivel de consolidación, las áreas de renovación urbana, las áreas de expansión urbana, la infraestructura vial y de transporte urbano, entre otros.

#### 3.1 Densidades y grandes usos del suelo<sup>11</sup>

La densidad poblacional ha ido aumentando, ésta ha pasado de 289 habitantes por km<sup>2</sup> en el año 1993, a 488 personas por km<sup>2</sup> en el año 2007. Los estimados de población para el año 2012 nos permiten señalar que al año 2012 la densidad poblacional será de 772 por km<sup>2</sup>. El incremento en la densidad no necesariamente está asociado a una mayor cantidad de población viviendo al interior de las mismas, singularmente lo que las cifras están señalando, es que el promedio de habitantes por viviendas ha disminuido de 5.12 a 4.55 personas por vivienda.

**Cuadro N° 58**  
**Carabayllo: Densidades y grandes usos del suelo, 2007**

Población Total	Superficie Total (Km2)	Número de habitantes por Km 2		Variación Intercensal
		1993	2007	
<b>Promedio</b>	<b>856,67</b>	<b>4 121,8</b>	<b>6 006,6</b>	1 885
Ancón	298,64	56,8	96,2	39
Comas	48,75	1 165,7	1 403,9	238
<b>Carabayllo</b>	<b>346,88</b>	<b>307,1</b>	<b>615,2</b>	<b>308</b>
Independencia	14,56	530,2	598,6	68
Los Olivos	18,25	657,7	917,1	259
Puente Piedra	71,18	296,4	673,4	377
San Martín de Porres	36,91	1 096,6	1 670,8	574
Santa Rosa	21,50	11,3	31,4	20

**Fuente :** INEI - Censos Nacionales 1993 - 2007 : XI de Población y VI de Vivienda

**Elaboración:** Observatorio para el Desarrollo Territorial.

El territorio del distrito, desde el punto de vista del uso que se le da al suelo, se divide en dos: urbano y rural. El urbano representa cerca de 62.46 km<sup>2</sup> y por otro lado el rural 18.03 km<sup>2</sup>. Una buena proporción del área rural se dedica a

<sup>11</sup> Tomado del Plan urbano de Carabayllo 2010.



actividades de tipo agrícola. En lo referido a las características agrícolas se ha señalado que Carabaylo ha perdido el 70% de sus tierras agrícolas y le quedan aproximadamente 6,000 hectáreas para este uso.

El área agrícola está siendo invadida por la expansión urbana debido a que los agricultores no cuentan con apoyo para formalizarse en cadenas productivas y comerciales. Además existe alteración de este recurso (suelo), quema de desperdicios a nivel de basurales, arrojo de ácido de baterías, crianza de porcinos informalmente, uso desmedido de pesticidas e insecticidas en actividades agrícolas. En la vía Chaperito y en la Asociación Huacoy la población ha arrojado desmonte de construcción, canto rodado y residuos sólidos en un promedio de 50,000 metros cúbicos de estos materiales aproximadamente. En minerales no metálicos destacan la explotación de afirmado, debido al repunte del sector construcción. Existe una concesionaria de ladrillos REX, así como una ladrillera de nombre Inca que diariamente están depredando el suelo al utilizar la arcilla como materia prima para la elaboración de sus bienes finales (ladrillos, tejas). No existen medidas de mitigación del material particulado, tampoco de control y mucho menos planes de cierre para evitar impactos ambientales negativos. En este tema destaca negativamente la minera Vasconia, considerada un pasivo ambiental además de estar funcionando de manera informal. Esta se encuentra ubicada en Lomas de Carabaylo y actualmente viene operando, al igual que las mineras Andrea, La Honda El Taro. El distrito de Carabaylo, Puente de Piedra y Ancón tiene la mayor cantidad de Concesiones mineras no metálicas (95%) y el resto (5%) se reparten en Comas y San Martín de Porres. También se puede observar en la zona de río seco, el anexo Cassinelli a la altura del Km. 31.5 de la carretera Lima – Canta, la invasión de zonas agrícolas de manera informal por mineros precarios que se dedican a la amalgamación del oro de manera artesanal, utilizando como insumos, sustancias tóxicas peligrosas como es el caso del mercurio que tiene efectos negativos directos sobre el suelo. Estas sustancias químicas peligrosas ocasionan cambios en las características químicas, físicas y biológicas del suelo. El centro nuclear Huarangal ocupa aproximadamente 862 has (2.5% del área distrital).

### 3.2 Identificación y características de los ecosistemas

El ecosistema de Carabaylo se caracteriza básicamente por las características intrínsecas de la cuenca de río Chillón al que pertenece, ésta a su vez presenta una extensión de 2211 km<sup>2</sup>. El distrito pertenece al piso altitudinal de chala o costa; sin embargo en la cuenca encontramos varios pisos altitudinales. Debido a sus variados pisos altitudinales, los ecosistemas de la cuenca posee variados microclimas, desde tener una zona eriaza desértica, hasta tener valles frondosos

con bosques y cultivos de pan llevar, sus vientos son moderados de sur a norte especialmente en finales de época de primavera. Sus lluvias son de carácter moderado en época de invierno.

### Cuadro N° 62

#### Carabayllo: Unidades Hidrográficas, por cuencas, 2007

Código de la cuenca	Orden de las cuencas	Región hidrográfica	Cuenca	Extensión del distrito en la cuenca (Km2)	Extensión total del distrito (Km2)	Extensión total de la cuenca (Km2)	Población total de la cuenca	Población del distrito en la cuenca	Altitud de la capital del distrito	Población urbana distrital	Población urbana del distrito en la cuenca	Piso altitudinal del distrito
137556	32	Región Hidrográfica del Pacífico	Cuenca Chillón	356	357	2 211	948 069	213 386	238	206 980	206 980	Chala o Costa

**Nota:** Según la última delimitación y codificación realizada por la Autoridad Nacional de Agua (ANA) se han determinado 159 cuencas: 62 cuencas de la Región Hidrográfica del Pacífico, 84 cuencas e intercuencas de la Región Hidrográfica del Amazonas y 13 cuencas e intercuencas de la Región Hidrográfica del Tílica. En el presente cuadro se ha trabajado con 221 unidades hidrográficas porque se han incorporado espacios no considerados por la ANA como cuencas, pero si han sido consideradas del presente Informe por encontrarse pobladas y se han retirado 10 de las 159 cuencas por no existir población en estas áreas.

**Fuente:** Índice de Desarrollo Humano distrital Perú 2007

**Elaboración:** PNUD / Unidad del Informe sobre Desarrollo Humano. Perú.

Carabayllo comprende la primera formación ecológica “desierto sub-tropical”, que es característico de los valles agrícolas de la costa destacan sus suelos por ser del grupo fluvisol eutricto(irrigado) (origen aluvionico acumulado en su valle cultivado por acción del río y su profundidad es de 20 metros aproximadamente). Sobre el paisaje Aluvial en torno al río Chillón y en los límites de Carabayllo se demarcan claramente dos sub-paisajes.

a) Una Llanura Aluvial de topografía relativamente plana con unidad fisiográfica identificada como de Llano de sedimentación no inundable y que comprende la parte más amplia del valle; a su lado este contiene a las estribaciones andinas (colinas rocosas ligeramente elevadas que rodean el valle).

b) Un valle encajonado que presenta una configuración de estrechamiento del valle con formaciones rocosas de litología diversa e identificada como una unidad fisiográfica de terrazas no inundables, es decir de tierras relativamente planas que presentan un talud bien definido o vestigios de tal por encima del río. Según estudio de serie de suelos, a Carabayllo rural le corresponde principalmente suelos de reacción moderadamente alcalina, de profundos a muy profundos, con una capa arable de textura media a moderadamente fina. Sus requerimientos hídricos son medios, su fertilidad es alta y de productividad excelente. Sin embargo por ser suelos francos a franco-arcillosos son también preferidos por las ladrilleras, las que en forma ilegal viene explotando y depredando este recurso productivo<sup>12</sup>

Sus lluvias son de carácter moderado en época de invierno. Por la característica de su clima y por la presencia cíclica de la corriente del niño (de aguas cálidas), cada cierto periodo de 4 a 7 años, parte del territorio corre peligro de ser alterado por los desbordes del río chillón así como por las lluvias y huaycos que discurren por

<sup>12</sup> Tomado del Plan de Desarrollo al 2015



las laderas de sus estribaciones que sirven para la construcción de viviendas formales e informales, donde habitan en su mayoría familias de escasos recursos económicos.

#### **4.- Aspecto de Desarrollo Político Institucional**

Esta dimensión observa al Gobierno Local, la situación administrativa de la Municipalidad, la situación de la cobertura y calidad de los servicios que presta, las relaciones con las organizaciones sociales y económicas de la localidad, las organizaciones sociales en el distrito, la tipología de proyectos del Estado y de entidades públicas y privadas, formas y dinámicas de las organizaciones sociales existentes en el distrito, entre otros aspectos.

Asimismo, como parte del diagnóstico deberán identificarse las potencialidades del territorio, entendidas como capitales o recursos que pueden distinguirse en:

- ✓ Naturales: mineros, forestales, energéticos, agrarios, marítimos, entre otros.
- ✓ Físico o de infraestructura: red vial, industrias, sistema energético, etc.
- ✓ Humanos: capacidades, destreza, nivel educativo, etc.
- ✓ Sociales: organizaciones públicas y privadas.
- ✓ Económicos y financieros: oferta crediticia, actividades económicas consideradas con perspectivas de desarrollo.

El segundo momento del Diagnóstico corresponde al análisis de dicha información para identificar problemas, determinar sus causas y efectos, proponer alternativas, eliminar deficiencias, efectuar modificaciones; es decir, plantear una situación optimizada.

Finalmente, el tercer momento consiste en el contraste y alineamiento con los objetivos y las metas del Plan Bicentenario, las políticas locales definidas en el Acuerdo Nacional, los lineamientos de políticas sectoriales contenidos en los Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM), la estrategia de superación de la pobreza, seguridad alimentaria y lineamientos regionales<sup>13</sup>.

##### **4.1 organizaciones sociales existentes en el distrito**

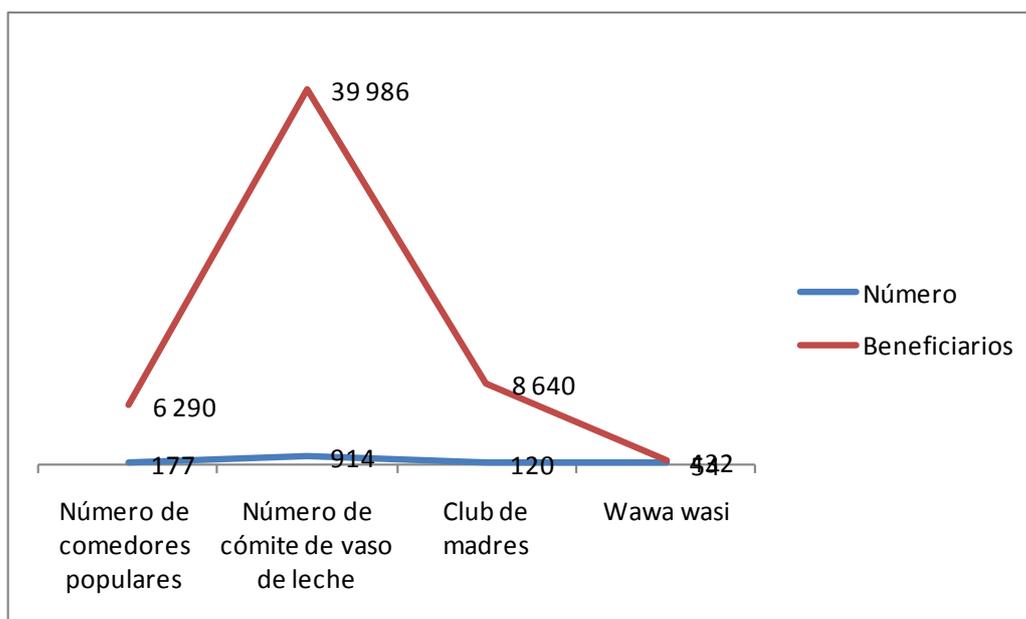
Las organizaciones cumplen un rol muy importante al brindar apoyo en general y alimentario en particular a las familias con menores recursos. Entre estas organizaciones encontramos a los Clubes de Madres, Comités del Vaso de Leche,

<sup>13</sup> PRODES (Programa Pro Descentralización), (Enero 2011): *Guía del Presupuesto Participativo Basado en Resultados*, Lima, Anexo 9.



Comedores Populares, módulos de Wawa Wasi, entre otros. Estas organizaciones destacan también por su aporte al desarrollo local, muchas de ellas han participado en los procesos de planificación y espacios de concertación y vigilancia, así mismo se han involucrado en la puesta en marcha de programas y proyectos sociales y de defensa de los derechos de las mujeres, niñas y niños en alianza con otros actores del distrito.

**Gráfico N° 24**  
**Municipalidad de Carabayllo: Organizaciones Sociales, 2009- 2011**



**Fuente:** RENAMU 2010

**Elaboración:** Observatorio para el Desarrollo Territorial.

Según la información del RENAMU en Carabayllo existen 120 clubes de madre, 914 comités del programa del vaso de leche, 177 comedores populares y 54 Wawa Wasi.

### **Organizaciones juveniles**

En Carabayllo existen 10 organizaciones juveniles los que cuentan en conjunto con 300 jóvenes miembros aproximadamente, como se observa la participación es baja, en general se señala que solo 23 de cada 100 jóvenes pertenecen o participa a una organización juvenil. Otro aspecto a destacar es que más hombres que mujeres se involucran en las organizaciones juveniles, el 65.62% son hombres, mientras el 34.38% de adolescentes y jóvenes mujeres participan en organizaciones. Esto expresa la brecha de participación social de género en este sector de la población.

### **Organizaciones vecinales**



Las organizaciones vecinales típicamente dan cuenta de gestiones en torno a servicios básicos como la vivienda, el agua, desagüe, electricidad, mejora de la calidad del hábitat, vías de comunicación, seguridad, riego (en el caso de las zona rural), etc. En un registro del año 2008 se contabilizaron 308 organizaciones. La distribución de dirigentes era la siguiente 70.77% hombres y 29.23% mujeres. El mismo registro hace mención de dos organizaciones deportivas Hermandad Santísima Cruz (AH Raúl Porrás Barrenechea) y Asociación de liga interna de deportes y recreación. Las organizaciones de productores, comerciantes y afines registrados es de 12 y como puede verse en el cuadro están referidas a las actividades predominantes en el distrito como son la actividad agrícola, pecuaria, comercio y servicios.

Como organización de la sociedad civil también se puede mencionar al Consejo de Coordinación Local que cumple roles importantes en la gestión del desarrollo, entre los que tenemos: Coordinar y concertar el Plan de Desarrollo Municipal Distrital Concertado y el Presupuesto Participativo Distrital. Proponer la elaboración de proyectos de inversión y de servicios públicos locales. Proponer convenios de cooperación distrital para la prestación de los servicios públicos. Promover la formación de fondos de inversión como estímulo a la inversión privada en apoyo del desarrollo económico local sostenible. Asimismo el Comité de Vigilancia del presupuesto participativo que cuenta con competencias para: Vigilar el cumplimiento de los acuerdos concertados en el presupuesto participativo. Vigilar que los proyectos priorizados formen parte del Presupuesto Institucional de Apertura. Vigilar que la municipalidad cuente con un cronograma aprobado de ejecución de obras. Vigilar que los recursos municipales y de la sociedad civil, destinados al presupuesto participativo, sean invertidos en función de los acuerdos y compromisos asumidos. Solicitar formalmente al alcalde, y de acuerdo a las normas de transparencia, la información que requiera para desarrollar las tareas de vigilancia. Informar trimestralmente, como mínimo, a los Consejos de Coordinación los resultados de la vigilancia. Presentar un reclamo o denuncia al Consejo Regional, la Contraloría General de la República, el Ministerio Público o la Defensoría del Pueblo en caso se encuentren indicios o pruebas de alguna irregularidad.

#### 4.1.1 Reconocimiento de organizaciones sociales y económicas

La subgerencia de participación vecinal otorga reconocimientos tanto a las organizaciones sociales (por única vez en el Registro Único de Organizaciones Sociales), como sus respectivas Juntas Directivas (por primera vez y por renovación). Durante el año 2011, se reconoció a 360 Juntas Directivas en todo el distrito, entre OSB y OV.



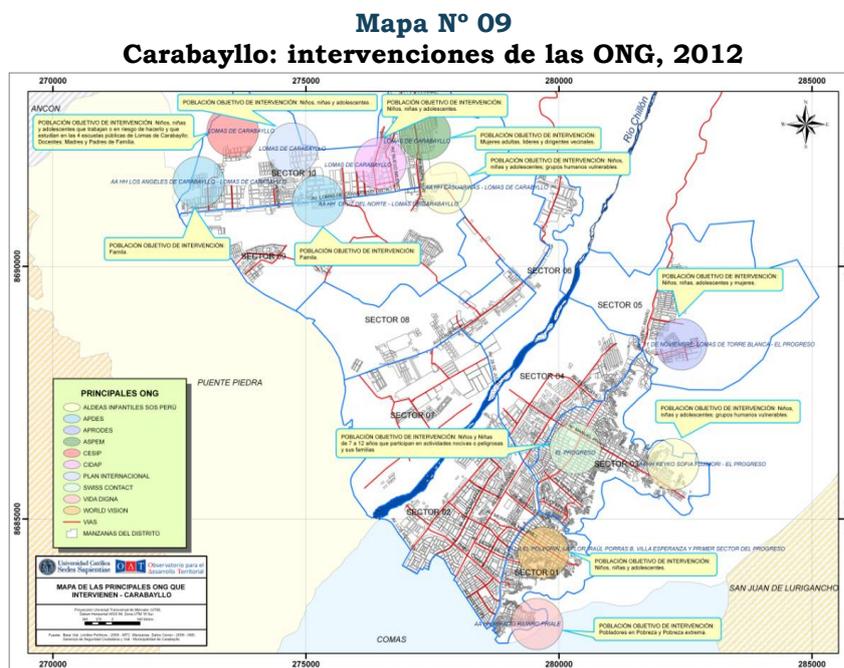
#### 4.2 Instancias y niveles de participación ciudadana

El Municipio cuenta con dos instancias básicas de participación ciudadana:

1. La primera está compuesta por las acciones cotidianas y de gestión de las Juntas Directivas de las OV y OSB, quienes lideran, con la asistencia de la MDC el proceso de obtención de servicios básicos, ejecución de obras y solución de problemas en su comunidad. Parte importante de este primer ámbito de participación lo constituye el registro y reconocimiento de organizaciones sociales y sus juntas directivas, proceso que sirve de base para la segunda instancia institucional.
2. La Segunda comprende los espacios institucionales de participación ciudadana establecidos por Ley, como son el Consejo de Coordinación Local, el Presupuesto Participativo por resultados, El Comité de Vigilancia de cumplimiento del Plan de Desarrollo Concertado, Las diversas Juntas vecinales y Mesas de trabajo temáticas.

#### 4.3 Las ONG

El distrito cuenta con una tradición de apoyo al desarrollo por parte de los Organismos no Gubernamentales, la manera como intervienen y los lugares en los que lo hacen se resume en el siguiente mapa.



**Fuente:** Municipalidad de Carabayllo

**Elaboración:** Observatorio para el Desarrollo Territorial



## II.- Diagnóstico Institucional

### 1.1 Diagnóstico Interno y Externo

En la elaboración del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad de Carabayllo se analizó, evaluó y sistematizó datos referentes a la Gestión Municipal recopilada a través de diversas herramientas tomando como punto de inicio el análisis FODA y encuestas de profundidad a nivel gerencial y operativo, benchmarking externo, y encuestas a usuarios del servicio público prestado. Se identificaron las principales fortalezas y debilidades internas de la Municipalidad distrital de Carabayllo (análisis interno), así como las principales oportunidades y amenazas (análisis externo).

Las tablas que se presentan a continuación contienen las cuatro perspectivas principales del análisis interno y externo según Kaplan (Balanced Score Card): Ciudadanos, Financiero, Aprendizaje y Procesos, realizadas en el taller de formulación del año 2012.

### 1.2 Diagnóstico Estratégico FODA

El FODA actual de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, como parte del planeamiento institucional de la Municipalidad Distrital de Carabayllo; permite identificar las características internas de la organización, asimismo permite definir las condiciones externas donde opera la organización. El FODA se levanta en base a encuestas o vía entrevistas.

El éxito de esta herramienta reside en el proceso participativo del mismo. El FODA parte de un estudio de los documentos de gestión existentes, como es el caso del Plan de Desarrollo Concertado, la validez de la misión y visión vigentes, así como de la metodología y herramientas actualmente empleadas, asumiendo como fin recabar información para desarrollar un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas - FODA.

**Tabla N° 1: Análisis FODA de la Municipalidad Distrital de Carabayllo**

	Fortalezas	Debilidades
<b>Recursos Humanos</b>	F1. Se cuenta con personal capacitado, proactivo con valores y comprometido con la institución F2. Existe el compromiso personal de la alta dirección de la Municipalidad para definir y revisar las líneas estratégicas y la cultura de la calidad, basada en la mejora continua. F3. Existe el compromiso de la alta dirección para asegurar el buen funcionamiento de una estructura organizativa y un sistema de gestión de los procesos. F4. La alta dirección se preocupa por las relaciones externas de la Municipalidad y están abiertos a todo el sector gubernamental y a organizaciones públicas y privadas	D1. La política de personal –como la selección, la contratación, la formación, el desarrollo, la capacitación, la retribución, línea de carrera, el reconocimiento, evaluación de desempeño, etc.- no se encuentra correctamente desarrollada para conseguir los objetivos acordados por la Municipalidad. D2. No se han desarrollado mecanismos para que los trabajadores conozcan y acepten los valores y criterios de calidad de la Municipalidad y se sientan identificados con su trabajo diario. D3. Los trabajadores no encuentran canales para sugerir e implicarse en la incorporación de mejoras. D4. No se ha establecido un buen nivel de comunicación con los trabajadores, de tal manera que se sienten bien informados y

<b>del entorno.</b>	<p>noten que se valoran sus opiniones.</p> <p>D5. No se reconocen, valoran y recompensan los esfuerzos que hacen los trabajadores y los equipos por incorporar mejoras y por contribuir a conseguir los objetivos de la Municipalidad.</p> <p>D6. Salarios del personal por debajo del mercado y sin beneficios sociales (seguro, Es Salud, etc.).</p> <p>D7. Existe un desbalance de las necesidades de personal en las distintas áreas de la institución (existe poco personal en algunas áreas y en algunos exceso).</p> <p>D8. Las relaciones de la alta dirección con los trabajadores de la Municipalidad no son fácilmente accesibles y se implican en el reconocimiento de los esfuerzos de personas y equipos.</p>
---------------------	---

	Fortalezas	Debilidades
<b>Tecnología / Infraestructura</b>	<p>F1. Existe un adecuado servicio de internet.</p> <p>F2. Se han implementado nuevos programas y sistemas adecuados</p> <p>F3. Se han implementado nuevos equipos y computadoras</p> <p>F4. Se cuenta con terrenos y locales propios que se pueden utilizar para construir locales</p>	<p>D1. Se cuenta con software limitado e inadecuado para el desarrollo de las actividades.</p> <p>D2. No se cuenta con sistema que garantice que todas las actividades están organizadas y controladas de acuerdo a normativas internas o con normas estándar, como pueden ser las normas de calidad ISO.</p> <p>D3. No se realiza un mantenimiento permanentemente. El soporte técnico es inadecuado.</p> <p>D4. Infraestructura institucional inadecuada para el correcto desarrollo de las actividades de las áreas.</p>

	Fortalezas	Debilidades
<b>Organización</b>	<p>F1. La Estructura organizacional bien diseñada garantizando una mayor eficiencia en la organización.</p> <p>F2. Liderazgo del alcalde con capacidad de gestión.</p> <p>F3. Eficiente comunicación entre la alta dirección.</p> <p>F4. Descentralización de la gestión municipal en agencias en distintos lugares del distrito.</p> <p>F5. Se cuenta con herramientas de gestión requeridas por la normatividad</p>	<p>D1. La Estructura organizacional no garantiza una mayor eficiencia en la organización</p> <p>D2. No se cuenta con plan estratégico que guíe el desarrollo de la gestión</p> <p>D3. La comunicación entre las áreas de la institución no es adecuada</p> <p>D4. Algunas de las áreas de la institución no tienen un buen liderazgo</p> <p>D5. No se cuenta con herramientas de gestión elaboradas adecuadamente y su comunicación al personal no es adecuada</p>



	Fortalezas	Debilidades
<p><b>Procesos</b></p>	<p>F1. Los procesos de trámite de expedientes son más eficientes.  F2. Los procesos de planificación y cumplimiento de los objetivos municipales se han implementado.  F3. Existen procesos cada vez más orientados a la atención adecuada al público usuario.  F4. Existen procesos de pago al personal son puntuales  F5. Implementación de los instrumentos de gestión de acuerdo a los requerimientos de la institución  F6. Los procesos de publicación y transparencia de la información pública son adecuados  F7. Al momento de organizar los procesos siempre se tienen en cuenta las necesidades, las expectativas, los requisitos y la satisfacción de los ciudadanos.</p> <p><u>Recursos y alianzas</u>  F12. La Municipalidad se rige por información para garantizar que la asignación y la utilización de los recursos económicos responden a su política, estrategia, valores y criterios de calidad</p>	<p>D13. La Municipalidad no mide periódicamente de forma sistemática y directa el grado de satisfacción de sus ciudadanos, mediante encuestas o entrevistas.  D14. La Municipalidad no dispone de un sistema de indicadores que la orienta respecto al grado de satisfacción de los ciudadanos.  D15. La Municipalidad no fija estándares y/o metas cuantitativas que quiere alcanzar en comparación con otras instituciones u organizaciones.  D16. No existe un sistema de quejas y sugerencias, que los ciudadanos utilizan habitualmente y que está bien gestionado por la Municipalidad.  D17. La Municipalidad no mide periódicamente de forma sistemática y directa mediante encuestas o entrevistas la percepción de los trabajadores.  D18. La Municipalidad no dispone de un sistema de indicadores que le orienta respecto al grado de satisfacción y de motivación de los trabajadores.  D19. No se conocen los resultados de las relaciones con los agentes sociales y ciudadanos, como los medios de comunicación, las instituciones, asociaciones, plataformas diversas, etc. Mediante encuestas o entrevistas y un sistema de indicadores.  D20. No se mide con regularidad suficiente la eficacia de los procesos clave de la Municipalidad, controlando los resultados mediante un sistema de indicadores.  D21. No se ha establecido un sistema de indicadores que determina la eficiencia de los procesos clave de la Municipalidad, relacionando los resultados obtenidos con los recursos utilizados.  D22. No se ha establecido un sistema de indicadores que determina la eficacia y la eficiencia de los procesos de soporte u administrativos.</p>



### III.- Rol estratégico de la Municipalidad de Carabaylo

#### 3.1 Misión

##### Misión

Promover de forma concertada el desarrollo integral, sostenible y participativo del distrito, brindando servicios públicos de calidad y descentralizados mediante una gestión orientada a resultados, promoviendo la inversión público-privada y el manejo eficiente de los recursos para la mejora de la calidad de vida del ciudadano.

#### 3.2 Visión

##### Visión

Ser un Gobierno Local referente de gestión moderna en Lima Norte, que promueve el desarrollo integral e inclusivo de forma planificada, racional, eficiente, con tecnología y personal competente orientados al servicio de la comunidad; líder en seguridad ciudadana, en gestión del riesgo de desastres y en sostenibilidad territorial, económica y ambiental.

### IV.- OBJETIVOS OPERATIVOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



## 1. ESQUEMA DE LAS PERSPECTIVAS DE OBJETIVOS Y ACCIONES OPERATIVAS

En la tabla N° 2 se muestra las perspectivas, los objetivos estratégicos, y los objetivos operativos, del logro de metas de la Municipalidad Distrital de Carabayllo para el periodo 2012 – 2016. Cabe señalar que los objetivos han sido completados en la medida que la información estuvo disponible.

**Tabla N° 2: Objetivos Estratégicos de la Municipalidad Distrital de Carabayllo**

	Objetivos	Objetivo Operativo	Indicador	Línea Base 2012	Metas	Metas	Metas	Metas	Responsables
					2013	2014	2015	2016	
Financiero	Aumentar los ingresos directamente recaudados y otros ingresos	• Aumentar el presupuesto actual de la MDC en 20% mediante la gestión ante el Gobierno Central y de incentivos del MEF	Variación porcentual del PIA	PIA 2012	5%	5%	5%	5%	Gerencia Municipal y GPPCI
		• Reducir la morosidad en el pago del impuesto predial municipal y tasas de arbitrios en un 20%	Índice de Morosidad "Pago/emisión"	% de morosidad al 2012	5%	5%	5%	5%	Gerencia de Administración Tributaria
		• Aumentar en 20% los ingresos por cooperación internacional	Variación Porcentual de fondos recibidos	PIA 2012	5%	5%	5%	5%	GPPCI
	Desarrollar proyectos de infraestructura y social en el Distrito a través de la promoción de la inversión público-privada y de cooperación nacional/internacional	• Diseñar e Implementar políticas y mecanismos de atracción de inversiones en los sectores priorizados en el Plan de Desarrollo Concertado	Número de políticas implementadas.	PDCL	1	2	3	4	Concejo, Alcaldía, Gerencia Municipal
		• Ejecutar proyectos de infraestructura y sociales que se desarrollen a través de la promoción de la inversión público-privada: IP, APPs, Obras por Impuestos	Número de proyectos desarrollados	Presupuesto Participativo	1	2	3	4	GDUR, GMDH, GDELT

Objetivos	Objetivo Operativo	Indicador	Línea Base 2012	Metas	Metas	Metas	Metas	Responsables
				2013	2014	2015	2016	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la participación de inversión social mediante mecanismos de cooperación interinstitucional</li> </ul>	Número de proyectos de cooperación implementados	Proyectos existentes GPPCI	2	3	4	4	GPPCI

Objetivo	Objetivo Operativo	Indicador	Línea Base 2012	Metas	Metas	Metas	Metas	Responsables	
				2013	2014	2015	2016		
Ciudadano / Grupos de interés	Mejorar el nivel de aceptación y de satisfacción del ciudadano con la gestión municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un plan de acción para el desarrollo socioeconómico en el distrito que ayude a incrementar el PBI per cápita.</li> </ul>	Variación porcentual anual del PBI per cápita	PBI per cápita 2012 del distrito	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%	GDELT
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir a reducir el índice de inseguridad del distrito mediante una mayor y mejor seguridad ciudadana</li> </ul>	Variación porcentual del Índice de inseguridad	Índice de inseguridad a agosto 2012	37 %	32%	25%	15%	Gerencia de Seguridad Ciudadana
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir la certificación de Distrito Ecológico por parte del Ministerio del Ambiente.</li> </ul>	Obtención del Certificado	0	0	0	1	1	GSCMA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar una gestión descentralizada eficiente con agencias municipales multiservicios</li> </ul>	Número de agencias municipales multiservicios	Nº actual de agencias	4	5	6	7	Gerencia Municipal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar servicios de calidad, orientados al Ciudadano mediante la aplicación de las buenas prácticas en gestión pública</li> </ul>	% de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios	65% Encuesta Base 2012	70%	75%	80%	85%	GAF



	Objetivo	Objetivo Operativo	Indicador	Línea Base 2012	Metas	Metas	Metas	Metas	Responsable
					2013	2014	2015	2016	
Ciudadano / Grupos de interés	Desarrollar una marca ciudad y lograr la identificación de los ciudadanos con el Distrito	• Posicionar una marca ciudad para el Distrito, reconocida a nivel metropolitano promoviendo su legado cultural e histórico	% de reconocimiento de marca ciudad a nivel metropolitano	Por determinar	Marca Ciudad	10%	30%	50%	GDELT
		• Desarrollar acciones de puesta en valor de los potenciales turísticos del distrito	Número de visitantes a lugares turísticos del distrito	Por determinar	Línea de Base	+15%	+25%	+50%	GDELT
		• Desarrollo de eventos locales para el posicionamiento como distrito líder de referencia en Lima Norte	Número de eventos desarrollados	0	2	3	3	3	GDELT
		• Desarrollar una estrategia de comunicación dirigida a los ciudadanos y actores distritales para lograr su colaboración en la consolidación de la marca ciudad	% de colaboración ciudadana en la consolidación de la marca ciudad	Por determinar	Línea de Base	+15%	+25%	+50%	GDELT
	Promover la participación ciudadana organizada para lograr una mayor colaboración e integración municipio-ciudadano	• Crear mecanismos/espacios de coordinación para el desarrollo de iniciativas con actores locales públicos y privados	Número de iniciativas presentadas por actores locales públicos y privados	Presupuesto Participativo 2012	3	4	4	4	Sub Gerencia Participación Vecinal
		• Promover una mayor participación de la ciudadanía en los diferentes espacios político-públicos locales	Nº de agentes participantes	Nº agentes participantes Presupuesto Participativo 2012	300	400	500	600	Sub Gerencia Participación Vecinal

	Objetivo	Objetivo Operativo	Indicador	Línea Base 2012	Metas	Metas	Metas	Metas	Responsables
					2013	2014	2015	2016	
Aprendizaje / RR HH / Tecnología / Infraestructura	Contar con personal capacitado, motivado y con las competencias necesarias para desarrollar con eficiencia las actividades propias de su puesto.	• Mejorar los procesos de selección del personal de la MDC mediante el uso de perfiles por competencias.	Número de perfiles por competencias establecidos	0	40	60	80	100	Sub Gerencia de RRHHS
		• Desarrollar procesos de inducción del personal sobre las actitudes, normas, valores y patrones de conducta esperados por la MDC	Número de procesos de inducción desarrollados	0	1	2	3	4	
		• Implementar procesos de gestión del potencial humano (GPH) de la MDC para el 2016	Número de procesos en GPH implementados	0	2	3	5	5	
		• Mejorar los procesos de desarrollo de capacidades del personal en nuevos conocimientos y herramientas para un desempeño óptimo de su labor en la MDC	Número de procesos de desarrollo de capacidades implementados	0	3	3	5	5	Sub Gerencia de RRHHS
		• Mejorar las competencias individuales, técnicas y gerenciales para el desarrollo de capacidades de gestión en el personal	% de mejora de capacidades de gestión en el personal	Brecha de Capacidades x determinar	Línea de Base	+10%	+20%	+40%	Sub Gerencia de RRHHS
Aprendizaje / RR HH / Tecnología / Infraestructura	Desarrollar instrumentos de gestión municipal que sean implementados y usados por todas las áreas de la MDC	• Actualizar herramientas de gestión de acuerdo al marco legal existente y a los procesos de modernización y descentralización del Estado	Número de herramientas de gestión actualizada	2 (PDLC Y PEI)	3	5	5	5	Gerencia de Planificación y Presupuesto
		• Difundir internamente al personal el uso de los instrumentos de gestión pública municipal	% de conocimiento de los instrumentos de gestión pública municipal existentes	Por determinar	25%	50%	75%	100%	Sub Gerencia de RRHHS
		• Capacitar al personal en el desarrollo e implementación efectiva de las herramientas de gestión pública municipal para la MDC	Número de capacitaciones	N° Capacitaciones 2012	3	4	5	5	Sub Gerencia de RRHHS



	Objetivo	Objetivo Operativo	Indicador	Línea Base 2012	Metas	Metas	Metas	Metas	Responsables
					2013	2014	2015	2016	
	Contar con un local Municipal adecuado para la atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir la nueva infraestructura Municipal de acuerdo al perfil SNIP aprobado por el MEF</li> </ul>	% de avance de la construcción del nuevo local	5%	30%	75%	100%	100%	GDUR
Actualizar y potenciar la infraestructura tecnológica de la MDC (Hardware y/o Software)		Implementar la Plataforma Digital Integrada de Servicio al Ciudadano	% de Implementación de la Plataforma Digital Integrada	30%	30%	60%	80%	100%	Sub Gerencia de Informática
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar y Optimizar la infraestructura tecnológica existente</li> </ul>	% de implementación de la modernización y optimización de la infraestructura	15%	30%	30%	60%	85%	Sub Gerencia de Informática
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar de manera continua con nuevas aplicaciones y diseños amigables el portal web de la MDC</li> </ul>	Número de nuevas aplicaciones y diseños	2	+5	+10	+15	+20	Sub Gerencia de Informática
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un Sistema de Información de Base de Datos para la gestión de la información integrada de la MDC</li> </ul>	% Implementación del Sistema Integrado de Información	30%	30%	50%	75%	100%	Sub Gerencia de Informática
	Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) en beneficio del Desarrollo Integral del Distrito	Promover el desarrollo de la "Ciudad Digital"	% Implementación de a Ciudad Digital	30%	30%	50%	75%	100%	Sub Gerencia de Informática



	Objetivo	Objetivo Operativo	Indicador	Línea Base 2012	Metas	Metas	Metas	Metas	Responsables
					2013	2014	2015	2016	
Mejorar los procesos de recaudación y tesorería de la MDC	• Mejorar procesos de identificación y notificación del contribuyente	Número de procesos mejorados	0	5	10	15	20	Gerencia de Administración Tributaria/Sub Gerencia de Informática/Sub Gerencia de Tesorería	
	• Actualizar la información del Sistema Informático de rentas	% de actualización del Sistema Informático de Rentas	% actualizado 2012	+10%	+30%	+50%	+70%		
	• Integrar los procesos de recaudación y ejecución coactiva	% de Integración de los procesos de recaudación y ejecución coactiva	% integración 2012	+10%	+30%	+50%	+70%		
	• Mejorar la capacidad resolutoria para el cierre de los expedientes	% de expedientes resueltos	Línea de base 2012	+10%	+30%	+50%	+70%	Gerencia de Administración Tributaria	
Reducir los gastos administrativos y los costos operativos de la MDC	• Implementar políticas de rendición de cuentas por gerencias	Número de políticas implementadas	0	1	2	3	4	Gerencia de Administración	
	• Implementar políticas de compras corporativas de acuerdo al PAAC	Número de políticas implementadas	0	1	2	3	4		
	• Mejorar la eficiencia de los procesos logísticos en busca de mayor y mejor competencia de Proveedores	Número de postores promedio por proceso	Línea de base 2012	1	2	3	3		
Reducir el tiempo del proceso de trámite documentario de todas las oficinas de la MDC	• Implementar de forma efectiva la Política Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA) 2010 - 2014 Ley N° 25035 en la MDC	N° de procedimientos simplificados	0	10	30	50	50	GPPCI	
	• Reducir el tiempo promedio de atención al ciudadano en los trámites documentarios	Número de días promedio del tiempo de atención	12 días CAD 2010	10	8	5	3	GPPCI	



	Objetivo	Objetivo Operativo	Indicador	Línea Base 2012	Metas	Metas	Metas	Metas	Responsable
					2013	2014	2015	2016	
Procesos internos	Mejorar los procesos de cumplimiento de las directivas y decisiones establecidas por la alta dirección y el Gobierno Central	• Definir políticas y mecanismos para mejorar la comunicación interna entre los gerentes y trabajadores de la MDC	Número de políticas y mecanismos implementados	0	1	2	3	4	Secretaria General
		• Determinar e identificar las directivas vigentes no articuladas de cada área de la MDC	% de determinación e identificación de directivas vigentes	Por determinar	Línea de Base	20%	50%	80%	Secretaria General
		• Articular e integrar las directivas bajo un sistema único y específico para cada área de la MDC	% de articulación e integración de Directivas	Por determinar	Línea de Base	20%	50%	80%	Secretaria General
	Realizar monitoreo y control anual del PEI de la MDC.	• Institucionalizar la Planificación Estratégica como herramienta principal de Gestión Municipal, para lograr los objetivos planteados en el presente documento del PEI de la MDC	% de áreas que han implementado el proceso de Planificación Estratégica	0%	25%	50%	75%	100%	GPPCI
		• Formular los Planes Operativos Anuales por cada área de la MDC, tres meses antes del cierre de ejercicio fiscal.	% de Planes Operativos formulados dentro del plazo	0%	Línea de Base	25%	50%	80%	GPPCI
		• Realizar seguimiento mensual de los avances de la implementación del PEI a través de un comité de alta dirección.	Nº de reuniones para evaluar los avances obtenidos	0	12	12	12	12	GPPCI
		• Desarrollar indicadores de gestión por resultados, que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos del presente PEI	Número de indicadores de gestión por resultados evaluados	0	Línea de Base	15	30	50	GPPCI



## 2. Esquema de Objetivos Estratégicos y Estrategias

Cada Objetivo Estratégico tiene, para su implementación un conjunto de Objetivos Operativos que a su vez se componen de Estrategias Estos planes de acción han sido generados a través de lluvia de ideas y afinados en grupos de trabajo en los que participaron los responsables de las diferentes áreas de la municipalidad. En la siguiente tabla N° 3 se presentan las Estrategias para cada uno de los Objetivos Operativos.

**Tabla N° 3: Objetivos Estratégicos de la Municipalidad Distrital de Carabayllo**

OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIA
<b>Aumentar los ingresos directamente recaudados y otros ingresos</b>	<b>Aumentar el presupuesto actual de la MDC en 20% mediante la gestión de incentivos del MEF para el 2016</b>	Lograr el 120% de ejecución presupuestal al 2016, según el plan de inversiones de la MDC para obtener los incentivos del Gobierno Central – MEF existentes.
		Participar en la iniciativa del MEF con 10 proyectos anuales para la obtención de financiamiento adicional mediante la gestión de incentivos..
		Realizar una evaluación financiera – programática de la ejecución efectiva de los proyectos contemplados en el presupuesto anual y verificar que estos tengan un margen del +/- 10% del presupuesto asignado y un 100% de ejecución física.
	<b>Reducir la morosidad en el pago del impuesto predial municipal y tasas de arbitrios en un 20%.</b>	Entregar de manera eficiente y oportuna las notificaciones a los contribuyentes conforme la Ley N° 27444 Ley de procedimiento administrativo.
		Ofrecer mayor difusión de plazos de pago, descuentos e incentivos al buen contribuyente mediante 1 campaña de difusión mensual.
		Organizar 8 talleres y charlas anuales descentralizados para 100 personas, dirigidos a los contribuyentes sobre las ventajas del pago del impuesto predial.
		Proveer de infraestructura y equipamiento necesarios a las oficinas descentralizadas (agencias) para facilitar el pago de los contribuyentes.
		Realizar seguimientos mensuales mediante indicadores a la recaudación y cobranza de impuestos y tasas de la MDC en montos y porcentaje.
		Ofrecer beneficios tributarios para incentivar al ben pagador de impuestos y tasas de la MDC.



	Organizar campañas masivas de cobranza pre-coactiva bimensuales establecidas a las empresas, usuarios y asociaciones.
<b>Aumentar en 20% los ingresos por cooperación internacional</b>	Integrar a la municipalidad ante los entes cooperantes de la CEE Elaborar 2 proyectos por año para aplicar a la cooperación Gestionar donaciones de activos y equipamiento municipal



OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIA
<b>Desarrollar proyectos de infraestructura y de gasto social en el Distrito a través de la promoción de la inversión público-privada y de cooperación nacional/internacional</b>	<b>Implementar políticas y mecanismos de atracción de inversiones en los sectores prioritizados en el Plan de Desarrollo Concertado</b>	Desarrollar tres talleres anuales de trabajo descentralizados para definir, identificar y priorizar los proyectos de inversión de mayor interés para el distrito.
		Programar reuniones de trabajo mensuales con las principales empresas privadas del distrito para buscar el financiamiento de los proyectos de inversión de infraestructura pública y social.
	<b>Ejecutar proyectos de infraestructura que se desarrollen a través de la promoción de la inversión público-privada: IP, APPs, Obras por Impuestos</b>	Crear el Comité Ejecutivo de Promoción de la Inversión Privada (CEPRIMUNI).
		Establecer políticas distritales para la promoción de la inversión privada en infraestructura pública vía APPs.
		Elaborar 10 perfiles de proyectos de inversión en la modalidad de público-privada para su priorización y solicitud de propuestas vía licitación pública.
		Desarrollar 3 procesos licitatorios para la promoción de la inversión privada.
	<b>Promover la participación de inversión social mediante mecanismos de cooperación interinstitucional</b>	Gestionar alianzas estratégicas con actores privados para el desarrollo de campañas sociales mediante mecanismos de responsabilidad social empresarial.
		Gestionar Convenios de Cooperación con los sectores, ONGDs y Cooperación Técnica para el desarrollo de capacidades en la población del distrito.
		Elaborar 3 programas sociales con participación de promotores privados y del Estado orientados a la lucha contra la desnutrición, el trabajo infantil y la violencia familiar.



OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIA
Mejorar el nivel de aceptación y de satisfacción del ciudadano con la gestión municipal	<b>Implementar un plan de acción para el desarrollo socioeconómico en el distrito que ayude a incrementar el PBI per cápita.</b>	Elaborar un plan de incentivos administrativos y tributarios para la promoción de la formalización y creación de empresas en el distrito.
		Desarrollo de 2 talleres trimestrales en temas de gestión empresarial dirigidos a las MYPES para su crecimiento y desarrollo en cooperación con institutos y/o universidades.
		Desarrollo de campañas trimestrales gratuitas de formalización de empresas, en coordinación con SUNAT en forma descentralizada.
	<b>Reducir el índice de inseguridad del distrito mediante una mayor y mejor seguridad ciudadana</b>	Contratar mayor número de serenos (20 efectivos adicionales por año) que resguarden la seguridad ciudadana en las periferias y zonas críticas del distrito.
		Implementar 2 programas de prevención del delito dirigido a la juventud distrital.
		Organizar un programa de juntas vecinales en coordinación con la Policía y el Serenazgo del distrito.
		Instalar 30 cámaras de vigilancia en zonas críticas de mayor inseguridad del distrito.
		Establecer políticas y programas de defensa del medio ambiente y protección de la biodiversidad distrital.
		Desarrollar programas de arborización urbana y rural para minimizar los impactos causados por la generación de polvos y gases, así como la emisión del CO2 de vehículos y fábricas.
		Habilitación de un centro de producción de compost, en el rehúso de material orgánica de las áreas verdes en el distrito de Carabayllo.
		Habilitar y mejorar el vivero municipal para la producción de escala de 20 especies arbóreas, ornamentales y flores.
		Contratar a 20 personas especializados en jardinería, insumos y equipos de áreas verdes
		Establecer y dar a conocer los horarios fijos de limpieza pública incluyendo a todos los sectores del distrito y asegurar el cumplimiento de estos.
		Diseñar y difundir mensualmente a la población un sistema de manejo responsable de residuos sólidos y un sistema de reciclaje de la basura.
		Construcción del sistema de riego canalizado y tecnificado, para el uso de las áreas verdes en los parques públicos del distrito de Carabayllo.
		Adquirir 12 unidades nuevas para recolección de residuos sólidos
		Adquirir motobombas, electrobombas para el aprovechamiento de las aguas del rio Chillón y aguas subterráneas en el regado de las áreas verdes del distrito
		Adquirir una retroexcavadora y camión volquete 18m3, para el movimiento y transporte de tierra de chacra



		a las partes altas del distrito, donde escasean las áreas verdes.
		Instalación de plantas de tratamientos de aguas residuales domesticas para el uso de las áreas verdes.
		Adquirir un camión cisterna de 9000 gal y 20 moto guadañas para el mantenimiento de las áreas verdes.
		Adquirir 1 cargador frontal y un camión, para atender y hacer frente a desastres naturales.



OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIA
Mejorar el nivel de aceptación y de satisfacción del ciudadano con la gestión municipal	Consolidar una gestión descentralizada eficiente con agencias municipales multiservicios	Constituir tres nuevas agencias municipales multiservicios.
	Brindar servicios de calidad, orientados al Ciudadano mediante la aplicación de las buenas prácticas en gestión pública	<p>Gestionar alianzas con la SAT y RENIEC, aperturando oficinas descentralizadas de estas a través de la Municipalidad</p> <p>Brindar 1 capacitación mensual de 4 horas al personal en atención al cliente por áreas.</p> <p>Establecer la premiación del mejor trabajador en las áreas de atención al ciudadano.</p>
	Posicionar una marca ciudad para el Distrito, reconocida a nivel metropolitano promoviendo su legado cultural e histórico	<p>Convocar a un concurso creativo para la elaboración de la marca del Distrito.</p> <p>Organizar 4 exposiciones anuales de cultura e historia del distrito en principales centros educativos, parques, plazas y lugares públicos del distrito.</p>
	<p>Desarrollar acciones de puesta en valor de los potenciales turísticos del distrito</p> <p>Desarrollo de eventos locales para el posicionamiento como distrito líder de referencia en Lima Norte</p> <p>Desarrollar una estrategia de comunicación dirigida a los ciudadanos y actores</p>	<p>Habilitar 1 museo de sitio de restos arqueológicos en el distrito de Carabayllo.</p> <p>Crear un sistema de circuitos turísticos en el distrito de Carabayllo.</p> <p>Promover concursos gastronómicos y folclóricos en un parque del distrito por mes.</p> <p>Desarrollar 4 campañas anuales simultáneas de salud en puntos estratégicos del distrito trimestralmente.</p> <p>Desarrollar 2 concursos de talento anuales, promoviendo la creatividad juvenil en el distrito, semestralmente.</p> <p>Elaborar un boletín trimestral a nivel distrital para mayor difusión de las obras municipales, participación ciudadana y marca ciudad.</p> <p>Desarrollar campañas mensuales en colegios y espacios públicos del distrito comunicando a los ciudadanos el concepto de marca ciudad a difundir.</p>



	<b>distritales para lograr su colaboración en la consolidación de la marca ciudad</b>	Organizar 2 exposiciones y/o ferias artesanales en las principales plazas del distrito en un año.
--	---	---



OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIA
<p align="center"><b>Promover la participación ciudadana organizada para lograr una mayor colaboración e integración municipio-ciudadano</b></p>	<p><b>Crear mecanismos/espacios de coordinación para el desarrollo de iniciativas con actores locales públicos y privados</b></p>	<p>Firmar convenios marco con las universidades públicas y privadas para la facilitación de becas y medias becas a alumnos destacados de bajos recursos económicos.</p>
	<p><b>Promover una mayor participación de la ciudadanía en los diferentes espacios político-públicos locales</b></p>	<p>Establecer convenios con clínicas locales para el mejor desempeño del Centro Médico Municipal mediante la prestación de servicios básicos de salud.</p>
		<p>Implementar Juntas vecinales y programar reuniones mensuales del alcalde y los gerentes con estas.</p>
		<p>Evaluar los avances de los proyectos priorizados en el Ppto Participativo de forma trimestral en forma conjunta entre al alcalde, gerentes y representantes de la sociedad civil.</p>
		<p>Zonificar el distrito, encargando el seguimiento descentralizado de cada zona a un grupo de regidores, para que a través de ellos se recepcionen de manera directa las inquietudes de la ciudadanía.</p>
<p><b>Contar con personal capacitado, motivado y con las competencias necesarias para desarrollar con eficiencia las actividades propias de su puesto.</b></p>	<p><b>Mejorar los procesos de selección del personal de la MDC mediante el uso de perfiles por competencias.</b></p>	<p>Revisar y actualizar el CAP con la finalidad de establecer el número de personal optimo para la gestión de la entidad.</p> <p>Realizar 1 evaluación anual de conocimientos, psicotécnica y entrevistas al personal para medir sus capacidades y determinar los puntos de mejora.</p> <p>Establecer un procedimiento de selección de personal por competencias.</p> <p>Dotar de 90 horas de capacitación y entrenamiento continuo para el personal de la MDC en políticas y gestión públicas en convenio con institutos y universidades para capacitación del personal.</p>
	<p><b>Desarrollar procesos de inducción del personal sobre las actitudes, normas, valores y patrones de conducta que son esperados por la MDC.</b></p>	<p>Implementar programas de incentivos no monetarios para el personal eficiente.</p> <p>Implementar programas de higiene y seguridad laboral, en todas las áreas de la MDC.</p> <p>Programar reuniones trimestrales de retroalimentación con el personal, aplicando evaluaciones de 360° y dinámicas de motivación de equipos.</p>
	<p><b>Implementar los procesos de gestión del potencial humano de la</b></p>	<p>Definir los perfiles idóneos de los gerentes, subgerentes y/o jefes y del personal.</p> <p>Revisión, ajuste y homologación del sistema de remuneraciones. En concordancia con los lineamiento del Gobierno Central.</p>





OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIA
<b>Contar con personal capacitado, motivado y con las competencias necesarias para desarrollar con eficiencia las actividades propias de su puesto</b>	<b>Mejorar los procesos de desarrollo de capacidades del personal en nuevos conocimientos y herramientas para un desempeño óptimo de su labor en la MDC</b>	Desarrollar un programa de integración laboral y compromiso con la MDC.
		Otorgar 20 becas para un desempeño eficiente del personal en cursos y manejo de herramientas de gestión pública.
		Capacitar 8 horas anuales al personal en el manejo de las TICs.
	<b><i>Mejorar las competencias individuales, técnicas y gerenciales para el desarrollo de capacidades de gestión en el personal</i></b>	Capacitar 40 horas anuales al personal en temas de liderazgo, trabajo en equipo, inteligencia emocional, y gestión estratégica.
<b>Desarrollar instrumentos de gestión municipal que sean implementados y usados por todas las áreas de la MDC para el 2016</b>	<b>Analizar la situación actual de las herramientas de gestión de acuerdo al marco legal existente respecto a la modernización y descentralización del Estado</b>	Implementar el presupuesto por resultados (PpR).
		Revisar las herramientas de gestión aplicadas actualmente (manuales, directivas y guías), para su ajuste y/o modificación.
	<b>Difundir internamente al personal el uso de los instrumentos de gestión pública municipal</b>	Establecer la revisión anual de los instrumentos de gestión (MOF, ROF, CAP, TUPA) buscando su integración y alineamiento a los objetivos estratégicos de la entidad.
	<b>Capacitar al personal en el desarrollo e implementación efectiva</b>	Creación de boletín interno virtual trimestral para la difusión y actualización del uso de instrumentos de gestión.
		Capacitar al personal 8 horas en conocimientos de administración pública, para mejora la gestión de cada uno de los procesos, con la programación de talleres trimestrales.



**de las herramientas de gestión pública municipal para la MDC**

Desarrollo de reuniones mensuales de personal por áreas para el seguimiento de la aplicación de herramientas de gestión.

Desarrollo de reuniones trimestrales de todas las gerencias, para el seguimiento de la aplicación de herramientas de gestión.



OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIA
<b>Contar con un local Municipal adecuado para la atención al ciudadano</b>	<b>Construir la nueva infraestructura Municipal de acuerdo al perfil SNIP aprobado por el MEF, a través de la ejecución del presupuesto anual para los próximos 5 años.</b>	Asegurar la asignación presupuestal para la construcción de la nueva sede municipal.
		Establecer normas de seguridad y cuidado relacionadas a la infraestructura municipal.
		Gestionar donaciones y/o apoyo institucional de entidades extranjeras para la mejora de la infraestructura municipal.
<b>Actualizar y potenciar la infraestructura tecnológica de la MDC (Hardware y/o equipos)</b>	<b>Implementar la Plataforma Digital Integrada de Servicio al Ciudadano</b>	Adquirir un Sistema Informático Integrado de mesa de partes para la simplificación administrativa, capacitando a todo el personal para su correcto uso.
	<b>Modernizar y Optimizar la infraestructura tecnológica existente</b>	Implementar sistemas operativos óptimos en todos los equipos informáticos, así como la seguridad informática y una red adecuada de banda ancha.
		Fiscalizar el correcto uso del correo institucional.
		Revisar el inventario actual de equipos y programas del municipio, para su redistribución y/o modernización en base a las necesidades de cada área.
	<b>Actualizar de manera continua con nuevas aplicaciones y diseños amigables el portal web de la MDC</b>	Implementar un módulo de trabajo y un computador por trabajador administrativo.
		Aumentar y/o repotenciar el Hardware y/o equipos de la MDC.
		Evaluar las funciones por áreas para la designación de los sistemas operativos que se requieran para la optimización de sus funciones.
	<b>Desarrollar un Sistema de Información de Base de Datos para la gestión de la información de la MDC</b>	Contratar el personal idóneo con conocimiento y manejo de las TICs.
		Aprovechar el portal para difundir de forma actualizada el desarrollo de las actividades de la municipalidad mediante la publicación de boletines trimestrales.
	<b>Implementación de las Tecnologías de</b>	<b>Generación de medidas normativas para la incorporación de infraestructura adecuada en la Implementación de la "Ciudad Digital".</b>



<b>la Información y Comunicaciones (TIC's) en beneficio del Desarrollo Integral del Distrito</b>	<b>Promover el desarrollo de la "Ciudad Digital"</b>	Implementación y promoción de Centros de Tecnologías de la Información en el Distrito.
		Implementación y promoción de Puntos de acceso a la Red Virtual
		Tendido de la Red de Fibra Óptica en el casco Urbano de distrito
<b>Mejorar los procesos de recaudación y tesorería de la MDC para el 2016</b>	<b>Mejorar procesos de identificación y notificación del contribuyente</b>	Distribuir 2000 dípticos informativos en los locales de la municipalidad por mes.
		Invertir el 5% del Impuesto Predial recaudado en el Catastro Municipal de acuerdo a Ley N° 776
		Entregar todos los días de manera eficiente notificaciones a los contribuyentes.
	<b>Actualizar la información del Sistema Informático de rentas</b>	Emitir reportes diarios, semanales y mensuales del desarrollo del sistema de recaudaciones con copia a la Gerencia General y a la Alcaldía.
		Implementar un sistema de ingreso de data para actualizar de manera continua la información de los contribuyentes.
	<b>Integrar los procesos de recaudación y ejecución coactiva</b>	Revisar trimestralmente el cumplimiento de la asignación presupuestal y el % de la ampliación de la base catastral.
<b>Mejorar la capacidad resolutive para el cierre de los expedientes</b>	Contratar al personal idóneo y especialista en resolución de expedientes.	
	Asegurar el cumplimiento de la asignación efectiva del 5% del Impuesto Predial al Catastro Municipal.	
<b>Reducir los gastos administrativos y los costos operativos para el 2016</b>	<b>Implementar políticas de rendición de cuentas por gerencias y transparencia</b>	Fijar un programa de incentivos por cumplimiento de metas para cada gerencia que consista en cursos de capacitación, pasantías o cursos de post grado.
	<b>Implementar políticas de compras corporativas de acuerdo al PAAC</b>	Elaborar de forma programada los pedidos de bienes y/o servicios por cada área de la municipalidad para realizar las compras conjuntas.
		Capacitar 16 horas anuales al personal de logística en la ley de contrataciones del Estado.
	<b>Mejorar la eficiencia de los procesos logísticos en busca de mayor y mejor</b>	Capacitar 16 horas anuales a las áreas usuarias para formulación de requerimientos del Área de Logística.
Relevar el proceso de adquisiciones para su simplificación en cuanto a requisitos y plazos.		



	<b>competencia de Proveedores.</b>	Mejorar la coordinación administrativa con proveedores para reducción de gastos y creación de planes de pago.
--	------------------------------------	---



OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIA
<p><b>Reducir el tiempo del proceso de trámite documentario de todas las oficinas de la MDC para el 2016</b></p>	<p><b>Implementar de forma efectiva la Política del Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010 - 2014 Ley 25035 en la MDC.</b></p>	<p>Implementar la metodología de simplificación administrativa que contribuya a la optimización de los procedimientos y servicios administrativos.</p>
		<p>Establecer incentivos por el cumplimiento de metas en la aplicación de la Simplificación Administrativa por áreas en función a ahorro de tiempo y costos.</p>
	<p><b>Reducir el tiempo promedio de atención al ciudadano en los trámites documentarios para el 2016, de 12 días a 3 días.</b></p>	<p>Capacitar 20 horas anuales al personal administrativo con la ley de Simplificación Administrativa.</p>
		<p>Implementar ambientes adecuados y capacitar al personal para la recepción optima de documentos.</p>
		<p>Realizar el mapeo de los principales procesos operativos institucionales y revisar el MOF para reducir la duplicidad de funciones.</p>
	<p>Capacitar 8 horas anuales a todo el personal para el correcto direccionamiento de la documentación.</p>	
<p><b>Mejorar los procesos de cumplimiento de las directivas y decisiones establecidas por la alta dirección y el Gobierno Central</b></p>	<p><b>Definir políticas y mecanismo para mejorar la comunicación interna entre los gerentes y trabajadores de la MDC para el 2013</b></p>	<p>Implementar políticas para la comunicación interna entre los gerentes y trabajadores de la MDC con la finalidad de mejorar el clima organizacional.</p>
		<p>Establecer canales de comunicación virtual y físico para efectuar una comunicación adecuada y permanente.</p>
	<p><b>Determinar e identificar las directivas vigentes de cada área de la MDC y verificar que sean independientes.</b></p>	<p>Realizar reuniones mensuales con los trabajadores de todas las áreas para recoger sus propuestas de mejora.</p>
	<p><b>Articular e integrar las directivas bajo un sistema único y específico para cada área de la MDC.</b></p>	<p>Definir un equipo o comité encargado de la revisión de las distintas directivas brindadas por el gobierno Central.</p>
		<p>Establecer incentivos por Cumplimiento de Metas y/o Directivas para cada una de las Gerencias y Subgerencias, mediante cursos de postgrado y/o pasantías a los mejores tres gerentes.</p>



OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIA
Realizar monitoreo y control anual del PEI de la MDC.	<b>Institucionalizar la Planificación Estratégica como herramienta principal de Gestión Municipal, para lograr los objetivos planteados en el presente documento del PEI de la MDC al 2016</b>	Elaborar una directiva municipal, dando a conocer a todas las áreas de la municipalidad, el PEI de la MDC como herramienta principal de gestión municipal articulado al PDLC
	<b>Formular los Planes Operativos Anuales por cada área de la MDC, tres meses antes del cierre de ejercicio fiscal.</b>	Desarrollar 3 talleres de trabajo por áreas para desarrollar planes operativos.
	<b>Realizar seguimiento mensual de los avances de la implementación del PEI a través de un comité de alta dirección.</b>	Nombrar el comité de alta dirección en Planificación Estratégica
		Programar reuniones mensuales de Planeamiento Estratégico entre los Gerentes y la Gerencia de Presupuesto para analizar el cumplimiento de las metas y a su vez fortalecer el clima organizacional
		Establecer reuniones mensuales del Comité de alta dirección para el seguimiento del PEI
	<b>Desarrollar indicadores de gestión por resultados, que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos del presente PEI de la MDC al 2015</b>	Gestionar alianza estratégica con consultora externa, para revisión semestral de la correcta aplicación de herramientas de gestión por parte de la MDC
<p>Difundir y capacitar 20 horas por trimestre al personal de la municipalidad en indicadores de gestión municipal</p> <p>Desarrollar indicadores de gestión por resultados, que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos del presente PEI de la MDC</p>		



## V.- Evaluación de los objetivos Estratégico de la Municipalidad de Carabayllo

### 5.1 Evaluación de datos según encuesta

#### 5.2. Encuesta dirigida al personal y/o trabajadores

Como parte de la propuesta realizada a la Municipalidad Distrital de Carabayllo se desarrolló una encuesta de Estilos Gerenciales realizada a los funcionarios. Esta encuesta busca determina en general la forma de dirección que tienen los funcionarios de la Municipalidad, así como, también determinar fortalezas y debilidades en la forma de dirección de la institución, para ello se identificó previamente 3 tipos de liderazgos:

<b>Estilo Autoritario</b>	<p>El líder autoritario toma todas las <b>decisiones independientemente de lo que aporten los miembros del equipo</b>. La figura autoritaria dicta la dirección, dejando a los miembros en la oscuridad acerca de planes futuros; elige cuáles miembros trabajarán colaborativamente y determina por él solo las tareas de trabajo para los equipos. Este tipo de líder es muy personal en sus elogios y críticas para cada miembro, pero no participa activamente con el grupo, a menos que esté haciendo una presentación.</p>
<b>Estilo Democrático</b>	<p>El líder democrático <b>acepta contribuciones del equipo y facilita la conversación de grupo y toma de decisiones</b>. Este tipo de líder comparte planes con el grupo y ofrece múltiples opciones para la consideración del mismo. Incentiva a los miembros a trabajar libremente con otros y le deja la división de tareas al grupo. Este líder es objetivo al dar elogios y críticas, y participa en actividades grupales sin tomarlas por asalto.</p>
<b>Estilo Laissez Faire</b>	<p>El líder liberal (<i>laissez-faire</i>) <b>permite al grupo una completa libertad para tomar decisiones sin participar activamente</b>. Este tipo de líder provee materiales y ofrece ayuda sólo bajo pedido. No participa en conversaciones de trabajo o tareas de grupo. No ofrece comentarios sobre el desempeño de los miembros a menos que se le pregunte directamente, y no participa o interviene en actividades.</p>

En el año 2015, se trabajó con los mismos 3 estilos gerenciales, plasmados en las encuestas de 33 preguntas, aplicadas a los funcionarios que participaron de los Talleres de Trabajo en el año 2012.

TEST DE LIDERAZGO	
N°	PREGUNTA
1	Un jefe que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina.



2	Los trabajadores obedecen mejor los jefes amistosos que a los que no lo son.
3	Los contactos y las comunicaciones personales deben reducirse a un mínimo por parte del jefe. El jefe ha de mantener los mínimos contactos y comunicaciones con sus subordinados.
4	Un jefe debe hacer sentir siempre a su personal que él es el que manda.
5	Un jefe debe hacer reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.
6	Un jefe no debe implicarse en la solución de diferencias de opiniones entre sus subordinados.
7	Castigar la desobediencia a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina.
8	Es conveniente explicar el porqué de los objetivos y de las políticas de la empresa.
9	Cuando un subordinado no está de acuerdo con la solución que su superior da a un problema, lo mejor es pedir al subordinado que sugiera una mejor alternativa y atenerse a ella.
10	Cuando hay que establecer objetivos, es preferible que el jefe lo haga solo.
11	Un jefe debe mantener a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.
12	El jefe debe establecer los objetivos, y que sean los subordinados los que se repartan los trabajos y determinen la forma de llevarlos a cabo.
13	Usted considera que octubre es el mejor mes para hacer un proyecto. La mayoría de los trabajadores prefiere noviembre. Usted decide que será octubre.
14	Usted considera que octubre es el mejor mes para hacer un proyecto. Un subordinado dice que la mayoría prefiere noviembre. La mejor solución es someter el asunto a votación.
15	Para comunicaciones diarias de rutina, el jefe debe alentar a sus subordinados a que se pongan en contacto con él.
16	En grupo rara vez se encuentran soluciones satisfactorias a los problemas.
17	Si dos subordinados están en desacuerdo sobre la forma de ejecutar una tarea, lo mejor que puede hacer el jefe es llamar a los dos a su despacho y buscar una solución entre los tres.
18	Los trabajadores que demuestren ser competentes no deben ser supervisados.
19	Cuando se discuten asuntos importantes, el supervisor no debe permitir al subordinado que manifieste sus diferencias de opiniones, excepto en privado.
20	Un jefe debe supervisar las tareas de cerca, para tener oportunidad de establecer contactos y dirección personal.
21	Si dos subordinados están en desacuerdo sobre la forma de ejecutar una tarea, el jefe debe pedirles que se reúnan para que resuelvan sus diferencias y que le avisen del resultado.
22	Un buen jefe es aquél que puede despedir fácilmente a un subordinado cuando lo crea necesario.
23	Lo mejor que puede hacer un supervisor al asignar un trabajo es solicitar a subordinado que le ayude a preparar los objetivos.
24	Un jefe no debe preocuparse por las diferencias de opinión que tenga con su personal. Se atiende al buen juicio de sus subordinados.
25	Un subordinado debe lealtad en primer lugar a su jefe inmediato.
26	Cuando un subordinado critica a su jefe, lo mejor es discutir dichas diferencias en forma exhaustiva.
27	Al supervisor le basta obtener datos de cada unidad bajo su supervisión para comparar resultados y detectar fácilmente las deficiencias.
28	Cuando se fijan objetivos, un jefe no debe confiar mucho en las recomendaciones de sus subordinados.
29	Cuando se tienen que fijar objetivos, el supervisor debe fijarlos de preferencia a través de una discusión amplia con los subordinados inmediatos
30	Son los subordinados mismos quienes deben procurarse adecuada información para su autocontrol.
31	No conviene promover reuniones de grupo pequeño con el personal. Es preferible realizar asambleas para comunicar las decisiones importantes.
32	Para ventilar los problemas de trabajo son preferibles los grupos pequeños, coordinados por el jefe, a las asambleas.
33	El buen jefe se preocupa sólo de los resultados, sin entrometerse nunca a examinar los métodos y procedimientos que emplea su personal.

Así mismo la encuesta para la evaluación del cumplimiento de los objetivos ya plasmados en el informe del Plan Estratégico Institucional para el año 2015 se trabajó con el balotario de preguntas de las encuestas realizadas en el año 2012 y además se ha trabajado con la información de las encuestas realizadas en el año 2014.





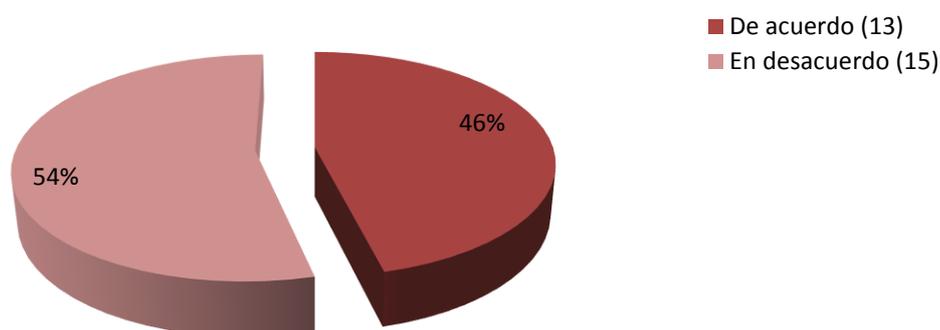
Foto del taller realizado en el año 2012

La encuesta de estilos gerenciales se realizó sumando la opinión marcada por cada colaborador (De acuerdo o en desacuerdo) en cada pregunta. A partir de ello, de acuerdo a una tabla predeterminada, en la que las preguntas están asignadas a determinados estilos de liderazgo se definen los estilos de liderazgo que predominan en la institución.

Los siguientes resultados del test de estilos de liderazgo fueron efectuados mediante las encuestas realizadas a los funcionarios:

### Test de Estilos Gerenciales: Preguntas relacionadas al Perfil Autoritario

**Un jefe debe hacer sentir siempre a su personal que él es el que manda.**

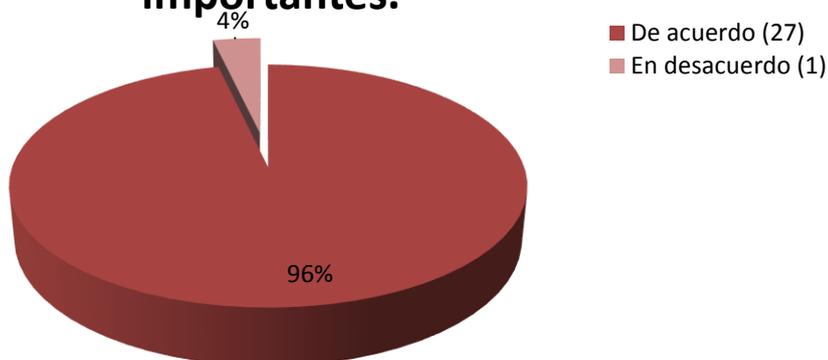


El 54% del total de menciones alrededor de las preguntas relacionadas a este perfil manifestaron su desacuerdo con este estilo gerencial.



## Test de Estilos Gerenciales: Preguntas relacionadas al Perfil Democrático

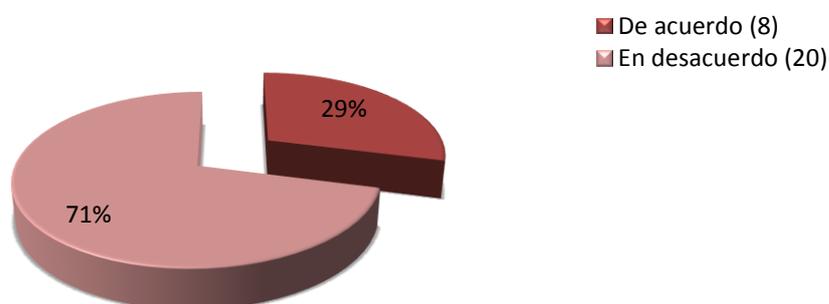
### Un jefe debe hacer reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.



El 96% del total de las menciones alrededor de las preguntas relacionadas a este perfil manifestaron estar de acuerdo con este estilo gerencial.

## Test de Estilos Gerenciales: Preguntas relacionadas al Perfil Laissez Faire

### Un jefe no debe implicarse en la solución de diferencias de opiniones entre sus subordinados.



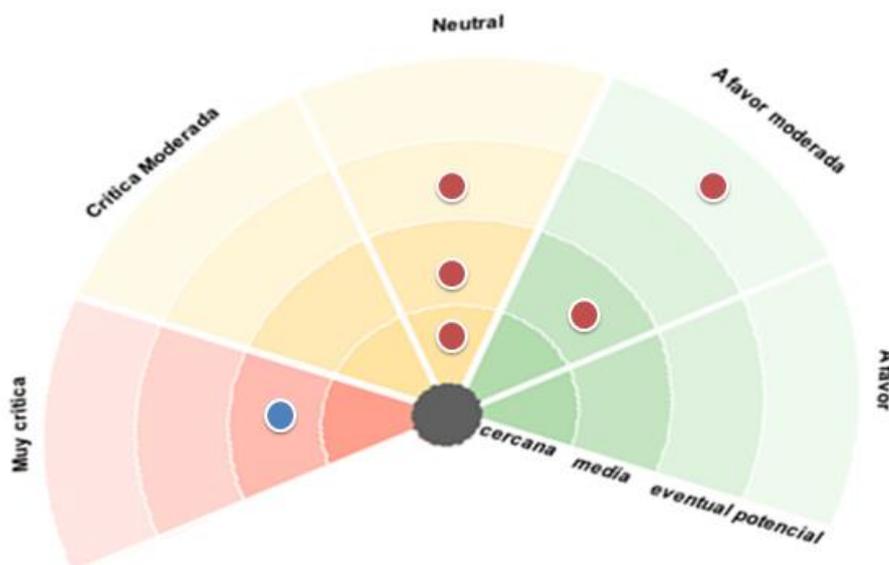
El 71% del total de menciones alrededor de las preguntas relacionadas a este perfil manifestaron estar en desacuerdo con este estilo gerencial.

### 5.3.- Mapeo de actores (Stakeholders)

En este paso se identificaron los principales actores (stakeholders), alrededor de las actividades de la institución, relevados en las encuestas y con ellos se realizó un diagnóstico y evaluación, a fin de identificar la apreciación y grado de influencia que tienen cada una de ellos sobre la institución, tomando en cuenta las preguntas formuladas a los funcionarios y que servirá de base para el planteamiento de estrategias de reposicionamiento de actores con la finalidad de integrarlos a los objetivos institucionales.

A continuación se muestra los 10 actores más importantes relevados en las encuestas y que han sido evaluados en forma conjunta y/o participativa en base a las encuestas rellenas por los funcionarios (gerentes y jefes de oficina):

**Gráfico N° 1**  
**Mapeo de Stakeholders: ONGs**

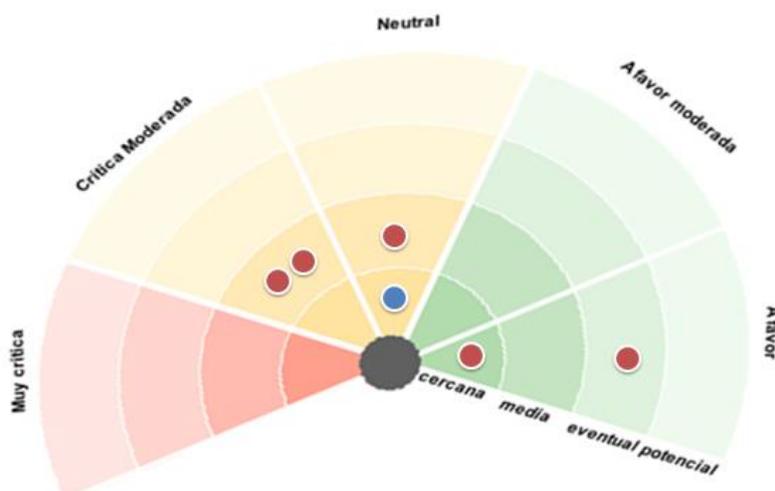


Según el mapeo de Stakeholders las ONGs tienen un grado de influencia media neutral y con una leve distorsión hacia favor moderada. Así mismo la Municipalidad Carabayllo viene trabajando con diversas ONG's en la incorporación de programas en beneficio de la población de Carabayllo.

**Gráfico N° 2**



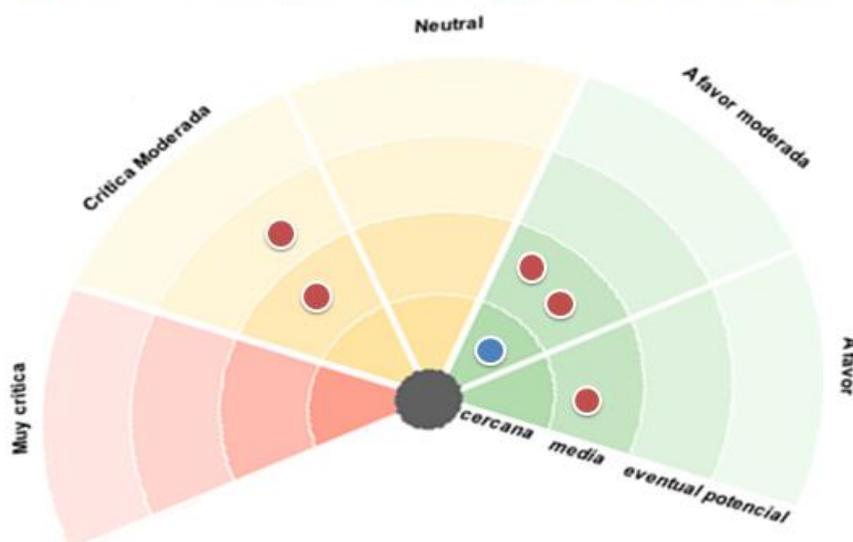
### Mapeo de Stakeholders: Policía Nacional



Según el mapeo de Stakeholders la Policía Nacional tienen un grado de influencia media a crítica moderada y neutral, por otro lado media a favor.

Actualmente la Municipalidad de Carabayllo, consideraron que la Policía Nacional tiene un grado de influencia cercano neutral, por considerar que cumple con su labor sin interferir en las funciones de la Municipalidad.

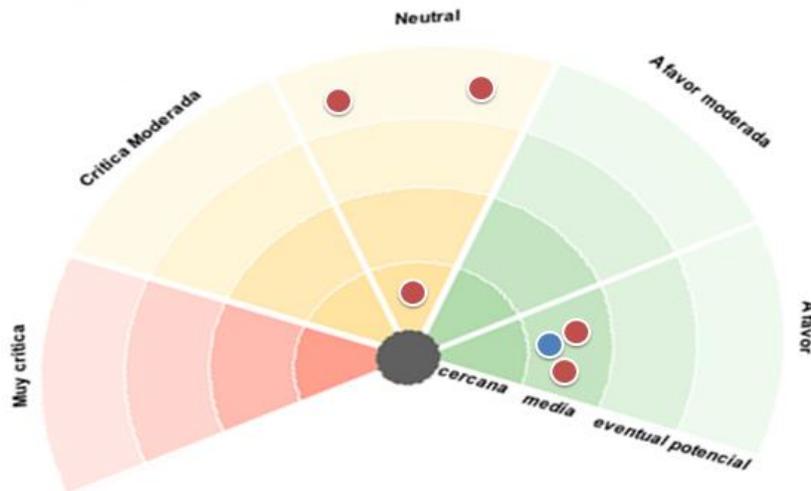
### Gráfico Nº 3 Mapeo de Stakeholders: Organizaciones sociales



Según el mapeo de Stakeholders las organizaciones sociales tienen un grado de influencia media a favor moderada, pero con una leve distorsión hacia la crítica moderada. Además, en la validación llevada a cabo en el tercer taller de trabajo, los participantes consideraron que las Organizaciones sociales tienen un grado de influencia cercana a favor moderada, por considerar que el trabajo con ellas es favorable para la Municipalidad.



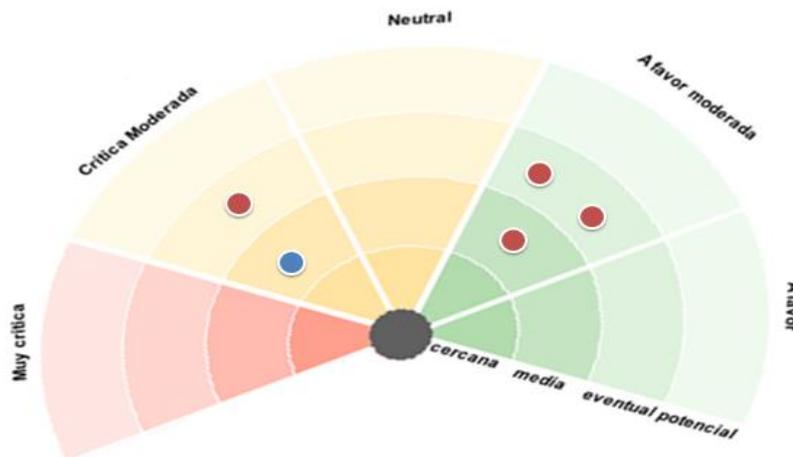
**Gráfico N° 4**  
**Mapeo de Stakeholders: Ministerio de Economía**



Según el mapeo de Stakeholders el Ministerio de Economía tienen un grado de influencia media a favor y en promedio eventual neutral.

Además, en la validación llevada a cabo en el tercer taller de trabajo, los participantes consideraron que el Ministerio de Economía tiene un grado de influencia medio a favor, por considerar que se ha logrado una buena coordinación técnica con las diferentes áreas de esta Entidad.

**Gráfico N° 5**  
**Mapeo de Stakeholders: Empresas Privadas**

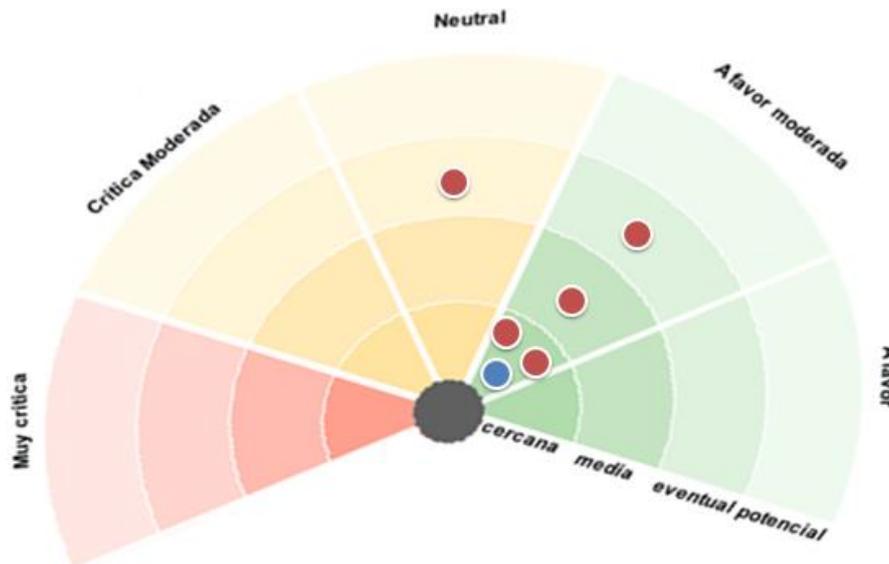


Según el mapeo de Stakeholders las Empresas Privadas tienen un grado de influencia eventual a favor moderada con una distorsión de crítica moderada.

Además, las Empresas Privadas tienen un grado de influencia medio crítico moderado, por considerar que deben generarse políticas para el desarrollo de las MYPES y un mejor seguimiento en el pago de rentas por parte de estas.

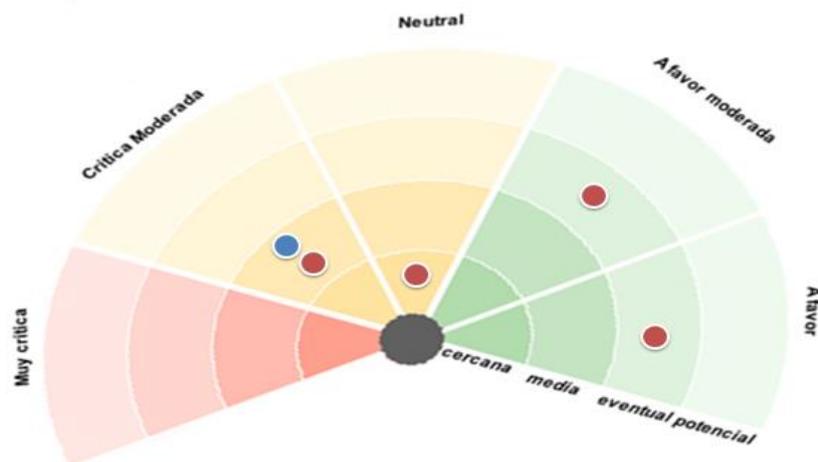


**Gráfico N° 6**  
**Mapeo de Stakeholders: Municipalidad de Lima**



Según el mapeo de Stakeholders la Municipalidad de Lima tienen un grado de influencia en promedio media a favor moderada. Así mismo en el análisis se consideraron que la Municipalidad de Lima tiene un grado de influencia cercano a favor moderado, por considerar que se ha logrado una buena coordinación técnica con las diferentes áreas de este Municipio.

**Gráfico N° 7**  
**Mapeo de Stakeholders: Instituciones Educativas**



Según el mapeo de Stakeholders las Instituciones educativas tienen un grado de influencia cercana neutral y media critica moderada, a la vez un eventual a favor moderado.

Así mismo se consideraron que las Instituciones Educativas tienen un grado de influencia medio critico moderado por considerar que existen graves problemas de coordinación con la UGEL y la DREL por lo que deben proponerse mecanismos de comunicación.

**Gráfico N° 8**  
**Mapeo de Stakeholders: Otras Municipalidades**



Según el mapeo de Stakeholders otras municipalidades tienen un grado de influencia eventual a favor moderada y media a favor en promedio. Además, Otras Municipalidades tienen un grado de influencia medio a favor moderado y que deben tomarse las medidas necesarias para mantener esta posición.

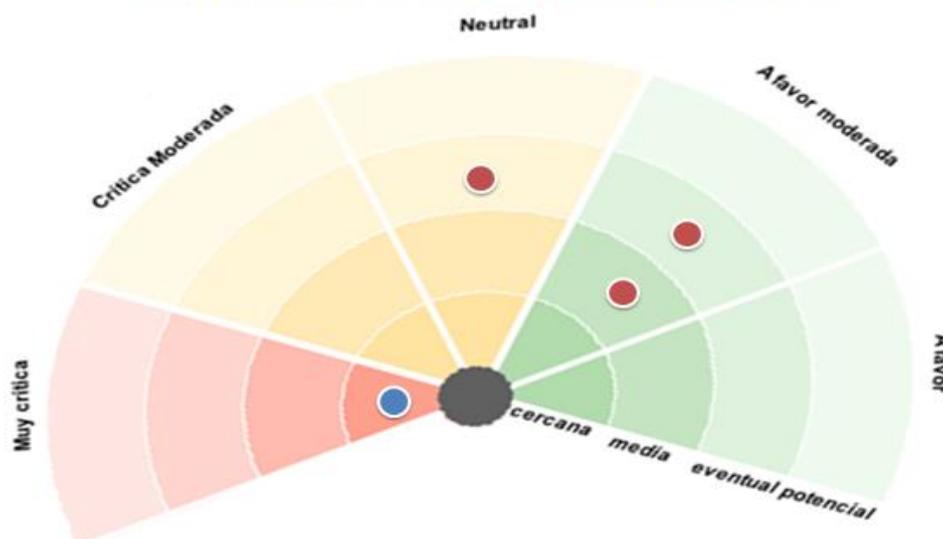
**Gráfico N° 9**  
**Mapeo de Stakeholders: Ministerio de Vivienda**



Según el mapeo de Stakeholders el Ministerio de Vivienda tienen un grado de influencia cercana neutral y eventual a favor en promedio.

Además, el Ministerio de Vivienda tiene un grado de influencia medio a favor, por considerar que existe una buena coordinación en función a la afinidad política.

**Gráfico N°10**  
**Mapeo de Stakeholders: Inmobiliarias**



Según el mapeo de Stakeholders las Inmobiliarias tienen un grado de influencia eventual y media a favor moderada, y potencial neutral.

Además, las Inmobiliarias tienen un grado de influencia cercano muy crítico por considerar que el gran número de inmobiliarias informales existentes están generando un desorden en el desarrollo urbano, estafas en el área agrícola y pérdidas en el área de rentas.

#### **5.4.- Diseño metodológico de la encuesta a usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo**

##### **1.1. Objetivo de la encuesta a usuarios:**

Conocer en qué medida se cumplen las expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda la Municipalidad y que aspectos deben mejorarse.

##### **1.2. Metodología:**

Las encuestas fueron realizadas del 17 de setiembre al 25 de Octubre, del presente año; mediante un cuestionario dirigido a los ciudadanos en las instalaciones de la Municipalidad, de acuerdo a la distribución que se precisa en el cuadro N° 1.



**Cuadro N° 1: Cantidad total de encuestas realizadas al ciudadano del Distrito de Carabayllo**

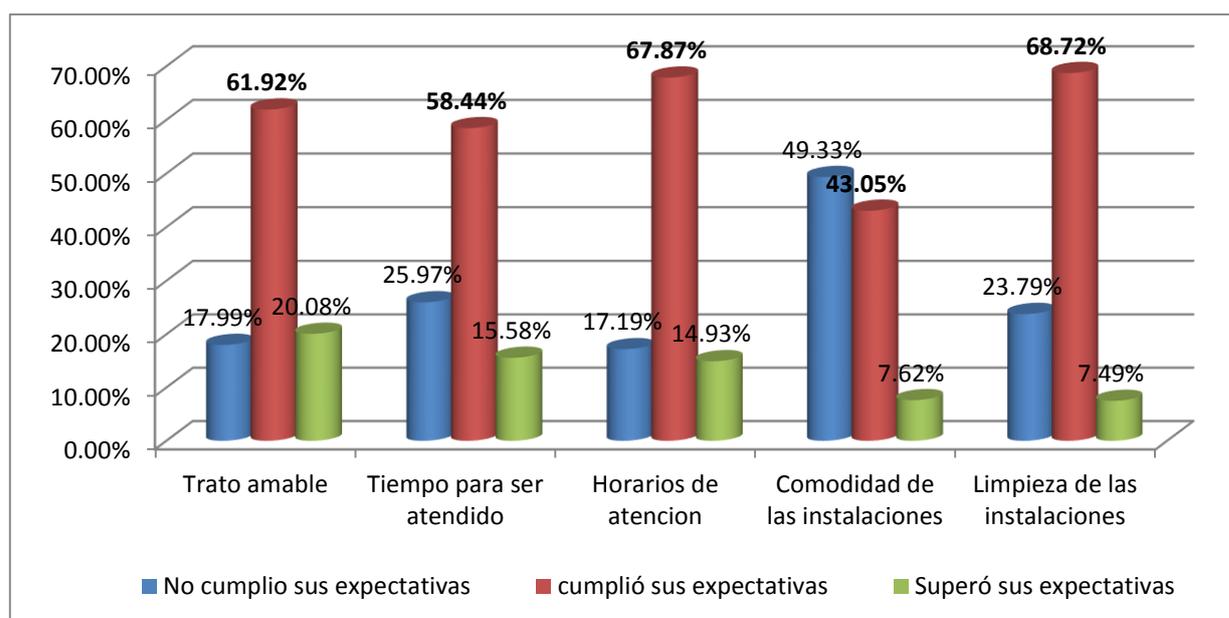
TOTAL DE ENCUESTAS	257	100%
Local principal	92	35.80%
Oficinas descentralizadas (Estadio Municipal)	165	64.20%

Fuente: Elaboración propia

### 1.3. Expectativa de los usuarios

De acuerdo a las encuestas de los usuarios, en el gráfico N° 1 se verifica que más del 50% afirman haber cumplido con sus expectativas en los aspectos indicados, como trato amable (61.92%), tiempo para ser atendido (58.44%), horarios de atención (67.87%), limpieza en las instalaciones (68.72%) y con respecto a comodidad en las instalaciones un porcentaje menor a un 50% (43.05%); a raíz de instalaciones actualmente pequeñas, entre otros.

**Gráfico N° 1: Datos consolidados sobre las expectativas de los usuarios**



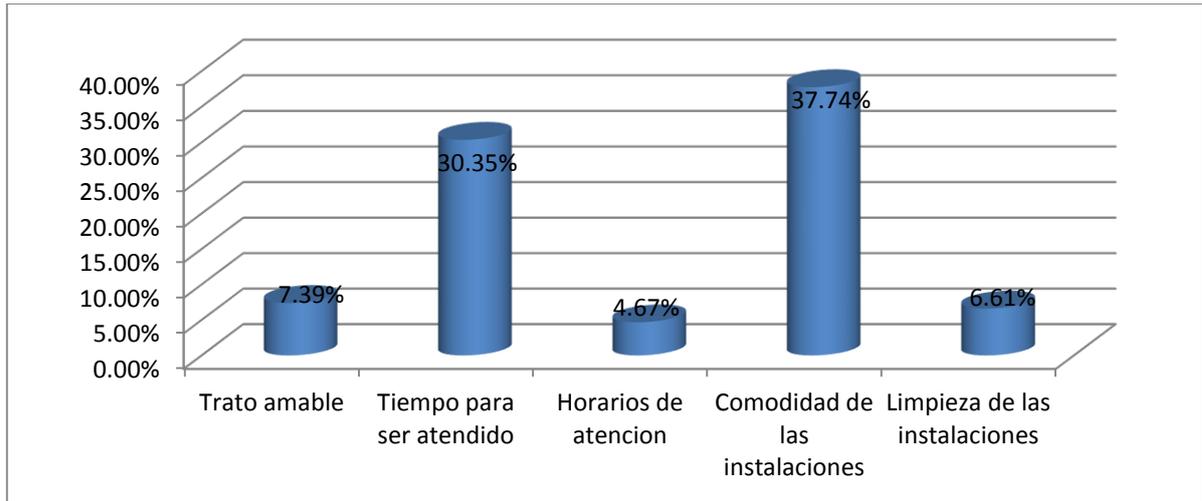
Fuente: Elaboración propia

### 1.4. Aspectos que merecen mayor atención

De acuerdo a la encuesta a los usuarios, en el gráfico N° 2 se verifica que el 37.74 % (97 ciudadanos) asegura que el aspecto más importante a ser atendido es comodidad de las instalaciones, seguido por tiempo para ser atendido (30.35%) y trato amable (7.39%).

**Gráfico N° 2: Porcentaje de los aspectos que merecen mayor atención**





Fuente: Elaboración propia

**Cuadro N° 2: Aspectos que merecen mayor atención en cantidad y porcentaje**

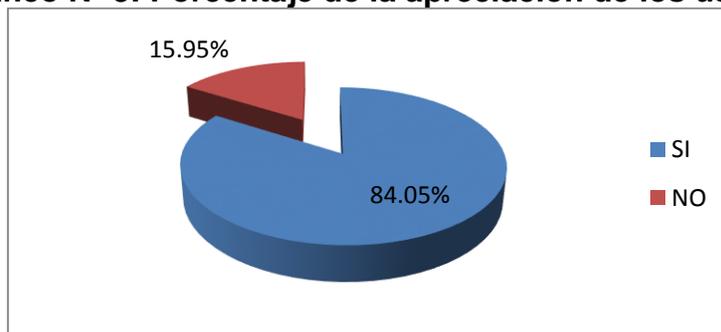
Más atención	Cantidad	%
Trato amable	19	7.39%
Comodidad en las instalaciones	97	37.74%
Tiempo para ser atendido	78	30.35%
Limpieza en las instalaciones	17	6.61%
Horarios de atención	12	4.67%
Otros	34	13.21%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

### 1.5. Apreciación de los usuarios sobre la atención que recibe de parte de los funcionarios

De acuerdo a la encuesta de los usuarios, en el gráfico N° 3 se verifica que al 84.05% (216) le parece buena la atención que recibe de parte de los funcionarios de la Municipalidad y el 15.95% (41) afirma lo contrario.

**Gráfico N° 3: Porcentaje de la apreciación de los usuarios**



Fuente: Elaboración propia



**Cuadro N° 3: Apreciación de los usuarios en cantidad y porcentaje**

Buena atención	Cantidad	%
Si	216	84.05%
No	41	15.95%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100.0%</b>

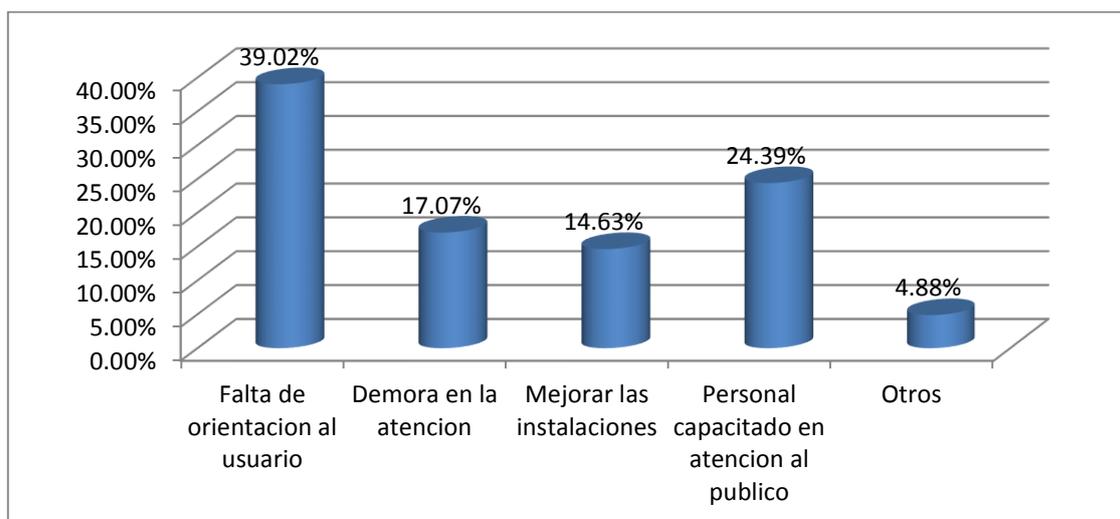
Fuente: Elaboración propia

### **1.6. Aspectos por mejorar**

De acuerdo a la encuesta de los usuarios que no tienen percepción afirmativa (41), en el gráfico N° 4 se verifica que el 39.02% (16) observó que falta un encargado en orientación al usuario, el 24.39% (19) sostiene que falta el personal calificado en atención al usuario, el 17.07% (7) sostienen que hay demora en la atención al usuario, el 14.63% sostiene que se deban mejorar las instalaciones y el 4.88% (2) sostiene que existen otros temas que también se deben tomar en cuenta; entre las principales razones tenemos:



**Gráfico N° 4: Porcentaje de los aspectos por mejorar**



Fuente: Elaboración propia

**Cuadro N° 4: Aspectos por mejorar en cantidad y porcentaje**

Razones	Cantidad	%
Falta de orientación al usuario	16	39.02%
Demora en la atención	7	17.07%
Mejorar las instalaciones	6	14.63%
Personal capacitado en atención al público	10	24.39%
Otros	2	4.88%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0%</b>

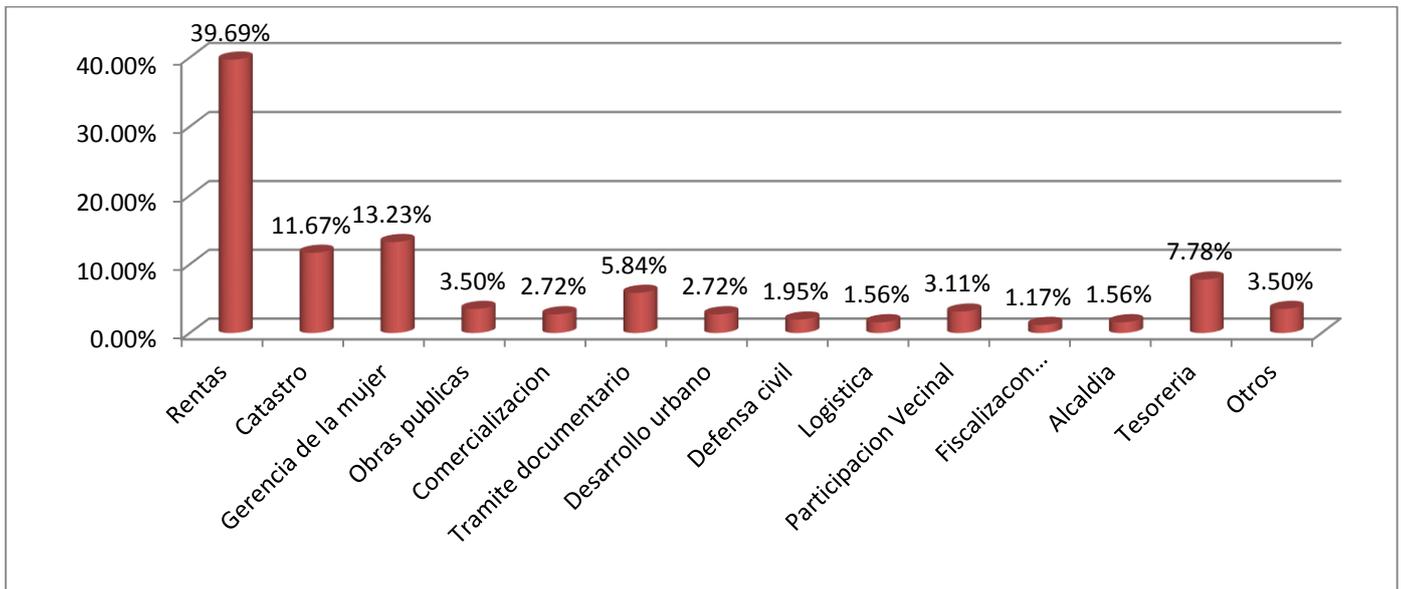
Fuente: Elaboración propia

### 1.7. Áreas de la Municipalidad con mayor demanda

De acuerdo a la encuesta de los usuarios, en el gráfico N° 5 se aprecia la distribución de las encuestas por áreas que da indicios que las oficinas con mayor demanda son: Rentas (39.69%), Gerencia de la Mujer (13.23%), Catastro (11.67%), Tesorería (7.78%), Trámite documentario (5.84%), Obras públicas (3.50%), entre otros.



**Gráfico N° 5: Porcentaje de las áreas de la Municipalidad con mayor demanda**



Fuente: Elaboración propia

**Cuadro N° 5: Áreas de la Municipalidad con mayor demanda en cantidad y porcentaje**

Áreas	Cantidad	%
Rentas	102	39.69%
Gerencia de la Mujer	34	13.23%
Catastro	30	11.67%
Tesorería	20	7.78%
Tramite documentario	15	5.84%
Obras publicas	9	3.50%
Participación vecinal	8	3.11%
Comercialización	7	2.72%
Desarrollo Urbano	7	2.72%
Defensa civil	5	1.95%
Alcaldía	4	1.56%
Logística	4	1.56%
Fiscalización Administrativa	3	1.17%
Otros	9	3.50%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100.0%</b>

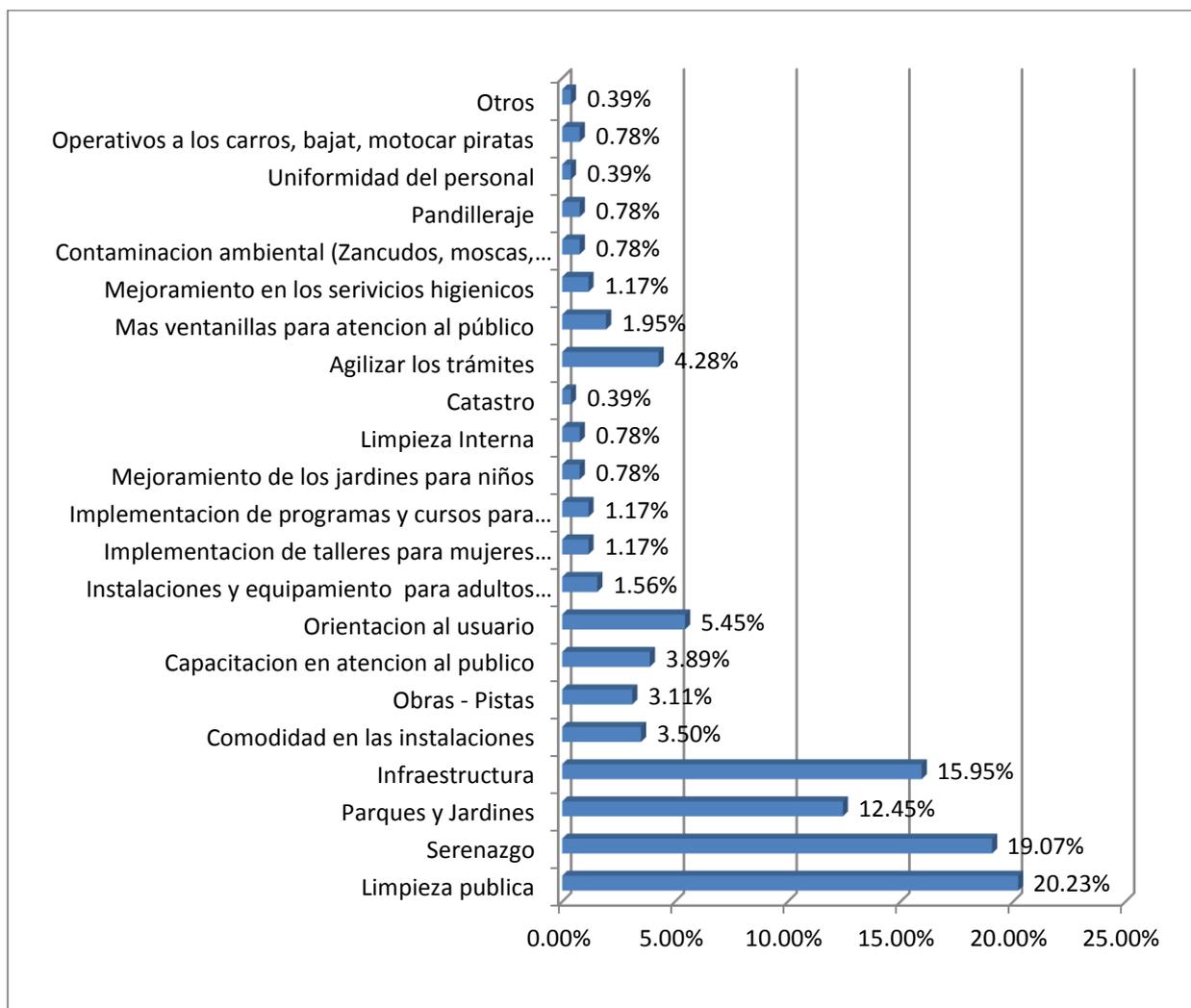
Fuente: Elaboración propia

### 1.8. Servicios que requieren mayor atención

De acuerdo a la encuesta de los usuarios, en el gráfico N° 6 se verifica que el 20.23% (52) afirman que la MDC debe prestarle mayor atención en limpieza pública en las diversas agencias, el 19.07% (49) Seguridad ciudadana (Serenazgo), el 15.95% (41) comodidad en las instalaciones, el 12.45% (32) parques y jardines, el 5.45% (14) orientación al usuario, el 4.28% agilizar los trámites; entre los más importantes.



**Gráfico N° 6: Porcentaje de servicios que requieren mayor atención**



Fuente: Elaboración propia

**Cuadro N° 5: Servicios que requieren mayor atención en cantidad y porcentaje**

Servicios a mejorar	Cantidad	%
Limpieza publica	52	20.23%
Serenazgo	49	19.07%
Parques y Jardines	32	12.45%
Infraestructura	41	15.95%
Comodidad en las instalaciones	9	3.50%
Obras - Pistas	8	3.11%
Capacitación en atención al publico	10	3.89%
Orientación al usuario	14	5.45%
Instalaciones y equipamiento para adultos mayores	4	1.56%



Implementación de talleres para mujeres (Amas de casa)	3	1.17%
Implementación de programas y cursos para jóvenes Carabayanos	3	1.17%
Mejoramiento de los jardines para niños	2	0.78%
Limpieza Interna	2	0.78%
Catastro	1	0.39%
Agilizar los trámites	11	4.28%
Mas ventanillas para atención al público	5	1.95%
Mejoramiento en los servicios higiénicos	3	1.17%
Contaminación ambiental (Zancudos, moscas, malos olores, etc.)	2	0.78%
Pandillaje	2	0.78%
Uniformidad del personal	1	0.39%
Operativos a los carros, bajat, moto-car piratas	2	0.78%
Otros	1	0.39%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia



## 5.5.- Análisis comparativo externo (Benchmarking)

Según este análisis las municipalidades distritales de la capital son las entidades que están más cerca al ciudadano por cuanto atienden gestiones del “día a día” de los problemas vecinales, por lo que una mejora en sus servicios tiene un gran impacto en los ciudadanos.

Los municipios distritales de la capital tienen que esforzarse más en mejorar variables tales como la duración de sus gestiones (por cuanto implica una gran inversión de tiempo al ciudadano), la flexibilidad de sus requisitos, la claridad de sus formularios y el costo y cantidad de los documentos solicitados, señala la investigación hecha en base a encuestas aplicadas por *Ipsos Perú* a 3,463 ciudadanos atendidos en 35 municipalidades distritales de Lima y Callao.

### **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

A fines del 2012, CAD realizó una encuesta a usuarios para conocer el tiempo de espera para los trámites municipales.

Aquí presentamos las municipalidades más rápidas y más lentas en la atención al ciudadano.

<b>Municipalidades más rápidas en atención al ciudadano</b>	
San Juan de Lurigancho	7 minutos
Breña, Pueblo Libre, San Borja y Magdalena	8 minutos
San Martín de Porres y Jesús María	9 minutos
Surquillo, Comas y Los Olivos	10 minutos
Lince, Carabayllo, La Molina, Puente Piedra y Rímac	11 minutos

Fuente: Ranking CAD 2013.

<b>Municipalidades más lentas en atención al ciudadano</b>	
Santiago de Surco	29 minutos
Barranco	27 minutos
San Isidro	24 minutos
Chorrillos	23 minutos
Villa María del Triunfo	20 minutos

Fuente: Ranking CAD 2013.

### **RankingCAD Servicio de Atención al Ciudadano**

Para el estudio del año 2013, en los municipios distritales, se realizaron 3,463 encuestas a personas atendidas en 35 municipios de Lima y Callao.



# RankinCAD 2013

Atención al Ciudadano



Ficha Técnica RankinCAD de Atención al Ciudadano en Municipalidades Distritales de Lima y Callao 2013: Encuesta por intercepción realizada a 3,463 personas atendidas en 35 municipalidades distritales de Lima y Callao entre el 19 de noviembre de 2012 y 12 de enero de 2013. El método de muestreo empleado fue no probabilístico. Los resultados presentados podrían presentar variaciones fuera del periodo en el que se realizó el estudio. Investigación llevada a cabo por Ipsos Perú, por encargo de CAD Ciudadanos al Día.

© CAD Ciudadanos al Día

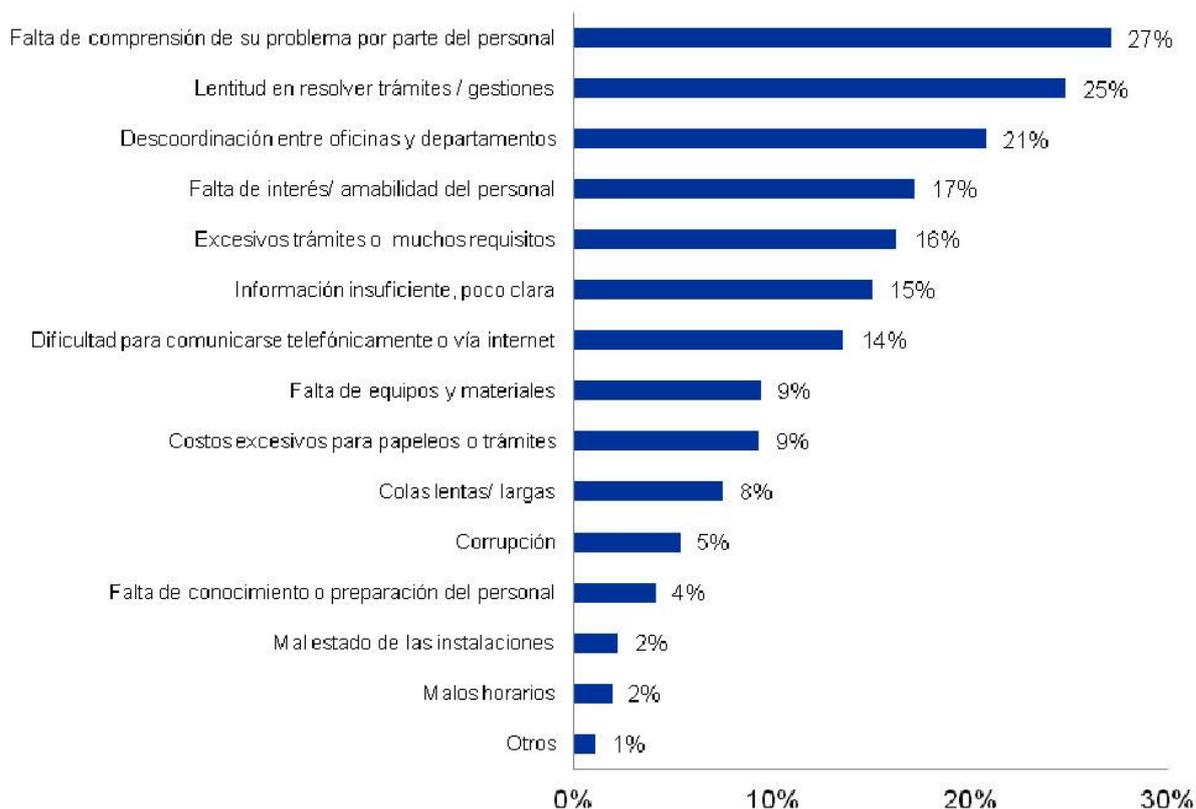


### **MEJORA CONTINUA**

El RankinCAD 2013, encontró que el 56% de los limeños está satisfecho con el servicio de atención recibido, lo cual es positivo. Sin embargo, esta mejora aún no es tan significativa pues en los últimos dos años (2010-2013) la satisfacción sólo subió tres puntos: de 53% a 56%, y los usuarios esperarían más de sus municipios.

El RankinCAD de Atención al Ciudadano mide la atención del personal en ventanillas y de variables tales como infraestructura e instalaciones para atender a ciudadanos, el sistema de quejas y reclamos, el servicio de comunicación e información, la percepción de integridad, imagen general y el proceso y resultado de las gestiones. No evalúa sólo percepciones sino experiencias directas, que reflejen la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio ofrecido, lo que permite identificar qué entidades brindan un mejor servicio, generando competencia entre ellas.

### **Principales problemas en Municipalidades Distritales de Lima y Callao**



## VI.- Logros obtenidos al I Semestre del 2015

### OBJETIVO GENERAL N° 1

*“Aumentar los ingresos directamente recaudados y otros ingresos”*

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional</b>
N° 1: Objetivo operativo	“Aumentar el presupuesto actual de la MDC en 20% mediante la gestión ante el Gobierno Central y de incentivos del MEF”.
Línea base	Presupuesto Institucional de Apertura 2012. <b>S/. 43´407,773.00</b>
Descripción	Partiendo del Indicador de la línea base del PIA 2012, respecto al 2013 y 2014, se ha logrado un crecimiento del <b>16.05</b> y <b>15.04%</b> . Superando el <b>10%</b> de crecimiento del PIA proyectado desde el año 2013 al 2014. Siendo así que el PIA en el año fiscal 2012 fue de S/. 43´407,773.00, en el 2013 fue de S/. 50´375,587.00, en el año 2014 se contó con un PIA de S/.49´937,326.00 y en el año 2015 es de S/. <b>52,817,087.00</b> . Así mismo se observa una pequeña disminución del Presupuesto Institucional de Apertura del año 2014 respecto al 2013.
Formula	Variación porcentual del PIA. $\text{Formula} = \frac{\text{PIA 2015} - \text{PIA 2012}}{\text{PIA 2012}} * 100$
Calculo de la meta	$\text{Formula} = \frac{52'817,087.00 - 43'407,773.00}{43'407,773.00} * 100 = 21.68\%$

Así mismo para el cumplimiento de los objetivos planteados y la proyección de las metas alcanzadas, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:

ESTRATEGIA
Lograr el 120% de ejecución presupuestal al 2016, según el plan de inversiones de la MDC para obtener los incentivos del Gobierno Central – MEF existentes.

La Gerencia de Planeamiento, presupuesto y cooperación internacional, viene evaluando la ejecución de la mayoría de los proyectos que han sido priorizados en el Presupuesto Participativo y cumpliendo con las metas Plan de incentivos, siendo así que en el 2012 se ejecutaron 111 proyectos, en el 2013 se ejecutaron 132 proyectos, en el año 2014 se ejecutaron 73 proyectos; mientras que al I Semestre del año 2015, se están ejecutando 59 proyectos. Así mismo dichos montos de diferencias fueron cubiertos por Mayores Ingresos, Saldos, Transferencias y cumplimientos del Plan de incentivos. Tomando en cuenta el Plan de incentivos en el **2012** se cumplió con **10 metas** del total de 12 diseñadas por el MEF, obteniéndose un presupuesto adicional de **S/. 5'640,346.00**; en el **2013** se cumplió con **15 metas** del total de 18 diseñadas por el MEF, obteniéndose un presupuesto adicional de **S/. 5'461,945.00** y en el 2014 se cumplió con **11 metas**, se obtuvo un presupuesto adicional de **S/. 5'937,257.00** Mientras que al primer Semestre del año 2015 no se refleja transferencias por cumplimiento de metas.

ESTRATEGIA
<b><i>“Participar en la iniciativa del MEF con 10 proyectos anuales para la obtención de financiamiento adicional mediante la gestión de incentivos”.</i></b>

La Municipalidad de Carabaylo a través de la Subgerencia de Proyectos y Obras Publicas entre otras áreas viene proponiendo proyectos con la finalidad de ganar el financiamiento adicional en la gestión de incentivos al MEF; siendo así que:

En el 2012: Se cumplió con 10 metas y se obtuvo un financiamiento de **S/. 5'640,346.00**

En el 2013: Se cumplió con 15 metas y se obtuvo un financiamiento de **S/. 5'461,945.00**

En el año 2014: Se cumplió con 11 metas y se obtuvo un financiamiento de **S/. 5'937,257.00**

En el 1er Semestre del año 2015 = Aun no se observaron transferencias presupuestales por cumplimiento de metas.

## ESTRATEGIA

**“Realizar una evaluación financiera – programática de la ejecución efectiva de los proyectos contemplados en el presupuesto anual y verificar que estos tengan un margen del +/- 10% del presupuesto asignado y un 100% de ejecución física”.**

La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional, respecto a la evaluación financiera – programática de la ejecución efectiva de los proyectos fueron:

2012			
Nº DE PROYECTOS (EJECUTADOS)	PIM	EJECUCION	% EJE VS PIM
99	42,198,704.00	25,854,673.72	61.3%

Según el cuadro se observa que en el año 2012, se ejecutaron 99 proyectos, observándose un avance presupuestal del **61.3%**.

2013				
Nº DE PROYECTOS (EJECUTADOS)	PIA	PIM	EJECUCION	% EJE VS PIM
127	14,230,507.00	39,179,670.00	33,018,365.69	84.3%

Según el cuadro se observa que en el año 2013, se ejecutaron 127 proyectos con un avance de 84.3% de las cuales se gastó todo el presupuesto asignado en el PIA (**S/.14,230,507.00**).

2014			
Nº DE PROYECTOS (EJECUTADOS)	PIM	EJECUCION	% EJE VS PIM
71	49,734,761.00	25,895,973.58	52.1%



Según el cuadro se observa que en el año 2014, se ejecutaron 71 proyectos observándose un avance presupuestal de 52.1%.

I Semestre del año 2015			
Nº DE PROYECTOS (EJECUTADOS)	PIM	EJECUCION	% EJE VS PIM
55	35,708,923.00	22,633,430.08	63.4%

Según el cuadro se observa que en el I Semestre del año 2015, se ejecutaron 55 proyectos observándose un avance presupuestal de 63.4%.

### ➤ GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Administración Tributaria</b>
Nº 2: Objetivo operativo	<i>“Reducir la morosidad en el pago del impuesto predial municipal y tasas de arbitrios en un 20%”.</i>
Línea base	% de morosidad al 2012 <b>S/. 11'056,105.93 (54.81%)</b>
Descripción del cumplimiento	Según los objetivos proyectados se observa que la morosidad en el 2013 (43.6 %) es menor que el 2014 (50.8%) mientras que al I semestre del 2015 (73.6%) se obtiene un grado de morosidad cada vez más en aumento, esto también se debe al aumento de la población.
Formula	Formula= $\frac{\text{Pago de la deudas al I Semestre del año 2015} * 100}{\text{Emisión de deudas 2015}}$
Calculo de la meta	Formula= $\frac{13,843,480.57}{18,803,258.76} * 100 = 73.6\%$



Observaciones	Con respecto a este objetivo a cargo de la Gerencia de Administración Tributaria, se informa que para el I Semestre del año 2015, están tratando estrategias para incentivar al buen pagador y reducir el índice de morosidad respecto al impuesto predial y arbitrios. A pesar del crecimiento poblacional de propietarios de nuevos predios. (Inmobiliarias, AA.HH, entre otros).
---------------	---

Descripción	Años											
	2013				2014				I SEMESTRE 2015			
	Emitido	Cancelado	Deuda	%	Emitido	Cancelado	Deuda	%	Emitido	Cancelado	Deuda	%
Predial	9,027,271.90	5,112,061.68	3,915,210.22	43%	10,866,337.24	5,622,764.93	5,243,572.31	48%	12,793,155.95	3,415,853.01	9,377,302.94	73%
Limpieza y barrido	2,914,692.95	1,448,915.33	1,465,777.62	50%	3,256,288.26	1,428,472.88	1,827,815.38	56%	3,428,622.15	866,449.92	2,562,172.23	75%
Parques	996,590.71	513,451.42	483,139.29	48%	1,131,438.85	523,383.79	608,055.06	54%	1,213,368.05	301,180.65	912,187.40	75%
Serenazgo	1,135,251.92	559,234.24	276,017.68	51%	1,255,809.42	550,006.75	705,802.67	56%	1,368,112.61	376,294.61	991,818.00	72%
<b>TOTAL</b>	<b>14,073,807.48</b>	<b>7,633,662.67</b>	<b>6,140,144.81</b>		<b>16,509,873.77</b>	<b>8,124,628.35</b>	<b>8,385,245.42</b>		<b>18,803,258.76</b>	<b>4,959,778.19</b>	<b>13,843,480.57</b>	

Así mismo, se trató de cumplir los objetivos planteados recurriendo a las siguientes estrategias:

ESTRATEGIA
“Entregar de manera eficiente y oportuna las notificaciones a los contribuyentes conforme la Ley N° 27444 Ley de procedimiento administrativo”.

Que, de los expedientes y Doc. Simples que ingresan a esta Administración Tributaria, esto se resuelven dentro de los plazos establecidos para cada procedimiento y se notifican de manera eficiente y oportuna, dentro del distrito y fuera del distrito.



#### ESTRATEGIA

**“Ofrecer mayor difusión de plazos de pago, descuentos e incentivos al buen contribuyente mediante 1 campaña de difusión mensual”.**

Respecto a la difusión de plazos de pago, descuentos e incentivos, esta se efectuó a través de volantes, mediante los cuales se pone a conocimiento a los contribuyentes el descuento del 15% por pronto pago del autoevaluó (Impuesto predial y arbitrios); el cual se prorrogó hasta el mes de marzo del año 2015.

#### ESTRATEGIA

**“Organizar 8 talleres y charlas anuales descentralizados para 100 personas, dirigidos a los contribuyentes sobre las ventajas del pago del impuesto predial”.**

Respecto a la realización de talleres y charlas anuales esta se encuentra en proceso.

#### ESTRATEGIA

**“Proveer de infraestructura y equipamiento necesarios a las oficinas descentralizadas (agencias) para facilitar el pago de los contribuyentes”.**

Se ha venido proveyendo de equipos a las Agencias, con la finalidad de que se brinde una buena información y atención al contribuyente al momento de cancelar sus tributos municipales.

#### ESTRATEGIA

**“Realizar seguimientos mensuales mediante indicadores a la recaudación y cobranza de impuestos y tasas de la MDC en montos y porcentaje”.**

En coordinación con la Subgerencia de Recaudación se hacen seguimientos mensuales a fin de verificar mediante indicadores la recaudación mensual de impuestos y tasas.

**ESTRATEGIA**

**“Ofrecer beneficios tributarios para incentivar al buen pagador de impuestos y tasas de la MDC”.**

Que, respecto a ofrecer beneficios tributarios para incentivar al buen pagador se encuentra en proceso.

**ESTRATEGIA**

**“Organizar campañas masivas de cobranza pre-coactiva bimensuales establecidas a las empresas, usuarios y asociaciones”.**

Que, se ha organizado campañas masivas de cobranzas pre-coactivas que se encuentran en proceso.

**GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional</b>
Nº 3 Objetivo operativo	“Aumentar en 20% los ingresos por cooperación internacional”
Línea base	Presupuesto Institucional de Apertura 2012. S/. 43'407,773.00
Descripción	La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional, a través de los encargados de planificación, están en constante coordinación con las áreas involucradas para el cumplimiento de sus metas asignadas y así cumplir con el plan de incentivos y generar ingresos adicionales a la Municipalidad Distrital de Carabayllo.
Formula	Variación Porcentual de Fondos Recibidos.-  <div style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <math display="block">\text{Formula} = \frac{\text{Fondos recibidos en el I Semestre del 2015} - \text{fondos recibidos en el 2012}}{\text{Fondos recibidos en el 2012}} * 100</math> </div>



--	--

Así mismo para el cumplimiento de los objetivos planteados y la proyección de las metas alcanzadas, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:

ESTRATEGIA
<b><i>“Integrar a la municipalidad ante los entes cooperantes de la CEE”</i></b>

La Municipalidad Distrital de Carabayllo, se encuentra inmerso dentro de la Comunidad Económica Europea participando en la Feria Gastronómica Internacional XANTAR 2013, España.

ESTRATEGIA
<b><i>“Elaborar 2 proyectos por año para aplicar a la cooperación”</i></b>

Se elaboró tres proyectos en el año 2013 que fueron:

- Proyecto “Gobernanza de la Cultura y Educación en Carabayllo”.- Presentado a la Fundación National Endowment for Democracy.
- Proyecto “Fortalecimiento de Capacidades para Reducir la Desnutrición Infantil y Prevenir la Anemia en el Distrito de Carabayllo”.- Presentado a la Fundación Interamericana.
- Proyecto “Empoderamiento de los jóvenes en Riesgo de Exclusión social. Punto de Encuentro Juvenil Carabayllo”.- Presentado al Fondo Japonés de Reducción de la Pobreza administrado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

ESTRATEGIA
<b><i>“Gestionar donaciones de activos y equipamiento municipal”</i></b>

En el 2014, se realizaron Donación de bienes patrimoniales y bienes no alimentarios por parte del EX PRONAA a la Municipalidad de Carabayllo. En el 2012 hubo donaciones de Telefónica por el monto de S/. 7,920.00 a la Municipalidad de Carabayllo.



## **OBJETIVO GENERAL N° 2**

***“Desarrollar proyectos de infraestructura y social en el Distrito a través de la promoción de la inversión público privada y de cooperación nacional/internacional”.***

### **➤ GERENCIA MUNICIPAL**

Área responsable del indicador	<b>Concejo, Alcaldía, Gerencia Municipal</b>
N° 4: Objetivo operativo	<i>“Diseñar e Implementar políticas y mecanismos de atracción de inversiones en los sectores priorizados en el Plan de Desarrollo Concertado”.</i>
Línea base	Programa de Desarrollo Concertado Local
Descripción	La Gerencia Municipal viene realizando reuniones conjuntamente con la Gerencia de Desarrollo Económico Local para financiar algunos proyectos públicos. Enfocados a cumplir políticas urbano-ambientales, políticas conservación del medio ambiente, políticas de descentralización y participación ciudadana.
Formula	<b>Formula= Número de políticas implementadas para el PDCL en el 2015</b>
Calculo de la meta	<b>Número de políticas implementadas para el PDCL en el I Semestre del año 2015 = 3</b>

Así mismo para el cumplimiento de los objetivos planteados y la proyección de las metas alcanzadas, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:



## ESTRATEGIA

Desarrollar tres talleres anuales de trabajo descentralizados para definir, identificar y priorizar los proyectos de inversión de mayor interés para el distrito.

*Estos talleres se están trabajando durante las capacitaciones del Presupuesto participativo. Actualmente los proyectos que se priorizan dentro del Presupuesto participativo están enfocados a cumplir con los objetivos del PDC. Siendo prioritarios la Construcción de Muros, escaleras, pistas y veredas entre otros.*

## ESTRATEGIA

Programar reuniones de trabajo mensuales con las principales empresas privadas del distrito para buscar el financiamiento de los proyectos de inversión de infraestructura pública y social.

*Actualmente la Gerencia de Desarrollo económico está trabajando con el **CODET**, temas relacionados a la inversión privada por parte de municipio-empesario.*

*Con respecto a reuniones con las empresas privadas para financiar proyectos públicos está en proceso; mientras que la ejecución de proyectos sociales, se está trabajando con las **ONG'S**, siendo estas:*

- Programa de Desarrollo Territorial PDT – Lomas, en convenio con diferentes ONG: **CESIP; CIDAP; Centro Proceso Social; Plan Internacional; Warmi Huasi; Asociación Familia para el Desarrollo Comunitario; Centro de Promoción Social Solidaridad para el Desarrollo y AGIDELCA.**
- Programa de Desarrollo Territorial PDT – El Progreso, en convenio con la ONG Visión Internacional.

**GERENCIA DE DESARROLLO URBANO, GERENCIA DE LA MUJER, GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL**



Área responsable del indicador	<b>Gerencia de desarrollo Urbano Rural, Gerencia de la Mujer y Desarrollo Humano, Gerencia de Desarrollo Económico Local y Turismo.</b>
Nº 5: Objetivo operativo	<i>“Ejecutar proyectos de infraestructura y sociales que se desarrollen a través de la promoción de la inversión publico privada: IP, APPs, Obras por Impuestos”.</i>
Línea base	Presupuesto Participativo
Descripción	La Subgerencia de la Mujer y Desarrollo Humano, la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Turismo vienen desarrollando proyectos sociales y empresariales en beneficio de la población de Carabaylo.
Formula	Formula = <i>Número de proyectos desarrollados en el 2015</i>
Meta alcanzada	<i>Número de proyectos desarrollados en el I Semestre del año 2015= 5</i>

Así mismo para el cumplimiento de los objetivos planteados y la proyección de las metas alcanzadas, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:

#### ESTRATEGIA

Crear el Comité Ejecutivo de Promoción de la Inversión Privada (CEPRIMUNI).

La creación del comité ejecutivo de Promoción de la Inversión Privada (CEPRIMUNI) aún está en proceso.

## ESTRATEGIA

Establecer políticas distritales para la promoción de la inversión privada en infraestructura pública vía APPs.

*Las políticas distritales para la promoción de la inversión privada en infraestructura pública vía APPs, se están desarrollando.*

## ESTRATEGIA

Elaborar 10 perfiles de proyectos de inversión en la modalidad de público privada para su priorización y solicitud de propuestas vía licitación pública.

*Actualmente la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Turismo, cuenta con un proyecto que se encuentra en la etapa de perfil siendo esta: “Construcción de un Centro Municipal de Capacitación Técnica y Formación Empresarial”*

## ESTRATEGIA

Desarrollar 3 procesos licitatorios para la promoción de la inversión privada.

Logros Gerencia de Mujer y Desarrollo Humano.- Esta gerencia ha incorporado:

- Mejoramiento de las Instalaciones y Servicios Funerarios del Cementerio Municipal San Lazaro del Pueblo Joven El Progreso IV ZONA – Distrito de Carabayllo – Lima (Cod. SNIP 318225).
- Mejoramiento de las capacidades para la reducción del índice del embarazo en adolescentes del distrito de Carabayllo – Lima – Pero (Cod. SNIP 305671).
- Mejoramiento de Capacidades en Gestion y actividad deportiva en el distrito de Carabayllo – Lima – Lima (Cod. SNIP 243222)
- Mejoramiento de la Estrategia Municipal de prevención y atención de genero CASA AMIGA en el distrito de carabayllo – Lima – lima (Cod. SNIP 282739)
- Mejoramiento y ampliación de los servicios deportivos y recreativos en el área deportiva del comité N° 33 en el Pueblo Joven de El Progreso, ZONA IV Distrito de Carabayllo – Lima – Lima (Cod. SNIP 306290)



La Gerencia de Desarrollo Económico viene impulsando la consolidación del proyecto del Parque Industrial en Las Lomas de Carabayllo a través del gremio empresarial denominado “Asociación de Pequeño y Medianos Industriales de Carabayllo, Lima Norte”. Se viene realizando gestiones ante la superintendencia de bienes nacionales para la determinación del área a otorgar para el proyecto de Zona Industrial para una Asociación Publico Privada.

### GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional</b>
Nº 6: Objetivo operativo	<i>“Promover la participación de inversión social mediante mecanismos de cooperación interinstitucional”.</i>
Línea base	Proyectos existentes GPPCI
Descripción	Actualmente la Municipalidad de Carabayllo través de la Gerencia de la Mujer y Gerencia de salud viene implementando programas en beneficio de la población vulnerable.
Formula	Formula= <i>Número de proyectos de cooperación implementados 2013.</i>
Calculo de la meta	<i>Número de proyectos de cooperación implementados al i semestre del año 2015 = 5</i>

Así mismo para el cumplimiento de los objetivos planteados y la proyección de las metas alcanzadas, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:



## ESTRATEGIA

Gestionar alianzas estratégicas con actores privados para el desarrollo de campañas sociales mediante mecanismos de responsabilidad social empresarial.

La Municipalidad Distrital de Carabayllo, se encuentra inmerso dentro del CODET (Consejo de Ordenamiento de Desarrollo Económico Territorial), realizando un convenio de alianzas para el emprendimiento empresarial. Además de las alianzas estratégicas con la Red Salud en la implementación de la cartera de servicios e implementación de programas en beneficio de la población vulnerable.

## ESTRATEGIA

Gestionar Convenios de Cooperación con los sectores, ONGDs y Cooperación Técnica para el desarrollo de capacidades en la población del distrito.

- **Convenio de cooperación Interinstitucional con el ayuntamiento de la Piedad de cabada, México.**
- **Convenio Marco con la Universidad Agraria de la Selva UNAS,**
- **Convenio de Cooperación Interinstitucional N° 547-2014-MINEDU.-**
- **Convenio de Cooperación Educativa cultural entre la Universidad Inca Garcilazo de la Vega y la Municipalidad Distrital de Carabayllo.-**
- **Convenio de Cooperación Internacional entre la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. y la Municipalidad Distrital de Carabayllo.**
- El centro médico de la Municipalidad de Carabayllo firmó un **Convenio marco de cooperación interinstitucional entre el Grupo Quito S.A.C. y la Municipalidad Distrital de Carabayllo.**

## ESTRATEGIA

Elaborar 3 programas sociales con participación de promotores privados y del Estado orientados a la lucha contra la desnutrición, el trabajo infantil y la violencia familiar.

- Programa de Lucha contra la Desnutrición Infantil en convenio con la ONG Plan Internacional.
- Programa Municipal de Prevención y Erradicación contra el Trabajo Infantil peligroso y por debajo de la edad mínima legal (GM)
- Programa Nutrición infantil 2014 – “FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA REDUCIR LA DESNUTRICIÓN Y PREVENIR LA TUBERCULOSIS” (GS).
- Programa “CASA AMIGA”

### **OBJETIVO GENERAL Nº 3**

*“Mejorar el nivel de aceptación y de satisfacción del ciudadano con la Gestión Municipal”.*

#### ➤ **GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Desarrollo Económico Local y Turismo.</b>
Nº 7: Objetivo operativo	<i>“Implementar un plan de acción para el desarrollo socioeconómico en el distrito que ayude a incrementar el PBI per cápita”.</i>
Línea base	PBI per cápita 2012 del distrito.
Descripción	Actualmente el PBI Percapita de la población de Carabayllo está en crecimiento por el crecimiento de la inversión privada en el distrito.
Formula	<p><i>Variación porcentual anual del PBI per cápita</i></p> <div style="background-color: #4a86e8; color: white; padding: 10px; border-radius: 15px; text-align: center;"> <math display="block">\text{Formula} = \frac{\text{PBI per cápita 2015} - \text{PBI per cápita 2012}}{\text{PBI per cápita 2012}} * 100</math> </div>



Así mismo para el cumplimiento de los objetivos planteados y la proyección de las metas alcanzadas, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:

## ESTRATEGIA

Elaborar un plan de incentivos administrativos y tributarios para la promoción de la formalización y creación de empresas en el distrito.

Actualmente se han desarrollado las siguientes actividades:

- Fomento y desarrollo de la Ventanilla Única de Constitución de Empresa.- Se ha instalado en la Gerencia de Desarrollo económico Local, la plataforma de servicio de constitución de empresas en línea que está articulada con el Ministerio de la Producción, logrando de esta forma la formalización de Negocios en el distrito de manera fácil.
- Conferencia Internacional “Claves para conquistar mercados en china”.- Con empresarios de os sectores de manufactura y comercio al por mayor, obtuvieron conocimientos en los requisitos, técnicas y estrategias en exportación e importación al mercado asiático, logrando apertura mercados potenciales para los productos locales.
- Elaboración del Plan de Contingencia del Comercio Ambulatorio.- Con el fin de reordenar los espacios públicos de la ocupación de trabajadores autónomos en el distrito, se elaboró el plan de contingencia para la prevención de riesgos de siniestros, así como también la fiscalización y establecimiento de acciones orientados a contrarrestar el crecimiento informal en las zonas afectadas.
- Seminario Taller “Estrategias para la promoción de la competitividad del sector de confección Textil”.- Se ha logrado establecer un trabajo.- Se ha logrado, establecer un trabajo un trabajo conjunto con 10 empresarios confeccionistas para el fomento de la inserción del empleo de operarios, asistencia técnica y la apertura de mercados, siendo un trabajo en conjunto de Gobierno Local e Instituciones Públicas y Privadas.



## ESTRATEGIA

Desarrollo de 2 talleres trimestrales en temas de gestión empresarial dirigidos a las MYPES para su crecimiento y desarrollo en cooperación con institutos y/o universidades.

Capacitación en la formación productiva en el rubro de confección textil, carpintería en madera y soldadura para la creación de nuevos negocios sostenible y rentable.- Con equipo y mobiliario acondicionado e instalado en los tres sectores del distrito, se viene realizando capacitación productiva a personas entre las edades de 18 a 45 años, que consta en adquirir habilidades para el empleo a través de cursos que tienen una oferta de empleo creciente.

## ESTRATEGIA

Desarrollo de campañas trimestrales gratuitas de formalización de empresas, en coordinación con SUNAT en forma descentralizada.

Charla de beneficios Tributarios con empresas del sector de Manufactura.- A través de la participación de la Mancomunidad de Lima Norte, Municipalidad de Carabayllo y SUNAT, se brindó información de los tipos de regímenes tributarios y sus beneficios, así como el impacto en el desarrollo territorial.

### ➤ GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y VIAL

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Seguridad Ciudadana</b>
Nº 8: Objetivo operativo	<i>“Contribuir a reducir el índice de inseguridad del distrito mediante una mayor y mejor seguridad ciudadana”.</i>
Línea base	Índice de inseguridad a agosto 2012
Descripción	Respecto a la inseguridad de Distrito de Carabayllo, está disminuyendo notablemente, por la implementación de más serenos y programas en beneficio de la juventud Carabayllana.

Formula	Variación Porcentual del Índice de inseguridad: $\text{Formula} = \frac{\text{Inseguridad en el año 2015} - \text{Inseguridad en el año 2012}}{\text{Inseguridad en el año 2012}} * 100 =$
Calculo de la meta	$\text{Índice de inseguridad ciudadana al I Semestre del 2015} = 27\%$

Al haber cumplido las cuatro estrategias y recogido la información de la oficina de estadística de la Gerencia de Seguridad Ciudadana se confirma que en comparación a la tomada en el año 2013 se ha reducido el índice de inseguridad Ciudadana del 37% del 2013 a un 31% en el 2014.

#### ESTRATEGIA

***“Contratar mayor número de serenos (20 efectivos adicionales por año) que resguarden la seguridad ciudadana en las periferias y zonas críticas del distrito”.***

*Se está viniendo cumpliendo al 100% de la estrategia con la contratación de 20 serenos para el servicio ANTIMOTINES, los cuales realizaran un trabajo específico brindando la seguridad ciudadana desalojando ambulantes, como apoyo contra usurpadores de terrenos; operativos con las áreas de policía municipal, defensa civil, comercialización, fiscalización, transporte; también operativos con la PNP; velando por la Seguridad Ciudadana de nuestro distrito en los puntos críticos contemplados en el Mapa del Delito Actualizado en el presente año.*

#### ESTRATEGIA

***“Implementar 2 programas de prevención del delito dirigido a la juventud distrital”.***

Se viene cumpliendo con el 100% de la estrategia al haberse implementado dos programas de prevención del delito dirigido a la juventud distrital:

1. Implementación de 30 Brigadas del Programa de Autoprotección Escolar BAPE Organizadas por las Oficinas de Participación Ciudadana OPC de las 3 Comisarías de la jurisdicción, con sus respectivas Policías escolares, siendo implementadas por la municipalidad con chalecos y gorros identificados y con charlas de orientación y capacitación respectiva.
2. Implementación del programa de escuelita de Box para jóvenes carabayllanos por parte de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y vial, trabajando con jóvenes de varios lugares de nuestro distrito y en diferentes categorías con profesionales de la mencionada actividad deportiva, disminuyendo de esta manera la incidencia de la toma de malas decisiones de los jóvenes fomentando el deporte.

#### ESTRATEGIA

***“Desarrollar un programa de juntas vecinales en coordinación con la PNP y el Serenazgo del distrito”.***

Se viene cumpliendo con el 100% de la Estrategia habiéndose organizado entre el 2013, 2014 y 2015.

	INSTITUCION	CANTIDAD
01	CIA Santa Isabel	28
02	CIA El Progreso	23
03	CIA San Pedro	22
04	Serenazgo (Secretaria Tecnica)	75
<b>Total de Juntas Vecinales Organizadas</b>		<b>145</b>

#### ESTRATEGIA

***“Instalar 30 cámaras de Vigilancia en zonas críticas de mayor inseguridad del distrito”.***



Se viene cumpliendo con el 60% de la Estrategia, habiéndose aprobado el proyecto de instalación de 100 cámaras de video vigilancia, el cual se cumplirá con la instalación en un primer periodo (primer año) de 40 cámaras y en el segundo periodo (segundo año) de 60 cámaras. Esperando solo la aprobación presupuestal para su respectiva ejecución.

➤ **GERENCIA DE SERVICIOS A LA CIUDAD Y MEDIO AMBIENTE**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente</b>
Nº 9: Objetivo operativo	<i>“Conseguir la certificación de Distrito Ecológico por parte del Ministerio del Ambiente”.</i>
Línea base	Certificado en el año 2012 = 0
Descripción	La Gerencia de Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente se encuentra en busca de la Certificación del Distrito de Carabaylo como un Distrito Ecológico; para ello se encuentra implementando programas de defensa del medio ambiente y protección de la biodiversidad distrital, entre otro.
Formula	Formula = <i>Obtención del Certificado en el 2015</i>
Meta alcanzada	<i>Obtención del Certificado en el I Semestre del año 2015 = 0</i>

Frente a este objetivo la Subgerencia de medios ambiente, está cumpliendo las siguientes estrategias.

**ESTRATEGIA**  
***“Establecer políticas y programas de defensa del medio ambiente y protección de la biodiversidad distrital”.***

La Municipalidad de Carabaylo ha realizado el cumplimiento de la META 01 – Programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios al 25% de viviendas urbanas en el distrito de Carabaylo, por medio de la Sub Gerencia de Medio Ambiente; también se ha realizado el Plan de Manejo de Residuos Sólidos el cual tiene aprobada la Ordenanza Municipal N° 328/MDC; se ha desarrollado el Proyecto de Ordenanza Municipal de Regula la Extracción de Materiales de Construcción que Acarrear y Depositán las Aguas en los Álveos o Cauces del Rio Chillón en la Jurisdicción del distrito de Carabaylo el cual se encuentra en un avance de 90% para la aprobación municipal.



#### ESTRATEGIA

***“Desarrollar programas de arborización urbana y rural para minimizar los impactos causados por la generación de polvos y gases, así como la emisión del CO2 de vehículos y fábricas”.***

Durante el transcurso del presente año, la producción en el vivero Municipal ha llegado hasta 4500 plántones de árboles, los cuales se han logrado distribuir en campos definitivos de Asoc. De Viv., AAHH, Avenidas y zonas altas del distrito.

Atreves del convenio SERPAR-**Adopta un árbol**, se ha logrado sembrar 9341 árboles de diversas especies y variedades.

#### ESTRATEGIA

***“Habilitación de un centro de producción de compost, en el rehúso de material orgánica de las áreas verdes en el distrito de Carabayllo”.***

En la actualidad la Subgerencia de Parques y Jardines ha implementado el centro de producción de compost de 120 toneladas haciendo uso de la materia orgánica (Maleza) proveniente de los trabajos de poda de las áreas verdes componentes del Distrito de Carabayllo.

El centro de producción de compost se encuentra dividido en 2 secciones en las cuales se producen compost de 2 formas diferentes.



#### ESTRATEGIA

***“Habilitar y mejorar el vivero municipal para la producción de escala de 20 especies arbóreas, ornamentales y flores”.***

Se ha logrado en la actualidad los trabajos de habilitación y mejoramiento del vivero Municipal se vienen desarrollando de manera óptima; teniendo implementado hasta la fecha:

- Invernadero de germinación de almácigos.
- Tanque elevado para optimización de riego de almácigos.
- Habilidad de centro de compostaje con capacidad de 120 toneladas, de las cuales se obtienen 80 toneladas de manera anaeróbica y 40 de manera aeróbica (microorganismos eficientes).
- Habilidad y ampliación de camas de aclimatación.
- Mejoramiento de sistema de riego canalizado.

Actualmente la Subgerencia de Parques y Jardines cuenta con más de 54 especies arbóreas, ornamentales y flores; las cuales están distribuidas en diferentes zonas del distrito de Carabaylo, para ello se realiza un registro de entrega como el cuadro siguiente:

Tipos de Plantas	Cantidad	Destino
Molles Costeños	25	4ta Zona del Progreso
Laurel	40	
Acalifa	30	
Molle Serrano	10	
Ponceana	10	
Laurel enano	5	
Marigold	8	Palacio Municipal
Salvia	8	
Clavelinas	300	
Sanguinaria roja grande	40	Ovalo Condorcanqui
Sanguinaria roja grande	104	
Molles Serranos	100	San Benito
Clavelinas	200	Parque Planeta



Pensamientos	70	
Ponceana	10	
Mimosa	13	
Guaranguay	15	
Papelillo	6	
Laurel	4	
Acalifa	30	
Palmera Fenix	20	
Congona	10	
Cucarda	5	
Geranio Hiedra	800	
Clavelinas	200	
Salvia	500	
Laurel	40	
Molle Costeño	212	
Marigold	170	
Tecomaria	50	
Ponceana	7	
Acalifa	7	
Laurel	9	
Lengua de Gato	250	
Cuna de Niño	600	
rosas	20	
Cucarda	25	
		Centro Poblado Casa Huerta Paraiso Km 30 Caballero
		Raul Porras
		Ovalo Universitaria
		San Amadeo

Laurel	25	
Tecomaria	50	
Cuna de Niño	600	
Dogo	240	
Sanguinaria roja grande	260	
Sanguinaria chicha	160	
Rodeos	150	
Cinta de Novia	200	
Clavelinas	300	
Gazania	20	Av. San Martin
Geranio Hiedra	260	
Ponceana	1	
Salvia	300	
Alely	120	
Dormilona	90	
Balsamina	130	
Corazon de Jesus	190	
Laurel	25	San Roque
Molle	30	
Laurel	30	Sol Nacinte
Cucarda	10	
Laurel	10	Asoc. Viv. Las Margaritas
Laurel	20	
Molle Serrano	20	AAHH. Huascaran



Ponceana	3	Parque Girasoles III
Molle Costeño	3	
Laurel	5	
Copa de Oro	2	
Lengua de Gato	124	Parque Cesar Vallejo
Clavel Chino	50	
Cinta de Novia	50	
Acalifa	10	AAHH. Nueva Estrella
Laurel	30	
Molle Costeño	30	
Laurel	180	3er Sector El Progreso
Molle	30	
Pensamientos	200	Parque Ramon Castilla
Geranio Hiedra	100	
Cinta de Novia	120	
Sanguinaria roja enana	100	
Petunia	200	
Cuna de Niño	100	
Laurel	40	30 de Mayo
Laurel	5	Nido Municipal
Salvia	300	
Clavelinas	30	
Dormilona	30	
Cinta de Novia	300	Av. Chimpu Oclo



Cuna de Niño	600	
Laurel	5	
Salvia	4300	
Sanguinaria roja grande	500	
Camotillo	300	
Corazon de Jesus	300	
Cinta de Novia	850	
Molle Costeño	60	AAHH. Ramiro Priale
Balsamina	15	Centro Salud Policía
Coqueta	68	
Molle Costeño	10	La Tinka
Laurel	70	
Palmera Fenix	1	
Cinta de Novia	70	Parque Michael Loloy
Copa de Oro	8	
Acalifa	80	San Pedro de Carabayllo
Laurel	6	
rosas	10	
Sanguinaria roja enana	80	
Coqueta	500	
Lengua de Gato	400	
Cuna de Niño	800	
Señorita	600	
Molle Costeño	20	Torre Blanca



Cinta de Novia	95	
Sanguinaria roja enana	155	
Sanguinaria roja grande	130	
Laurel	10	
Gazania	40	
Tecomaria	5	
Clavelinas	30	
Clavel Chino	300	
Ponceana	2	
Salvia	40	
Senecio	20	
Acalifa	5	
Geranio Hiedra	45	
Coqueta	70	
Cuna de Niño	240	
Corazon de Jesus	210	
Cucarda	7	
Molle Costeño	40	San lorenzo
Laurel	12	
Laurel	11	Parque Punchauca
Laurel	10	Parque n°6 Santo Domingo
Cuna de Niño	150	
Laurel	20	Av. Condorcanqui
Cuna de Niño	150	Colegio Primaria



Corazon de Jesus	150	Caudivilla
Molle Costeño	45	AAHH. Las Casuarinas
Laurel	35	
Cuna de Niño	50	
Coqueta	50	
Geranio Hiedra	30	
Copa de Oro	8	
Sanguinaria roja grande	75	
Cuna de Niño	150	Parque Santo Domingo nº 4
Laurel	11	
Laurel	70	AAHH. San Gabriel
Lisianthus	20	Parque Santo Domingo nº 5
Clavelinas	200	
Cuna de Niño	100	
Lengua de Gato	50	
coqueta	50	
Laurel	95	Asoc. Viv. San Isidro
Laurel	35	AAHH. El Milagro
Laurel	30	AAHH. Marcia Montero Lara
Gazania	400	AV. Camino Real
Acalifa	117	
Cinta de Novia	150	
Fosforo	80	



Cucarda	2	
Sanguinaria roja enana	300	
Sanguinaria roja grande	420	
Marigold	150	Parque Poeta
Cuna de Niño	100	
Corazón de Jesús	100	
Geranio Hiedra	170	
Lengua de Gato	100	
Sanguinaria roja enana	360	Parque Miguel Grau
Sanguinaria roja grande	100	Av. Micaela Bastidas
Corazon de Jesus	100	
Cuna de Niño	300	
Laurel	30	
Cucarda	30	
Clavelinas	500	
Rodeos	200	Av. Túpac Amaru
Cuna de Niño	300	
Coqueta	300	
Lengua de Gato	300	
Clavel Chino	100	
Clavelinas	464	
Salvia	400	
Corazón de Jesús	300	Lomas de Carabayllo
Cuna de Niño	200	

Sanguinaria roja grande	100	
Cucarda	10	
Laurel	10	
Coqueta	100	
Geranio Común	100	
Sanguinaria roja enana	100	
Cinta de Novia	100	
Sanguinaria roja grande	100	Parque nº 1 y 2 Santo Domingo
Clavelinas	310	
Sanguinaria roja enana	750	
Salvia	100	
Marigold	350	
Lengua de Gato	550	
Corazon de Jesus	440	
Cinta de Novia	100	
Cuna de Niño	300	
Copa de Oro	40	
Pensamientos	120	Parque 14 Incas
Salvia	150	
Salvia	30	Parque Cruz de Motupe
Allisum	5	
Acalifa	1	
Gazania	5	
Clavel Chino	100	Sol de Oro

Cuna de Niño	200	
Coqueta	100	
Rodeos	400	Av. Jose Carlos Mareategui
Marigold	300	
Geranio Comun	400	
Coqueta	50	
Cinta de Novia	700	
Lengua de Gato	200	
Cuna de Niño	450	
Cucarda	3	
Cinta de Novia	200	
Sanguinaria roja grande	300	
Laurel	50	Limatambo - Sta. Maria - Alamos
Cucarda	50	
Laurel	50	Parque Residencial Lucyana
Sanguinaria roja grande	65	
Cuna de Niño	80	
Cucarda	50	
Tecomaria	50	
Mutuy	200	Av. L (Ecologica)
Laurel	35	
Cucarda	35	
Corazon de Jesus	100	Av. Prolongacion Santo Domingo
Sanguinaria roja grande	100	

Cuna de Niño	400	
Cucarda	20	AAHH. Nueva Juventud
Laurel	20	
Tecomaria	10	
Molle Costeño	10	
Tulipan Africano	10	
Laurel	5	
Tecomaria	5	Colegio San Francisco
Cucarda	5	
Clavel Chino	300	
Coqueta	150	AAHH. Casuarinas
Geranio Hiedra	50	Parque Makarenco
Laurel	15	Asoc. Viv. Los Robles
Cucarda	10	
Jacaranda	1	
Ponceana	4	Colegio Jose Maria Arguedas
Laurel	16	
Cucarda	35	Asoc. Viv. Las Gardenias
Laurel	35	
Cucarda	25	Asoc. Viv. Las Casuarinas
Laurel	30	
Laurel	18	Asoc. Vista Alegre
Copa de Oro	10	
Laurel	35	AAHH. Los Angeles



Cucarda	30	n° 79 I Sector El Progreso
Laurel	20	
Cucarda	20	El Vallesito
Laurel	20	
Cucarda	10	

**ESTRATEGIA**

***“Contratar a 20 personas especializados en jardinería, insumos y equipos de áreas verdes***

Actualmente se cuenta con personal en conocimiento de áreas verdes (Supervisores) y jardinería para la ejecución de las tareas encomendadas. Se ha incrementado así a 13 personas más especializadas en jardinería; para mejorar el servicio brindado a los pobladores del distrito de Carabayllo.

**ESTRATEGIA**

***“Establecer y dar a conocer los horarios fijos de limpieza pública incluyendo a todos los sectores del distrito y asegurar el cumplimiento de estos”.***

La Subgerencia de Limpieza Publica informa los horarios de recojo de residuos a través de medios de comunicación, pancartas, afiches, volantes. Actualmente se están supervisando que los Horarios de Recojo de Residuos Sólidos establecidos sean cumplidos por el personal responsable de esa Sub Gerencia.

La Municipalidad de Carabayllo, en el presente año, cuenta con 3 turnos de recolección de Residuos establecidos, las cuales se detallan a continuación:

<b>Turno</b>	<b>Horario</b>	<b>Zonas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Días a la Semana</b>
<b>I</b>	<b>06:00 – 14:00</b>	<i>Avenidas Principales y Puntos Críticos del distrito.</i>	<b>Diario</b>	<i>(de Lunes a Sábado)</i>
		<i>Zonas de los Sectores de Las Lomas y San Pedro de Carabayllo</i>		

		Zonas Urbanas de la sede Central de distrito de Carabayllo.		
<b>II</b>	<b>14:00 - 22:00</b>	Colegios y Mercados	<b>Interdiario</b>	(Lunes, Miércoles y Viernes)
		Avenidas Principales y Puntos Críticos del distrito.		(Martes, Jueves y Sabado)
<b>III</b>	<b>22:00 - 06:00</b>	Av. Túpac Amaru y otros.	<b>Diario</b>	(de Lunes a Sábado)

**ESTRATEGIA**

***“Diseñar y difundir mensualmente a la población un sistema de manejo responsable de residuos sólidos y un sistema de reciclaje de la basura”.***

Se está desarrollando a la actualidad la continuidad de la META 01 - Programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios en el distrito de Carabayllo; el cual habiendo sido cumplido hasta la fecha, se está desarrollando la continuidad del mismo, para ello la Sub Gerencia de Medio Ambiente ha desarrollado:

- Capacitaciones del manejo de los Residuos Sólidos a los recicladores formales del distrito de Carabayllo.
- Charlas a colegios del Manejo de Residuos Sólidos.
- Difusión de material informativo del manejo adecuado de los Residuos sólidos domiciliarios para el cumplimiento de la META 01.
- Capacitación personal a las personas empadronadas para el Programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios en el distrito de Carabayllo sobre el manejo de residuos y la correcta forma de segregación en la fuente de Residuos Sólidos.

**ESTRATEGIA**

***“Construcción del sistema de riego canalizado y tecnificado, para el uso de las áreas verdes en los parques públicos del distrito de Carabayllo”.***

Se cuenta con 15 parques con implementación de Riego tecnificado en la zona urbana. Los mismos que se encuentran en ESPINOS 1 y 2, OASIS DORADO, EL ENCANTO entre otros. No se ha implementado hasta la actualidad más parques con riego tecnificado.

**ESTRATEGIA**



***“Adquirir 12 unidades nuevas para recolección de residuos sólidos”***

En el transcurso de año presente, no se ha adquirido unidades nuevas para la recolección de residuos sólidos.

**ESTRATEGIA**

***“Adquirir motobombas, electrobombas para el aprovechamiento de las aguas del rio Chillón y aguas subterráneas en el regado de las áreas verdes del distrito”.***

Para el año 2015, se adquirió cuatro motobombas, para aprovechamiento de aguas subterráneas y el regado de áreas verdes, como también en el apoyo ante necesidades de la población por desastres naturales sucedidos.

**ESTRATEGIA**

***“Adquirir una retroexcavadora y camión volquete 18m3, para el movimiento y transporte de tierra de chacra a las partes altas del distrito, donde escasean las áreas verdes”.***

No se ha realizado hasta la actualidad adquisición de retroexcavadora como de camión volquete de 18 m3, destinado para el transporte de tierra de chacra a las partes altas del distrito.

**ESTRATEGIA**

***“Instalación de plantas de tratamientos de aguas residuales domesticas para el uso de las áreas verdes”.***

Verificación de un Proyecto de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, se encuentra en avance del 20 %.

**ESTRATEGIA**

***“Adquirir un camión cisterna de 9000 gal y 20 moto guadañas para el mantenimiento de las áreas verdes”.***

En el año 2013 la Sub Gerencia de Parque y Jardines logro adquirir una Camión Cisterna de 9000 gals., sin embargo por motivo de falta de unidades para el mejoramiento del brindado de servicio se está realizando desde el año 2014 el alquiler de otro Camion Cisterna de 9000 gals.

En el trascurso de estés año se realizó la adquisiciónde 12 motoguadañas para el mantenimiento y embellecimiento de las áreas verdes

**ESTRATEGIA**

***“Adquirir 1 cargador frontal y un camión, para atender y hacer frente a desastres naturales”.***

En la actualidad, no se ha adquirido cargador frontal como tampoco de un camión. Nos encontramos con contratos de servicios por unidades de cargador frontal como de camión, destinados para la Sub Gerencia de Limpieza Publica, en el recojo de residuos domiciliarios y no domiciliarios, como para el desarrollo del programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos, de la Sub Gerencia de Medio Ambiente.

➤ **Gerencia Municipal**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia Municipal</b>
Nº 10: Objetivo operativo	<i>“Consolidar una gestión descentralizada eficiente con agencias municipales multiservicios”.</i>
Línea base	Nº actual de agencias en el año 2012
Descripción	La Gerencia Municipal, con el Afán de facilitarle al contribuyente la facilidad del pago de sus impuestos cuenta con Agencia Municipales.
Formula	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #4a7ebb; color: white; text-align: center;">                     Formula = <i>Número de agencias municipales multiservicios en el 2015</i> </div>
Calculo de la meta	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #4a7ebb; color: white; text-align: center;"> <i>Número de agencias municipales multiservicios al I Semestre del año 2015 = 3</i> </div>



## ESTRATEGIA

Constituir tres nuevas agencias municipales multiservicios.

Actualmente se cuenta con tres Agencias Municipales como son:

- **Agencia Municipal Lomas de Carabaylo** – Direc: Av. Las Lomas de Carabaylo; Intersección de Av. Santa María y Av. 5 de Abril Paradero Huarango.
- **Agencia Municipal San Pedro** – Direc: Av. 28 de Julio Mz. E Lt. 21 San Pedro de Carabaylo
- **Agencia Municipal Torre Blanca** – Direc: Urb. Torre Blanca Km. 24 Mza. 64 Lt. 06 Carretera Lima – Canta.

## ESTRATEGIA

Gestionar alianzas con la SAT y RENIEC, aperturando oficinas descentralizadas de estas a través de la Municipalidad.

Actualmente la Municipalidad Distrital de Carabaylo, por medio de la Gerencia de la Mujer, viene gestionando DNI de menores a través del programa IDENTIDAD.

### ➤ GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Administración y Finanzas</b>
Nº 11: Objetivo operativo	<i>“Brindar servicios de calidad, orientados al Ciudadano mediante la aplicación de las buenas prácticas en gestión pública”.</i>
Línea base	65% Encuesta Base 2012
Descripción	Actualmente se están brindando capacitaciones a los personales de las diversas áreas para mejor los conocimientos y la atención al usuario.



Formula	Formula= % de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios en el año 2015
Calculo de la meta	% de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios en el I Semestre 2015 = 30%

### ESTRATEGIA

Brindar 1 capacitación mensual de 4 horas al personal en atención al cliente por áreas.

En el I Semestre del año 2015, se realizó la capacitación “**CHARLA DE CAPACITACION Y COMPETENCIAS DE DESARROLLO PERSONAL Y ORGANIZACIONAL**” realizada el 23 de marzo del 2015 en distintas sesiones, con el objetivo de motivar y capacitar en calidad de atención al contribuyente a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

Cabe recalcar que la Subgerencia de Recursos Humanos, brinda al personal capacitaciones certificadas de tal manera que los trabajadores puedan acrecentar sus conocimiento y por lo tanto, al ser aplicadas en la municipalidad aumentar la productividad, para ello la formulación, elaboración, cumplimiento e implementación, a partir de la aprobación del Plan Anual de Capacitación de los trabajadores de la MDC-Periodo 2015.

### ESTRATEGIA

Establecer la premiación del mejor trabajador en las áreas de atención al ciudadano.



La Subgerencia de Recursos Humanos, desarrolla actividades orientadas al bienestar del personal y al mejoramiento del clima y cultura institucional para lo cual se cumple con la organización y ejecución de diversas actividades en el transcurso del año entre ellas tenemos el DIA DEL TRABAJADOR, el cual se realizó el 30 de abril del presente año promoviendo la integración del personal y fomentando el trabajo en equipo la cual producirá una alta eficacia en la labor cotidiana de los trabajadores, obteniendo resultados eficientes para la Municipalidad. Así mismo, todos los años en el mes de noviembre se reconoce al mejor trabajador como homenaje al día del trabajador municipal.

#### **OBJETIVO GENERAL Nº 4**

*“Desarrollar una marca ciudad y lograr la identificación de los ciudadanos con el Distrito”.*

#### **➤ GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y TURISMO.**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Desarrollo Económico Local y Turismo.</b>
Nº 12: Objetivo operativo	<i>“Posicionar una marca ciudad para el Distrito, reconocida a nivel metropolitano promoviendo su legado cultural e histórico”.</i>
Línea base	Avance en la Marca Ciudad
Descripción	El Proyecto de Marca Carabayllo, tiene un avance en más de la mitad, por contar con el apoyo de diversos actores empresariales e institucionales; sin embargo la presentación oficial se hará en el mes de setiembre.
Formula	Formula= % de reconocimiento de marca ciudad a nivel metropolitano
Calculo de la meta	Avance del Proyecto Marca Carabayllo al I Semestre del año 2015 = 50%



## ESTRATEGIA

Convocar a un concurso creativo para la elaboración de la marca del Distrito.

Se realizó reuniones de trabajo para la creación de la marca ciudad.- A través de la participación de especialistas y funcionarios de acuerdo a sus competencias, se viene realizando reuniones de trabajo para la elaboración de la marca ciudad.

Se realizó concurso de creatividad – Diseño de la Marca de Carabayllo.- Los alumnos del Colegio Ciro Alegría participaron en el diseño de la marca ciudad, en donde se obtuvieron una diversidad de propuestas de acuerdo a la identificación con el distrito.

## ESTRATEGIA

Organizar 4 exposiciones anuales de cultura e historia del distrito en principales centros educativos, parques, plazas y lugares públicos del distrito.

- Realización de Foro Extraordinario “Punchauca Camino al Bicentenario”.- Participación de delegación de instituciones educativas del distrito, gobierno local e institución público – privada, con el fin de promover y conservar nuestro patrimonio cultural, histórico y natural del distrito.
- Exposición “Observatorio Astronómico de BuenaVista”, con la Brigada de Protección del Patrimonio.- Con el fin de generar la sensibilización, conservación, progreso y difusión del patrimonio arqueológico “Buena Vista”, se realizó el conversatorio con el Arq. Dr. Tomas Benfer (USA).
- Evento Cultural “La Huaca de Cuenta”.- Evento organizado por el Ministerio de Cultura y Municipalidad Distrital de Carabayllo, en el que consto de la participación de instituciones educativas que recibieron un taller de sensibilización en la protección y conservación de los patrimonios culturales, históricos y naturales, el cual los eventos se desarrollaron en la casa y capilla hacienda Punchauca, muralla de Tungasuca, zona arqueológica Con Con.

### ➤ GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y TURISMO.



Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Desarrollo Económico Local y Turismo.</b>
Nº 13: Objetivo operativo	<i>“Desarrollar acciones de puesta en valor de los potenciales turísticos del distrito”.</i>
Línea base	Nº de visitantes en el año 2013
Descripción	Actualmente los lugares turísticos del Distrital de Carabayllo, están siendo visitados por instituciones educativas tanto dentro como fuera de la jurisdicción.
Formula	Formula= <i>Número de visitantes a lugares turísticos en el distrito de Carabayllo</i>
Calculo de la meta	<i>Número de visitantes a lugares turísticos en el distrito de Carabayllo al I Semestre 2015 = 30%</i>

### ESTRATEGIA

Habilitar 1 museo de sitio de restos arqueológicos en el distrito de Carabayllo.

Elaboración de un registro de evidencias arqueológicas para exposición museística.- Mediante un registro de recopilación fotográfica, se ha obtenido un directorio de restos arqueológicos y naturales, el quien será presentado lueo como “Proceso Cultural de 10000años en Carabayllo – Lima Norte”.

### ESTRATEGIA

Crear un sistema de circuitos turísticos en el distrito de Carabayllo.



Circuito Turístico para el fomento de la protección del patrimonio cultural.- Con la participación de la institución SOCIOS EN SALUD se realizó el circuito turístico en las zonas de atractivo turístico en la que se fomentó el arte y cultura como eje de promoción del turismo sostenible.

➤ **GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y TURISMO.**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Desarrollo Económico Local y Turismo.</b>
Nº 14: Objetivo operativo	<i>“Desarrollo de eventos locales para el posicionamiento como distrito líder de referencia en Lima Norte”.</i>
Línea base	Eventos realizados en el 2012
Descripción	Al primer semestre del 2015 se han desarrollado eventos de Feria Agropecuaria, Gastronómica y Artesanal, Capacitación en Manipulación de Alimentos a emolienteros, Escuela de Liderazgo y Emprendimiento en el Distrito de Carabaylo.
Formula	Formula= <i>_Número de eventos desarrollados 2015</i>
Meta alcanzada	<i>Número de eventos desarrollados al I Semestre 2015= 3</i>

**ESTRATEGIA**

Promover concursos gastronómicos y folclóricos en un parque del distrito por mes.



Feria Agropecuaria, Gastronómica y Artesanal.- Can la participación de los agricultores del valle y la exposición y venta de sus productos agrícolas, la gastronomía local y la artesanía fueron parte del espacio que fomenta el espacio de participación y crecimiento de los agricultores y artesanos.

### ESTRATEGIA

Desarrollar 4 campañas anuales simultáneas de salud en puntos estratégicos del distrito trimestralmente.

Manipulación de Alimentos – Sub Gerencia de Comercialización.- A través de la capacitación a emolienteros y otros trabajadores autónomos que estén involucrados en la manipulación de alimentos en un trabajo en conjunto con el Gerente de Salud, Sub Gerencia de Comercialización y esta Gerencia, han promovido a través de los empresarios dedicados al rubro mencionado mejoren o adquieran habilidades en la manipulación de alimentos.

### ESTRATEGIA

Desarrollar 2 concursos de talento anuales, promoviendo la creatividad juvenil en el distrito, semestralmente.

Escuela de LIDERAZGO Y Emprendimiento en el Distrito de Carabayllo.- Con la participación de escolares de los años de 4 y 5 de secundaria, adquieren habilidades para el emprendimiento a través del desplazamiento de habilidades y actitudes innovadoras y competitivas que permitan su crecimiento como persona.

## ➤ GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y TURISMO.

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Desarrollo Económico Local y Turismo.</b>
Nº 15: Objetivo operativo	<i>“Desarrollar una estrategia de comunicación dirigida a los ciudadanos y actores distritales para lograr su colaboración en la consolidación de la marca ciudad”.</i>
Línea base	Eventos realizados en el 2012

Descripción	Para la consolidación de la Marca ciudad se contó con la participación de diversos actores empresariales, institucionales y la población en su conjunto.
Formula	Formula = % de colaboración ciudadana en la consolidación de la marca ciudad
Calculo de la meta	% de colaboración ciudadana en la consolidación de la marca ciudad en el año I Sem. 2015 = 1

### ESTRATEGIA

Elaborar un boletín trimestral a nivel distrital para mayor difusión de las obras municipales, participación ciudadana y marca ciudad.

Espacio de difusión en el periodo El Rotativo.- Difusión de los eventos, actividades de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

### ESTRATEGIA

Desarrollar campañas mensuales en colegios y espacios públicos del distrito comunicando a los ciudadanos el concepto de marca ciudad a difundir.

- **Conversatorio Empresarial de la Diversificación Productiva.-** Dentro de los temas del conversatorio, se tuvo la participación de gremios, emprendedores y empresarios de la MYPE del distrito; se llevó a cabo la presentación del Proyecto de la Creación de la Marca Ciudad en donde se aplicó una ficha encuesta para recopilar datos de los aspectos cualitativos de los asistentes; en relación a la identificación con la localidad se hicieron talleres.

### ESTRATEGIA



Organizar 2 exposiciones y/o ferias artesanales en las principales plazas del distrito en un año.

Exposición de productos artesanales en la visita de delegación de mexicanos.- Como parte de difundir lo nuestro, se llevó a cabo la exposición de productos artesanales elaborados y fabricados en la localidad, en donde se logró un intercambio socio cultural y acuerdo comerciales entre los artesanos del distrito y la delegación mexicana.

### **OBJETIVO GENERAL N° 5**

***“Promover la participación ciudadana organizada para lograr una mayor colaboración e integración municipio-ciudadano”***

#### **➤ SUB GERENCIA PARTICIPACIÓN VECINAL**

Área responsable del indicador	<b>Sub Gerencia Participación Vecinal (Gerencia Salud y Subgerencia Educación)</b>
N° 16: Objetivo operativo	<i>“Crear mecanismos/espacios de coordinación para el desarrollo de iniciativas con actores locales públicos y privados”.</i>
Línea base	Presupuesto Participativo 2012
Descripción	Respecto a este objetivo de crear mecanismos se coordinó a través de la gerencia de Planeamiento, presupuesto la mesa de diálogo y concertación con diversas instituciones que apoyan al cumplimiento de los objetivos básicos que persigue cumplir la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Durante el I Semestre del año 2015, actualmente contamos con 5 convenios entre salud y educación.
Formula	N° de iniciativas presentadas por actores locales públicos y privados. <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;">             Formula = N° de iniciativas presentadas por actores locales públicos y privados en el 2015           </div>



Meta alcanzada

Nº iniciativas en el I Semestre del año 2015 = 5

## ESTRATEGIA

**Firmar convenios marco con las universidades públicas y privadas para la facilitación de becas y medias becas a alumnos destacados de bajos recursos económicos.**

- **Convenio Marco con la Universidad Agraria de la Selva UNAS**, Tingo María.- Este convenio busca facilitar el acceso a los profesionales y bachilleres en diferentes campos relacionados con las ramas de ciencias económicas y administrativas del Distrito de Carabayllo; para profundizar y ampliar los conocimientos y destrezas que requiere el perfeccionamiento profesional en un área específica.
- **Convenio de Cooperación Interinstitucional N° 547-2014-MINEDU**.- Convenio de colaboración interinstitucional para la implementación de las becas entre el Ministerio de Educación y la Municipalidad Distrital de Carabayllo, cuya finalidad es “Desarrollar campañas de información y difusión masiva dirigida a los trabajadores y a la comunidad en general sobre las modalidades de Becas que ofrece el Ministerio de Educación, así como becas Nacionales e Internacionales”. Así mismo al I Semestre del año 2015, la Subgerencia de Educación ha logrado un avance del 50%.
- **Convenio de Cooperación Educativa cultural entre la Universidad Inca Garcilazo de la Vega y la Municipalidad Distrital de Carabayllo**.- El objetivo d este convenio es “Promover la formación del personal, que conduzca a la Actualización, obtención de grados y títulos que permitan elevar el nivel técnico – Administrativo de los funcionarios y Trabajadores de la Municipalidad”. Al I Semestre del año 2015, aun no se efectúa el convenio en ninguna de sus cláusulas.
- **Convenio de Cooperación Internacional entre la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. y la Municipalidad Distrital de Carabayllo**. El convenio tiene como objetivo “Una adecuada formación y capacitación profesional con los niveles de actualización y perfeccionamiento del personal de trabajadores de la Municipalidad, en los programas regulares y en los programas especiales, como experiencia laboral, segunda especialización y complementación Académica y otros programa que desarrolla la Universidad”.



## ESTRATEGIA

Establecer convenios con clínicas locales para el mejor desempeño del Centro Médico Municipal mediante la prestación de servicios básicos de salud.

- El centro médico de la Municipalidad de Carabayllo, viene trabajando actualmente con la MICRO- RED.
- Se firmó un **Convenio marco de cooperación interinstitucional entre el Grupo Quito S.A.C. y la Municipalidad Distrital de Carabayllo**, según acuerdo de consejo N° 037-2015/MDC de fecha 10 de junio del 2015; con la finalidad de implementar el centro médico y ofrecer diversas especialidades de atención médica.

### OBJETIVO OPERATIVO N° 17

Área responsable del indicador	<b>Sub Gerencia Participación Vecinal</b>
N° 17: Objetivo operativo	<i>“Promover una mayor participación de la ciudadanía en los diferentes espacios político-públicos locales”.</i>
Línea base	N° agentes participantes Presupuesto Participativo 2012
Descripción	Frente a este objetivo orientado a la participación de la ciudadanía en el presupuesto participativo <b>2013</b> ; se contó con <b>398</b> agentes participantes, así mismo para el año <b>2014</b> se contó con <b>522</b> agentes participantes, para el año <b>2015</b> se contó con <b>275</b> agentes participantes; observándose una disminución de participantes en comparación del año 2014 y no cumpliendo con lo programado como meta para el año 2015 en el Plan Estratégico Institucional.



Formula	Formula = N° de agentes participantes 2015
Calculo de la meta	N° de agentes participantes 2015 = 275

Para el logro de estos resultados se realizó las estrategias que se detalla a continuación:

<b>ESTRATEGIA N° 1</b>
<b><i>“Implementar Juntas vecinales y programar reuniones mensuales del alcalde y los gerentes con estas”.</i></b>

1. Se han organizado las juntas vecinales sin embargo está pendiente promover su centralización y mayor coordinación con la policía nacional a fin de hacerlos participe de medios de disuasión e información que permita articular un mejor servicio de seguridad con la policía.
2. Es un objetivo prioritario convocarlos para definir los medios con que se pueden implementar, hacer el seguimiento de sus actividades para definir sus roles con la Municipalidad Distrital.

Así mismo, la Subgerencia de Participación Vecinal durante el I Semestre del año 2015 ha desarrollado las siguientes actividades:

- **Escuela de Liderazgo.-** Se realizó desde el 20 de febrero, los meses de marzo, abril hasta el 27 de junio todos los días viernes de cada semana del 2015. En dicha actividad realizada con la ONG “Word Visión por los niños”, la subgerencia de participación vecinal promociono el evento, convoco a los líderes sociales, registro la asistencia de los participantes. Se apoyó con la logística para el evento tales como local, equipo de sonido, sillas.
- **1er Taller para líderes sociales.-** Se realizó el 12 de junio a las 3:00pm en el Palacio Municipal, se elaboraron modelos de convocatorias de asamblea general. Se elaboraron modelo de acta asamblea general: ordinaria, extraordinaria para renovar la representación vecinal. Los materiales de trabajo fueron un modelo de convocatoria citación, y un modelo de acta de asamblea general. Cada participante elaboro una convocatoria o citación en el



reverso del modelo de convocatoria recibido. Concluido el trabajo en grupos, se solicitó que uno de los participantes de cada grupo resuma la opinión del grupo sobre el contenido del modelo de convocatoria y acta entregadas y los aportes realizados.

- **5to Encuentro Distrital de Dirigentes:** Se desarrolló el 27 de junio a las 5:00pm en la plaza de armas del pueblo joven Raúl Porras Barrenechea. Donde se realizó la presentación de las propuestas de una nueva ordenanza ROS-RUOS sobre reconocimiento municipal. Participó la SUNARP Gerencia de Registro e Organizaciones y Personas.

#### ESTRATEGIA N° 2

***“Evaluar los avances de los proyectos priorizados en el Ppto Participativo de forma trimestral en forma conjunta entre al alcalde, gerentes y representantes de la sociedad civil”.***

1. Es un medio de evaluación que se hace semestralmente, sin embargo, bien se puede implementar en cada uno de los 11 sectores en que está dividido el distrito lo que permitiría darle continuidad a todo el proceso, es decir una vez determinados los proyectos priorizados incentivar en los señores dirigentes la comunidad de los no priorizados buscando el desarrollo de sus iniciativas y mayores inversiones para el distrito.
2. En ese sentido se ha avanzada considerablemente en el objetivo de permitir transmitir a los señores dirigentes una mirada distrital a su trabajo a partir del enorme desarrollo que en infraestructura e inversiones lleva a cabo la comuna local a nivel distrital e interdistrital; experiencia que se consolidó con la elección de las comisiones de trabajo de nivel distrital en áreas fundamentales tales como la comisión de trabajo de nivel distrital en áreas fundamentales tales como la comisión de alto nivel encargada de la ampliación de las redes de gas doméstico hasta el distrito de Carabayllo además de las otras 10 comisiones elegidas; todo este proceso se espera consolidar.

#### ESTRATEGIA N° 3

***“Zonificar el distrito, encargando el seguimiento descentralizado de cada zona a un grupo de regidores, para que a través de ellos se recepcionen de manera directa las inquietudes de la ciudadanía”.***

1. Es un mecanismo que puede funcionar con el compromiso de los señores regidores sin embargo corresponde a la disposición de los mismos su cumplimiento, medida en que la subgerencia no tiene mayor intervención, sin embargo



los objetivos de recibir las inquietudes de la población se pueden cumplir teniendo en cuenta el ítem anterior. Actualmente se está trabajando con los Sres. Regidores por comisiones en temas específicos, encargando el cumplimiento de los mismos.

#### ESTRATEGIA N° 4

**“Crear mesas de diálogo con los principales actores políticos del distrito, haciéndolos partícipes del crecimiento de este”.**

Las “mesas de diálogo” tienen como objetivo principal acercar y generar confianza entre los actores involucrados en un conflicto o controversia que aún no ha llegado a escalar, y por tanto, funciona como marco general donde los actores se encuentran y logran establecer acuerdos. Éste es un importantísimo trabajo previo a la toma de decisiones, en la medida que permite generar posiciones y opiniones en base a sustentos técnicos concretos. Se entiende también que las mesas de coordinación representen un número importante del total de actividades, dado que estos espacios permiten establecer las condiciones necesarias para el desarrollo de las otras acciones para la gestión. Partiendo de ello, la Subgerencia de Participación Vecinal, desarrolla:

- Mecanismo de consolidación político institucional programado una vez cada seis meses que puede implementarse con los partidos que desarrollan sus actividades de manera permanente en el distrito.





**OBJETIVO GENERAL Nº 6**

***“Contar con personal capacitado, motivado y con las competencias necesarias para desarrollar con eficiencia las actividades propias de su puesto”.***

➤ **SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS**

Área responsable del indicador	<b>SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS</b>
Nº 18: Objetivo operativo	<i>“Mejorar los procesos de selección del personal de la MDC mediante el uso de perfiles por competencias”.</i>
Línea base	Perfiles por competencia en el 2012
Descripción	Frente a este objetivo para la implementación y actualización del Manual de Perfiles de puestos se ha adoptado el esquema y la metodología propuesto por la Autoridad



	Nacional de Servicio civil (SERVIR) denominado Mapeo de Puestos.
Formula	<p><i>Número de perfiles por competencias establecidos</i></p> <p>Formula= <i>Número de perfiles por competencias establecidos en el 2015</i></p>
Calculo de la meta	<p><i>Número de perfiles por competencias establecidos en el 2015= 7</i></p>

#### ESTRATEGIA

Revisar y actualizar el CAP con la finalidad de establecer el número de personal óptimo para la gestión de la entidad.

Se actualiza continuamente el CAP y se viene implementando la metodología propuesta por la Autoridad Nacional de Servicio civil (SERVIR) denominado Mapeo de Puestos.

#### ESTRATEGIA

Realizar 1 evaluación anual de conocimientos, psicotécnica y entrevistas al personal para medir sus capacidades y determinar los puntos de mejora.

Evaluaciones de Desempeño por competencias al personal CAS: Durante el periodo Enero – Junio 2015, se llevaron a cabo 3(Tres) evaluaciones de desempeño las cuales permitirán mejorar permanentemente las capacidades y habilidades de los trabajadores.

#### ESTRATEGIA

Establecer un procedimiento de selección de personal por competencias.

Actualmente la Subgerencia de Recursos Humanos está evaluando y seleccionando al personal por competencias a fin de ser derivadas a las áreas de acuerdo con sus carreras estudiadas. Con la finalidad de mejora el rendimiento presente y futuro de la organización en base a las competencias detectadas que se requieren fortalecer se están desarrollando las evaluaciones de la siguiente forma:

1. (02) Evaluación del Desempeño Laboral (Personal CAS)
2. (01) Evaluación del desempeño laboral (Personal Empleado y Obrero)

#### ESTRATEGIA

Dotar de 90 horas de capacitación y entrenamiento continuo para el personal de la MDC en políticas y gestión públicas en convenio con institutos y universidades para capacitación del personal.

Capacitaciones para el personal, con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción con el puesto y además favorecer la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad. Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.

1. Charla de Capacitación y competencias de desarrollo personal y organizacional realizada el 23 de marzo del 2015.

Área responsable del indicador	<b>SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS</b>
Nº 19: Objetivo operativo	<i>“Desarrollar procesos de inducción del personal sobre las actitudes, normas, valores y patrones de conducta esperados por la MDC”.</i>
Línea base	<i>Inducción desarrollados en el año 2013</i>
Descripción	La subgerencia de Recursos Humanos desde el 2013 viene implementando el proceso de inducción al personal contrato bajo el régimen Laboral Especial CAS de nuevo ingreso: Dando a conocer mediante este proceso de inducción; la misión, visión y organigrama de la Municipalidad distrital de Carabayllo, así mismo sus derechos y obligaciones como trabajador bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS, todo esto con la finalidad de promover la integración y facilitar el proceso de sociabilización del personal que ingresa a la entidad; contribuyendo así a reducir el estrés y la ansiedad

	generados por la adaptación de un nuevo ambiente laboral.
Formula	Formula= <i>Número de procesos de inducción desarrollados 2015</i>
Calculo de la meta	<i>Número de procesos de inducción desarrollados 2015 = 6</i>

#### ESTRATEGIA

Implementar programas de incentivos no monetarios para el personal eficiente.

Proceso de inducción del personal contratado bajo el régimen Laboral especial CAS de nuevo ingreso: Mediante este proceso de inducción se da a conocer al nuevo empleado la misión, visión y organigrama de la Municipalidad Distrital de Carabayllo; asimismo sus derechos y obligaciones como trabajador bajo el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS, esto con la finalidad de promover la integración y facilitar el proceso de sociabilización del personal que ingresa a la entidad, las inducciones son realizadas mensualmente por lo tanto de Enero a Junio se han programado 6 (Seis) inducciones.

#### ESTRATEGIA

Implementar programas de higiene y seguridad laboral, en todas las áreas de la MDC.

Programa incorporado dentro de los estatutos del trabajador.

#### ESTRATEGIA

Programar reuniones trimestrales de retroalimentación con el personal, aplicando evaluaciones de 360° y dinámicas de motivación de equipos.

Proceso de inducción al personal contratado bajo el régimen laboral especial CAS de nuevo ingreso: Mediante este proceso de inducción se da a conocer al nuevo empleado la misión, visión y organigrama de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, asimismo sus derechos y obligaciones como trabajador bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS, esto con la finalidad de promover la integración y facilitar el proceso de sociabilización del personal que ingresa a la entidad, así mismo reducir el estrés y la ansiedad generados por la adaptación de un nuevo ambiente laboral.

➤ **SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS**

Área responsable del indicador	<b>SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS</b>
Nº 20: Objetivo operativo	<i>“Implementar procesos de gestión del potencial humano (GPH) de la MDC para el 2016”.</i>
Línea base	<i>Procesos en GPH EN EL 2013</i>
Descripción	Para el cumplimiento de este objetivo, se desarrollaron evaluaciones en base a perfiles idóneos de trabajadores.
Formula	<i>Formula= Número de procesos en GPH implementados en el año 2015</i>
Calculo de la meta	<i>Número de procesos en GPH implementados en el año 2015 = 3</i>

**ESTRATEGIA**

Definir los perfiles idóneos de los gerentes, subgerentes y/o jefes y del personal.



En cuanto a la implementación de procesos de gestión del potencial humano para llevar a cabo la estrategia referente a definir los perfiles idóneos de los gerentes y/o jefes del personal contamos con el Manual de Organización y Funciones, documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y Funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal.

ESTRATEGIA
Revisión, ajuste y homologación del sistema de remuneraciones. En concordancia con los lineamientos del Gobierno Central

Respecto a la estrategia sobre la revisión, ajuste y homologación del sistema de remuneraciones en concordancia con los lineamientos del Gobierno Central la Municipalidad Distrital de Carabayllo se encuentra en un proceso de transición para la aplicación de la Ley del Servicio Civil que está estipulada a desarrollarse en un periodo de seis años la cual busca introducir la meritocracia para elevar la calidad de los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos así como mejorar los ingresos de la mayoría de los servidores públicos e incentivar su crecimiento personal y profesional en la administración pública.

➤ **SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS**

Área responsable del indicador	<b>SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS</b>
Nº 21: Objetivo operativo	“Mejorar los procesos de desarrollo de capacidades del personal en nuevos conocimientos y herramientas para un desempeño óptimo de su labor en la MDC”.
Línea base	Proceso de Desarrollo de capacidades implementados en el año 2013
Descripción	Se le brinda al personal capacitaciones certificadas de tal manera que los trabajadores puedan acrecentar sus conocimientos y por lo tanto, al ser aplicadas en la municipalidad aumentar la productividad.
	Formula= <i>Número de procesos de desarrollo de capacidades implementados en el 2015</i>



Formula	
Calculo de la meta	Número de procesos de desarrollo de capacidades implementados en el I Semestre del año 2015 = 3

### ESTRATEGIA

Desarrollar un programa de integración laboral y compromiso con la MDC.

Se está trabajando en el programa de integración laboral.

### ESTRATEGIA

Otorgar 20 becas para un desempeño eficiente del personal en cursos y manejo de herramientas de gestión pública.

Se le brinda al personal capacitaciones certificadas de tal manera que los trabajadores puedan acrecentar sus conocimientos y por lo tanto, al ser aplicadas en la municipalidad aumentar la productividad.

Por otro lado la Municipalidad Distrital de Carabayllo cuenta con un convenio académico con una destacada universidad lo que permite al trabajador extender sus expectativas laborales y de esa manera desarrollar una línea de carrera.

### ESTRATEGIA

Capacitar 8 horas anuales al personal en el manejo de las TICs.



Se brinda al personal capacitaciones certificadas de tal manera que los trabajadores puedan acrecentar sus conocimientos y por lo tanto, al ser aplicadas en la municipalidad aumentar la productividad. Por otro lado la Municipalidad Distrital de Carabayllo cuenta con un convenio académico con una destacada universidad lo que permite al trabajador extender sus expectativas laborales y de esa manera desarrollar una línea de carrera.

Se han realizado actividades orientadas al bienestar del personal y al mejoramiento del clima y cultura organizacional, con el objetivo de aumentar el compromiso organizacional tales como:

- DIA DE LA SECRETARIA, Organizado el día 27 de abril del 2015.
- DIA DE LA MADRE, Organizado el día 8 de mayo del 2015.
- DIA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, Organizado el 01 de mayo del 2015.

➤ **Subgerente de Recursos Humanos**

Área responsable del indicador	<b>Subgerente de Recursos Humanos</b>
Nº 22: Objetivo operativo	<i>“Mejorar las competencias individuales, técnicas y gerenciales para el desarrollo de capacidades de gestión en el personal”.</i>
Línea base	Mejora de capacidades en el año 2013
Descripción	La Municipalidad Distrital de Carabayllo se encuentra en el proceso de la formación del área de Desarrollo Humano del personal donde está incluida la capacitación al personal en temas de liderazgo, trabajo en equipo, inteligencia emocional, y gestión estratégica.
Formula	Formula = % de mejora de capacidades de gestión en el personal 2015
	% de mejora de capacidades de gestión en el personal 2015= 3



Meta alcanzada	
<b>ESTRATEGIA</b>	
Capacitar 40 horas anuales al personal en temas de liderazgo, trabajo en equipo, inteligencia emocional, y gestión estratégica.	

La Municipalidad Distrital de Carabayllo se encuentra en el proceso de la formación del área de Desarrollo Humano, el cual permitirá hacer una evaluación, análisis y además brindar soluciones respecto al desarrollo del personal donde está incluida la capacitación al personal en temas de liderazgo, trabajo en equipo, inteligencia emocional, y gestión estratégica.

### **OBJETIVO GENERAL N° 7**

***“Desarrollar instrumentos de gestión municipal que sean implementados y usados por todas las áreas de la MDC”.***

#### ➤ **GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional</b>
N° 23: Objetivo operativo	<i>“Actualizar herramientas de gestión de acuerdo al marco legal existente y a los procesos de modernización y descentralización del Estado”.</i>
Línea base	Herramientas de gestión en el año 2012 (PDCL Y PEI)
Descripción	Actualmente la Municipalidad ha implementado el <b>PDT</b> (Programa de Desarrollo Territorial) focalizado en determinadas zonas a fin de conocer la necesidad específica de cada zona de la población de Carabayllo.
	Formula= <i>_Número de herramientas de gestión actualizada en el 2015</i>



Formula	
Meta alcanzada	Número de herramientas de gestión actualizada en el I Sem. 2015= 4

### ESTRATEGIA

Implementar el presupuesto por resultados (PpR).

*La municipalidad viene implementando el presupuesto por resultados relacionado a la Meta presupuestal. Actualmente se está evaluando la eficacia y eficiencia de las metas presupuestales al I Semestre del año 2015 y observando una ejecución favorable.*

### ESTRATEGIA

Revisar las herramientas de gestión aplicadas actualmente (manuales, directivas y guías), para su ajuste y/o modificación.

*Actualmente se están evaluando el PEI para medir el cumplimiento de las metas trazadas en el informe formulado; mientras que el PDC aún está en proceso de evaluación por motivo de las proyecciones de mediano plazo; asimismo se cuenta con otra herramienta de gestión como es el PDT(Programa de Desarrollo Territorial), que brinda un abordaje integral, multisectorial y articulado a los principales problemas que afectan la calidad de vida de las familias, en especial de los niños, niñas y adolescentes en determinadas zonas del distrito de Carabayllo. De igual forma el TUPA ya está actualizado.*

Contamos también con herramientas internas PAC y algunas que no tienen directivas como el POI, entre otros.



➤ **SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS**

Área responsable del indicador	<b>Subgerente de Recursos Humanos</b>
Nº 24: Objetivo operativo	<i>“Difundir internamente al personal el uso de los instrumentos de gestión pública municipal”</i>
Línea base	Conocimiento de los instrumentos de gestión pública en el año 2013
Descripción	En cuanto a difundir al personal el uso de los instrumentos de gestión pública municipal, realizamos la revisión anual al ROF, MOF, CAP y TUPA.
Fórmula	Formula= % de conocimiento de los instrumentos de gestión pública municipal existentes en el año 2015
Calculo de la meta	% de conocimiento de los instrumentos de gestión pública municipal existentes en el año 2015 = 20%

**ESTRATEGIA**

Establecer la revisión anual de los instrumentos de gestión (MOF, ROF, CAP, TUPA) buscando su integración y alineamiento a los objetivos estratégicos de la entidad.

En cuanto a difundir al personal el uso de los instrumentos de gestión pública municipal, realizamos la revisión anual al ROF, que determina la naturaleza, finalidad, competencias y estructura orgánica de la Municipalidad; las funciones las competencias, la composición de sus órganos de que la conforman, MOF, que detalla y especifica las funciones que desarrolla una determinada Oficina; los órganos que comprende y sus funciones; los cargos que conforman cada órgano, sus funciones, sus líneas de



autoridad y responsabilidad y sus requisitos mínimos, CAP, que prevé los cargos que la Municipalidad requiere para su normal funcionamiento en un periodo determinado en que rija la organización vigente, es pues, una planificación de los cargos que necesita la Municipalidad. TUPA, documento unificado de cada entidad de la Administración Pública que contiene toda la información relativa a la tramitación de los procedimientos administrativos que se realicen ante las distintas dependencias.

## ESTRATEGIA

Creación de boletín interno virtual trimestral para la difusión y actualización del uso de instrumentos de gestión.

En este punto se está llevando a cabo la elaboración de la Directiva para los trabajadores bajo Contrato Administrativo de Servicios (CAS), Directiva de Practicantes, Código de Ética y el Reglamento de la Administración de Legajos.

### ➤ Subgerente de Recursos Humanos

Área responsable del indicador	Subgerente de Recursos Humanos
N° 25: Objetivo operativo	<i>“Capacitar al personal en el desarrollo e implementación efectiva de las herramientas de gestión pública municipal para la MDC”.</i>
Línea base	N° Capacitaciones 2012
Descripción	Se brinda al personal capacitaciones que les permitan conocer acerca de la implementación efectiva de las herramienta de gestión pública para la Municipalidad, una de ellas por ejemplo; la realizada por la Ley de servicio civil (Ministerio de Trabajo – SERVIR) y el seguimiento continuo de la aplicación de herramientas de gestión.
Formula	Formula= <i>Número de capacitaciones en el año 2015</i>
Calculo de la meta	<i>Número de capacitaciones en el I Sem. del año 2015 = 3</i>



--	--

### ESTRATEGIA

Capacitar al personal 8 horas en conocimientos de administración pública, para mejorar la gestión de cada uno de los procesos, con la programación de talleres trimestrales.

Se brinda al personal capacitaciones que les permitan conocer acerca de la implementación efectiva de las herramienta de gestión publica para la Municipalidad, una de ellas por ejemplo; la realizada por la Ley de servicio civil (Ministerio de Trabajo – SERVIR) así como también la implementación de la ley de transparencia que se actualiza de manera mensual además de realizar reuniones de las gerencias para el seguimiento continuo de la aplicación de herramientas de gestión.

### ESTRATEGIA

Desarrollo de reuniones mensuales de personal por áreas para el seguimiento de la aplicación de herramientas de gestión.

La ley de transparencia se actualiza de manera mensual, informando los cambios realizados.

### ESTRATEGIA

Desarrollo de reuniones trimestrales de todas las gerencias, para el seguimiento de la aplicación de herramientas de gestión.

Se realizan reuniones con las gerencias para el seguimiento continuo de la aplicación de herramientas de gestión.  
La Municipalidad Distrital de Carabayllo se encuentra en el proceso de la formulación del área de Desarrollo Humano y Bienestar social, el cual permitirá hacer una evaluación, análisis y óptimo resultado.



Así mismo, la Subgerencia de Defensa Civil en coordinación con la Sub Gerencia de Recursos Humanos ha planteado 04 (cuatro) capacitaciones programadas en este año que tiene como concepto “IDENTIFICACION DE PELIGROS, EVALUACION DE RIESGOS Y CONTROL IPERC MAPA DE RIESGOS”, que tendrá como inicio el 27 de agosto del presente año, dirigida al personal interno de la Municipalidad de Carabayllo.

**OBJETIVO GENERAL N° 8**

**“Contar con un local Municipal adecuado para la atención al ciudadano”**

➤ **GERENCIA DE DESARROLLO URBANO RURAL**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Desarrollo Urbano Rural</b>
N° 26: Objetivo operativo	<i>“Construir la nueva infraestructura Municipal de acuerdo al perfil SNIP aprobado por el MEF”.</i>
Línea base	Construcción del Local en el 2012 = 5%
Descripción	Actualmente se cuenta con un Palacio Municipal construida con buena infraestructura y en óptimas condiciones de infraestructura.
Formula	Formula= % de avance de la construcción del nuevo local en el año 2015
Meta alcanzada	% de avance de la construcción del nuevo local en el I Sem. 2015 = 100%

**ESTRATEGIA**



Asegurar la asignación presupuestal para la construcción de la nueva sede municipal.

Actualmente la Sede de la Municipalidad de Carabayllo, que se encuentra ubicado en la Av. Merino Reyna, calle con la Túpac Amaru, está en la fase de culminación.

#### ESTRATEGIA

Establecer normas de seguridad y cuidado relacionadas a la infraestructura municipal.

Las Normas de Seguridad y Cuidado de la Infraestructura de la Municipalidad de Carabayllo están desarrolladas.

#### ESTRATEGIA

Gestionar donaciones y/o apoyo institucional de entidades extranjeras para la mejora de la infraestructura municipal.

Actualmente la Municipalidad ha mejorado su infraestructura municipal.

### **OBJETIVO GENERAL Nº 9**

***“Actualizar y potenciar la infraestructura tecnológica de la MDC (Hardware y/o Software)”***

#### **➤ SUB GERENCIA DE INFORMÁTICA**

Área responsable del indicador	<b>Sub Gerencia de Informática</b>
Nº 27: Objetivo operativo	<i>“Implementar la Plataforma Digital Integrada de Servicio al Ciudadano”.</i>
Línea base	<i>Plataforma Digital Integrada en el 2012</i>



Descripción	Se cumplió en un 80% según lo proyectado como meta para el 2015.
Formula	Formula = % de Implementación de la Plataforma Digital Integrada 2015
Calculo de la meta	% de Implementación de la Plataforma Digital Integrada 2015 = 80

#### ESTRATEGIA

Adquirir un Sistema Informático Integrado de mesa de partes para la simplificación administrativa, capacitando a todo el personal para su correcto uso.

Actualmente se sigue trabajando con el Software de trámite documentario web SISTRAN, durante el 2015 aún no se han adquirido otro sistema informático.

#### ESTRATEGIA

Implementar sistemas operativos óptimos en todos los equipos informáticos, así como la seguridad informática y una red adecuada de banda ancha.

Se contrató un ancho de banda de 15mb para el servidor de internet y un nuevo cableado de red categoría 6. Contando con un firewall para la protección de la red. Al I Semestre del año 2015 se cumplió en un 80% de avance.

#### ESTRATEGIA

Fiscalizar el correcto uso del correo institucional.

Se crearon los correos institucionales a cada trabajador de la Municipalidad e instrucción de su uso. Durante el I Semestre del año 2015 se avanzó en un 95%.

➤ **SUB GERENCIA DE INFORMÁTICA**

Área responsable del indicador	<b>Sub Gerencia de Informática</b>
Nº 28: Objetivo operativo	<i>“Modernizar y Optimizar la infraestructura tecnológica existente”.</i>
Línea base	% de implementación de modernización en el año 2012
Descripción	Se cumplió con un 40% adicional a lo proyectado en el año 2015.
Formula	Formula= % de implementación de la modernización y optimización de la infraestructura en el 2015
Calculo de la meta	% de implementación de la modernización al I Semestre del 2015 = 80%

**ESTRATEGIA**

Revisar el inventario actual de equipos y programas del municipio, para su redistribución y/o modernización en base a las necesidades de cada área.

Se inventario a los equipos obsoletos durante el año 2014, cambiándolos por equipos de última generación, actualmente al 2015, se encuentra al 100% los equipos informáticos instalados.



### ESTRATEGIA

Implementar un módulo de trabajo y un computador por trabajador administrativo.

En el 2014 se implementaron varias computadoras a los trabajadores de cada área de la Municipalidad, centrándose especialmente en las áreas que utilizan programas más pesados (Obras Publicas, Catastro, etc.). Siendo así que durante el I Semestre del año 2015, el 80% de personal cuenta con una computadora.

### ESTRATEGIA

Aumentar y/o repotenciar el Hardware y/o equipos de la MDC.

Se aumentó comprando nuevos equipos de última generación. Al I Semestre del año 2015, se aumentó en un 50% el hardware de los equipos.

### ESTRATEGIA

Evaluar las funciones por áreas para la designación de los sistemas operativos que se requieran para la optimización de sus funciones.

Se implementó en el año 2014, equipos de última generación I5/I7. Al I Semestre del año 2015 aún no se han evaluado el sistema operativo.

### ➤ SUB GERENCIA DE INFORMÁTICA

Área responsable del indicador	<b>Sub Gerencia de Informática</b>
Nº 29: Objetivo operativo	<i>“Actualizar de manera continua con nuevas aplicaciones y diseños amigables el portal web de la MDC”.</i>
Línea base	Aplicaciones y diseños incorporados en el año 2012
Descripción	Se cumplió con más aplicaciones de lo proyectado en el año 2014 siendo la diferencia de implementación de 13 nuevas aplicaciones.

Formula = *Número de nuevas aplicaciones y diseños en el 2015*

Formula	
Calculo de la meta	Número de nuevas aplicaciones y diseños en el 2015=13

### ESTRATEGIA

Contratar el personal idóneo con conocimiento y manejo de las TICs.

Se viene contando con profesionales especialistas en implementación de programas de última generación. Al I Semestre del año 2015, la Subgerencia de Informática aumento 5 personas más.

### ESTRATEGIA

Aprovechar el portal para difundir de forma actualizada el desarrollo de las actividades de la municipalidad mediante la publicación de boletines trimestrales.

Se cumplió con más aplicaciones de lo proyectado, reestructurando la página web para hacerla más ordenada y amigable al usuario y con contenido informático y servicios en línea. Al I Semestre del año 2015, se están trabajando al 100% con las publicaciones en el portal de la Municipalidad.

### ➤ SUB GERENCIA DE INFORMÁTICA

Área responsable del indicador	<b>Sub Gerencia de Informática</b>
Nº 30: Objetivo operativo	<i>“Desarrollar un Sistema de Información de Base de Datos para la gestión de la información integrada de la MDC”.</i>
Línea base	Avance de implementación del Sistema Integrado en el año 2012 de 30%



Descripción	Actualmente se encuentra en un 90% de avance del desarrollo del data warehouse; mientras que la implementación del Sistema Integrado de Información al I Semestre del año 2015, se encuentra en proceso.
Formula	Formula = % Implementación del Sistema Integrado de Información en el año 2015
Calculo de la meta	% Implementación del Sistema Integrado de Información en el I Sem. año 2015= En proceso

### ESTRATEGIA

Implementar un Sistema de Información de Base de Datos e Indicadores por área de la municipalidad.

En este punto no se ha podido implementar los reportes estadístico por encontrarnos a la fecha a un 90% de avance del desarrollo del data warehouse.

### **OBJETIVO GENERAL Nº 10**

***“Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC`s) en beneficio del Desarrollo Integral del Distrito”***

#### ➤ **SUB GERENCIA DE INFORMÁTICA**

Área responsable del indicador	<b>Sub Gerencia de Informática</b>
Nº 31: Objetivo operativo	<i>“Promover el desarrollo de la "Ciudad Digital”</i>
Línea base	Avance de la implementación de la Ciudad Digital en el año 2012 de 30%
Descripción	

	Actualmente nos mantenemos en el 50% de actualizaciones, ya se están implementado la red virtual, dentro del distrito y solo falta iniciar el tendido de Red de Fibra Óptica.
Formula	Fórmula = % Implementación de a Ciudad Digital en el año 2015
Calculo de la meta	% Implementación de a Ciudad Digital en el año 2015= 40%

#### ESTRATEGIA

Generación de medidas normativas para la incorporación de infraestructura adecuada en la Implementación de la "Ciudad Digital".

A esta fecha nos encontramos manteniendo actualizaciones, ya que se tiene implementado toda la parte de la red virtual, en el distrito y solo falta iniciar el tendido de Red de Fibra Óptica.

#### ESTRATEGIA

Implementación y promoción de Centros de Tecnologías de la Información en el Distrito.

El distrito de Carabayllo, se encuentra implementando en algunos parques el acceso a internet, contando con redes WIFI, de igual forma en algunos colegios. Esto tiene un avance del 40%.

#### ESTRATEGIA

Implementación y promoción de Puntos de acceso a la Red Virtual

Se está implementado toda la parte de la red virtual en colegios, centros de capacitación y parques con internet. Al I Semestre del año 2015 se avanzado en un 20%.

#### ESTRATEGIA

Tendido de la Red de Fibra Óptica en el casco Urbano de distrito

El tendido de Red de Fibra Óptica, se encuentra en proceso listo para ser ejecutado.

**OBJETIVO GENERAL Nº 11**  
**“Mejorar los procesos de recaudación y tesorería de la MDC”**

➤ **GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA/SUB GERENCIA DE INFORMÁTICA/SUB GERENCIA DE TESORERÍA**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Administración Tributaria/Sub Gerencia de Informática/Sub Gerencia de Tesorería</b>
Nº 32: Objetivo operativo	<i>“Mejorar procesos de identificación y notificación del contribuyente”.</i>
Línea base	Procesos mejorados en el año 2012
Descripción	Actualmente la Subgerencia de Administración Tributaria, viene notificando diariamente a los contribuyentes a fin de ponerse al día en sus pagos.
Formula	Formula = <i>Número de procesos mejorados en el año 2015</i>
Calculo de la meta	<i>Número de procesos mejorados en el I Semestre del año 2015 = 10</i>

**ESTRATEGIA**

Distribuir 2000 dípticos informativos en los locales de la municipalidad por mes.



Se ha cumplido con distribuir a las agencias dípticos informativos respecto a los beneficios que trae cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

**ESTRATEGIA**

Invertir el 5% del Impuesto Predial recaudado en el Catastro Municipal de acuerdo a Ley N° 776

Así mismo, el 5% del Impuesto de Predial se destinan al Catastro Municipal para levantamiento, procesamiento y suministro de información física de las propiedades privadas y vía pública de la jurisdicción del distrito de Carabayllo.

**ESTRATEGIA**

Entregar todos los días de manera eficiente notificaciones a los contribuyentes.

Diariamente se cumple con notificar de manera eficiente Notificaciones y Cartas, que se recaen en las peticiones.

➤ **GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA/SUB GERENCIA DE INFORMÁTICA/SUB GERENCIA DE TESORERÍA**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Administración Tributaria/Sub Gerencia de Informática/Sub Gerencia de Tesorería</b>
Nº 33: Objetivo operativo	<i>“Actualizar la información del Sistema Informático de rentas”.</i>
Línea base	Avance de actualizaciones implementadas en el año 2012



Descripción	El sistema informático mantiene actualizado el registro de contribuyentes, el mismo que puede ser visualizado por todo el área de recaudación a través del SIGMUN.
Formula	Fórmula = % de actualización del Sistema Informático de Rentas en el año 2015
Calculo de la meta	% de actualización del Sistema Informático de Rentas al I Semestre del 2015 = 100%

**ESTRATEGIA**

Emitir reportes diarios, semanales y mensuales del desarrollo del sistema de recaudaciones con copia a la Gerencia General y a la Alcaldía.

Actualmente si se envían reportes diarios y semanales del sistema de recaudación a Alcaldía, para el visto bueno.

**ESTRATEGIA**

Implementar un sistema de ingreso de data para actualizar de manera continua la información de los contribuyentes.

La Subgerencia de informática está implementando en un 100% el sistema de ingreso de data para actualizar de manera continua la información de los contribuyentes, a través del SIGMUN.

➤ **GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA/SUB GERENCIA DE INFORMÁTICA/SUB GERENCIA DE TESORERÍA**



Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Administración Tributaria/Sub Gerencia de Informática/Sub Gerencia de Tesorería</b>
Nº 34: Objetivo operativo	<i>“Integrar los procesos de recaudación y ejecución coactiva”</i>
Línea base	% integración en el año 2012
Descripción	Actualmente la Gerencia de Administración Tributaria, Subgerencia de Informática y Subgerencia de tesorería, trabajan conjuntamente relacionados en los procesos de recaudación.
Formula	Fórmula = % de Integración de los procesos de recaudación y ejecución coactiva en el
Calculo de la meta	% de Integración de los procesos de recaudación y ejecución coactiva en el año 2015= 30%

### ESTRATEGIA

Revisar trimestralmente el cumplimiento de la asignación presupuestal y el % de la ampliación de la base catastral.

La Gerencia de Administración Tributaria a través de sus Subgerencias esta revisando constantemente la base catastral, respecto al impuesto predial.

#### ➤ GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Administración Tributaria</b>
--------------------------------	--



Nº 35: Objetivo operativo	“Mejorar la capacidad resolutive para el cierre delos expedientes”.
Línea base	Expedientes resueltos en el año 2012
Descripción	Actualmente la Gerencia de Administración Tributaria cuenta con personal idóneo para resolver expedientes y realizar las labores de Fiscalización, Coactivo, etc.
Formula	Formula = % de expedientes resueltos en el año 2015
Calculo de la meta	% de expedientes resueltos en el I Sem. 2015 = 4,500 / 2,741 = 61%

### ESTRATEGIA

Contratar al personal idóneo y especialista en resolución de expedientes.

Se cuenta con profesionales idóneos para resolver expedientes en tema de materia tributaria (Prescripción, Pensionistas, Nulidad de Código, exoneración de arbitrios municipales, etc.)

### ESTRATEGIA

Asegurar el cumplimiento de la asignación efectiva del 5% del Impuesto Predial al Catastro Municipal.



Actualmente se destina el 5% de Impuesto Predial al Catastro Municipal para desarrollar levantamiento de la base catastral y procesamiento y suministro de información física de las propiedades privadas y vía pública de la jurisdicción del distrito de Carabaylo.

**OBJETIVO GENERAL N° 12**  
**“Reducir los gastos administrativos y los costos operativos de la MDC”**

➤ **GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Administración</b>
Nº 36: Objetivo operativo	<i>“Implementar políticas de rendición de cuentas por gerencias”.</i>
Línea base	Políticas Implementadas en el 2013
Descripción	Actualmente se está trabajando la Política salarial en base a los reconocimientos del personal eficiente.
Formula	Formula= <i>Número de políticas implementadas en el año 2015</i>
Calculo de la meta	<i>Número de políticas implementadas en el I Sem. 2015 = 1</i>

**ESTRATEGIA**

Fijar un programa de incentivos por cumplimiento de metas para cada gerencia que consista en cursos de capacitación, pasantías o cursos de post grado.



Actualmente se está trabajando con la política salarial de personal eficiente.

➤ **GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Administración</b>
Nº 37: Objetivo operativo	"Implementar políticas de compras corporativas de acuerdo al PAAC".
Línea base	Número de políticas implementadas en el año 2012 = 0
Descripción	Actualmente se está trabajando con el PAAC, PAC, entre otros.
Formula	Fórmula= Número de políticas implementadas en el año 2015
Calculo de la meta	Número de políticas implementadas en el I Sem. 2015= 2

**ESTRATEGIA**

Elaborar de forma programada los pedidos de bienes y/o servicios por cada área de la municipalidad para realizar las compras conjuntas.

A la fecha se ha ejecutado un 70% de los procesos de las contrataciones de bienes y servicios y obras, incluido en el Plan Anual de Contrataciones de la Municipalidad 2015 y el PAAC.



**ESTRATEGIA**

Capacitar 16 horas anuales al personal de logística en la ley de contrataciones del Estado.

Semanalmente la jefatura y los especialistas vienen realizando charlas y talleres de una a dos horas temas de contrataciones del estado.

➤ **GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Administración</b>
Nº 38: Objetivo operativo	<i>“Mejorar la eficiencia de los procesos logísticos en busca de mayor y mejor competencia de Proveedores”.</i>
Línea base	Postores en el año 2012
Descripción	Actualmente los pagos de los proveedores pasan por la aprobación del comité de caja. Según la meta trazada se está cumpliendo con lo programado al I Semestre del año 2015.
Formula	Formula = <i>Número de postores promedio por proceso en el año 2015</i>
Meta alcanzada	<i>Postores en el I Semestre del año 2015 = 3</i>

**ESTRATEGIA**



Capacitar 16 horas anuales a las áreas usuarias para formulación de requerimientos del Área de Logística.

Se tiene programado la capacitación para el 25 de setiembre y 15 de octubre del presente año, en el auditorio Municipal.

#### ESTRATEGIA

Relevar el proceso de adquisiciones para su simplificación en cuanto a requisitos y plazos.

Desde inicios de año la Subgerencia (OEC) solicito para una atención oportuna sobre los requerimientos formulados por las áreas usuarias, para el cumplimiento de sus metas y objetivos se determinó que los requerimientos sean elevados directamente a la subgerencia de logística. Como órgano encargado de las contrataciones.

#### ESTRATEGIA

Mejorar la coordinación administrativa con proveedores para reducción de gastos y creación de planes de pago.

En la actualidad para la emisión de cualquier pago a proveedor tiene que pasar por la aprobación del comité de caja, asimismo para la selección de un proveedor se hace un estudio de mercado en base a calidad y precios.

#### **OBJETIVO GENERAL Nº 13**

***“Reducir el tiempo del proceso de tramite documentario de todas las oficinas de la MDC”***

#### **➤ GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional</b>
	<i>“Implementar de forma efectiva la Política Nacional de Simplificación Administrativa</i>



Nº39: Objetivo operativo	(PNSA) 2010 - 2014 Ley N° 25035 en la MDC”.
Línea base	Procesos simplificado en el año 2012
Descripción	Con respecto a los procedimientos de Simplificación Administrativa se cuenta con el TUPA y un informe de Proceso a la Mejora Continua por aprobar y además de brindar capacitaciones al personal de cada para una buena orientación al usuario.
Formula	Formula = N° de procedimientos simplificados
Meta alcanzada	Procedimientos simplificados en el I Sem. 2015 = 2

### ESTRATEGIA

Implementar la metodología de simplificación administrativa que contribuya a la optimización de los procedimientos y servicios administrativos.

La Gerencia de Presupuesto, planeamiento y cooperación Internacional, cuenta con un Diseño y elaboración de una guía metodológica para la implementación de Equipos de Mejora Continua (EMC) en las Entidades Públicas, que consiste en implantar equipos de mejora continua (EMC) utilizando la Metodología de Simplificación Administrativa de la PCM, para el desarrollo de proyectos de modernización de la gestión pública, implementando la simplificación de sus procedimientos de atención al usuario (personas naturales y/jurídicas) mediante la evaluación de variables como: tiempo, costo y calidad de servicio.

La aplicación de la metodología de Simplificación Administrativa de la PCM no se limita solamente a la mejora procedimientos administrativos, sino que abarca además todos los aspectos vinculados al desarrollo de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad en las entidades. Por ejemplo: la atención de servicios públicos (salud, educación, transporte,

turismo, agricultura, etc.), la recaudación tributaria, el servicio al ciudadano, el sistema de gestión documental, el soporte informático, procesos internos de tramitación de las solicitudes y adopción de decisiones o prestación de los servicios, capacitación del personal involucrado, notificaciones, etc..

Sin embargo este documento que plantea esta simplificación administrativa aún se encuentra en proceso de aprobación.

ESTRATEGIA	
Establecer incentivos por el cumplimiento de metas en la aplicación de la Simplificación Administrativa por áreas en función a ahorro de tiempo y costos.	

A raíz del documento de Diseño y elaboración de una guía metodológica para la implementación de Equipos de Mejora Continua (EMC) en las Entidades Públicas, encontrándose en proceso, aún no se ha incentivado el cumplimiento de meta en la aplicación de la Simplificación Administrativa por área.

➤ **GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Área responsable del indicador	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional
Nº 40: Objetivo operativo	<i>“Reducir el tiempo promedio de atención al ciudadano en los trámites documentarios”.</i>
Línea base	12 días CAD 2010 en el año 2012
Descripción	Actualmente la Municipalidad Distrital de Carabayllo, cumple con dar trámite a diversos documentos solicitados como máximo 6 días, asimismo capacita al personal de cada área para su óptimo desarrollo.
	Formula= <i>Número de días promedio del tiempo de atención en el año 2015</i>



Formula	
Calculo de la meta	Número de días promedio del tiempo de atención en el I Sem. 2015= 6 días

### ESTRATEGIA

Capacitar 20 horas anuales al personal administrativo con la ley de Simplificación Administrativa.

Actualmente las capacitaciones del personal con la nueva Ley de Simplificación Administrativa se encuentran en proceso por motivos de encontrarse actualizando y formulándose el plan.

### ESTRATEGIA

Implementar ambientes adecuados y capacitar al personal para la recepción optima de documentos.

La Municipalidad de Carabayllo cuenta con ambientes adecuados para la recepción de documentos y los personales de cada área se encuentran capacitados por sus propios jefes. Cabe indicar que la Municipalidad de Carabayllo, actualmente cuenta con el palacio municipal, que ofrece las mejores condiciones al trabajador y al usuario para desarrollar sus trámites.

### ESTRATEGIA

Realizar el mapeo de los principales procesos operativos institucionales y revisar el MOF para reducir la duplicidad de funciones.

Se revisa constantemente el MOF, para evitar la duplicidad de funciones. El mismo que ha sido aprobado por Resolución de Alcaldía N° 003-2013/MDC, de fecha 19 de abril del 2013.



## ESTRATEGIA

Capacitar 8 horas anuales a todo el personal para el correcto direccionamiento de la documentación.

Actualmente la Subgerencia de Trámite documentario capacita a su personal en el correcto direccionamiento de documentos.

### **OBJETIVO GENERAL Nº 14**

**“Mejorar los procesos de cumplimiento de las directivas y decisiones establecidas por la alta dirección y el Gobierno Central”**

#### ➤ SECRETARIA GENERAL

Área responsable del indicador	<b>Secretaria General</b>
Nº 41: Objetivo operativo	“Definir políticas y mecanismos para mejorar la comunicación interna entre los gerentes y trabajadores de la MDC”.
Línea base	Políticas implementadas en el año 2012 es 0
Descripción	Se implementó y capacitó acerca de la “Ley de Transparencia” en el año 2013 y 2014.
Formula	Formula= <i>Número de políticas y mecanismos implementados en el año 2015</i>
Calculo de la meta	<i>Políticas y mecanismos implementados en el I Sem. 2015 = 0</i>

Así mismo para el cumplimiento de los objetivos planteados y la proyección de las metas alcanzadas, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:

## ESTRATEGIA

***“Implementar políticas para la comunicación interna entre los gerentes y trabajadores de la MDC con la finalidad de mejorar el clima organizacional”.***

***“Establecer canales de comunicación virtual y físico para efectuar una comunicación adecuada y permanente”.***

A partir del segundo semestre se implementarán políticas para la comunicación interna entre los gerentes y trabajadores de la MDC, con la finalidad de mejorar el clima organizacional y establecer los canales de comunicación virtual y físico para efectuar una comunicación adecuada. Durante el año fiscal 2014, se llevó a cabo capacitaciones respecto a la **Ley de Transparencia**, en el cual participaron algunos Gerentes, Sub Gerentes, siendo así, que la mayoría de funcionarios, enviaron a sus representantes que fueron secretarias y/o técnicos, los mismo que se encargaron hoy en día de compartirlos con sus compañeros de trabajo permitiendo efectuar un buen manejo y facilitar el acceso a la información solicitada a través de la **Ley de Transparencia**.

## ESTRATEGIA

***“Realizar reuniones mensuales con los trabajadores de todas las áreas para recoger sus propuestas de mejora”.***

La Gerencia de Secretaria General, realizó, reuniones con la Subgerencia a su cargo (Tramite Documentario y Archivo e Imagen), así como con el área de matrimonios y divorcios, encargadas de brindar información al contribuyente, donde se trataron asuntos de funciones específicas por área así como sugerencias de buen trato para dar solución o respuestas a las inquietudes de los administrados.

### ➤ SECRETARIA GENERAL



Área responsable del indicador	<b>Secretaria General</b>
Nº 42: Objetivo operativo	<i>“Determinar e identificar las directivas vigentes no articuladas de cada área de la MDC”.</i>
Línea base	Directivas vigentes en el año 2013
Descripción	Actualmente se está trabajando con 03 directivas, que están siendo implementadas en un 30%.
Formula	Formula= % de determinación e identificación de directivas vigentes en el año 2015
Calculo de la meta	% de identificación de Directivas vigentes en el I Sem. 2015 = 30%

\*Tomando en cuenta el total de áreas de la Municipalidad equivalente a un total de 46.

Así mismo para el cumplimiento de los objetivos planteados y la proyección de las metas alcanzadas, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:

<b>ESTRATEGIA</b>
Definir un equipo o comité encargado de la revisión de las distintas directivas brindadas por el gobierno Central.

Al I Semestre del año 2015, aun no se ha formado el equipo encargado de la revisión de las distintas directivas.

➤ **SECRETARIA GENERAL**

Área responsable del indicador	<b>Secretaria General</b>
Nº 43: Objetivo operativo	<i>“Articular e integrar las directivas bajo un sistema único y específico para cada área de la MDC”.</i>
Línea base	Directivas de integración en el año 2013
Descripción	Se está trabajando con la Ley de Transparencia, donde todas las áreas de la Municipalidad de Carabayllo, utilizan para informar a la ciudadanía respecto a cualquier servicio.
Formula	Formula= % de articulación e integración de Directivas en el año 2015
Calculo de la meta	Formula= % de articulación e integración de Directivas en el I Sem. 2015 = 60%

\*Tomando en cuenta el total de áreas de la Municipalidad equivalente a un total de 46.

Así mismo para el cumplimiento de los objetivos planteados y la proyección de las metas alcanzadas, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:

**ESTRATEGIA**

Establecer incentivos por Cumplimiento de Metas y/o Directivas para cada una de las Gerencias y Subgerencias, mediante cursos de postgrado y/o pasantías a los mejores tres gerentes.



Durante el I Semestre del año 2015, no hubo incentivos; sin embargo esta programación está en proceso.

**OBJETIVO GENERAL N° 15**  
**“Realizar monitoreo y control anual del PEI de la MDC”**

➤ **GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Área responsable del indicador	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional
N° 44: Objetivo operativo	<i>“Institucionalizar la Planificación Estratégica como herramienta principal de Gestión Municipal, para lograr los objetivos planteados en el presente documento del PEI de la MDC”.</i>
Línea base	Año 2012 =0
Descripción	Actualmente el Plan Estratégico Institucional, está siendo evaluado Semestral u anualmente para ver el cumplimiento de las metas y por ende los objetivos planteados en dicho informe.
Formula	% de áreas que han implementado el proceso de Planificación Estratégica. <div style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;">Formula= % de áreas que han implementado el proceso de planificación estratégica</div>
Calculo de la meta	<div style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 10px; border-radius: 15px; display: inline-block; text-align: center;"> <b>Formula = <math>\frac{14}{46} = 30\%</math> de áreas</b> </div>



## ESTRATEGIA

Elaborar una directiva municipal, dando a conocer a todas las áreas de la municipalidad, el PEI de la MDC como herramienta principal de gestión municipal articulado al PDLC

La elaboración de la Directiva Municipal dando a conocer a todas las áreas de la Municipalidad el PEI de la MDC como herramienta de gestión municipal aún se encuentra en proceso.

### ➤ GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional</b>
Nº 45: Objetivo operativo	<i>“Formular los Planes Operativos Anuales por cada área de la MDC, tres meses antes del cierre de ejercicio fiscal”.</i>
Línea base	Porcentaje del Planes Operativo Formulado en el 2013
Descripción	El plan de Desarrollo Concertado, el Plan de desarrollo territorial aún no han sido evaluados pero si están formulados. El Plan operativo Institucional (POI) al I Semestre del año 2015, el mismo que ya cuenta con un programa instalado en cada Gerencia y Subgerencia de la Municipalidad de Carabayllo; actualmente ya se formuló y está en la etapa de evaluación.
Formula	<p style="text-align: center;">% de planes operativos formulados dentro del plazo</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="margin: 0;">Formula= % de avance de formulación del POI</p> </div>

Meta alcanzada	<div style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;">% avance del POI 2015= 50%</div>
----------------	--

## ESTRATEGIA

Desarrollar 3 talleres de trabajo por áreas para desarrollar planes operativos.

Actualmente se están desarrollando planes operativos por cada Gerencia y Subgerencia de la Municipalidad.

**Se programó el 1er taller el 17 de abril del 2015.**- Donde se capacito a todas las Gerencia y Subgerencias en el manejo del Programa instalado POI y posteriormente se envió un documento para su respectiva formulación de las actividades a realizar durante todo el año 2015 y las acciones propuesta a realizar para el cumplimiento de las metas del PEI.

### ➤ GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional</b>
Nº 46: Objetivo operativo	<i>“Realizar seguimiento mensual de los avances de la implementación del PEI a través de un comité de alta dirección”.</i>
Línea base	Reuniones del PEI en el 2012 = 0
Descripción	Se están evaluando los avances de las metas del PEI, posteriormente se llevara a cabo una reunión para informar a las diferentes áreas responsables del cumplimiento



	adecuado de sus metas; mientras que la conformación del comité de alta dirección aún se encuentra en proceso.
Formula	Número de reuniones para evaluar los avances obtenidos del PEI: <div style="border: 1px solid black; background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; display: inline-block; border-radius: 10px;">Formula= N° de Reuniones del PEI</div>
Meta alcanzada	<div style="border: 1px solid black; background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; display: inline-block; border-radius: 10px;">N° de Reuniones del PEI al I Semestre del 2015 = 1</div>

ESTRATEGIA

Nombrar el comité de alta dirección en Planificación Estratégica

Esta se encuentra en proceso.

ESTRATEGIA



Programar reuniones mensuales de Planeamiento Estratégico entre los Gerentes y la Gerencia de Presupuesto para analizar el cumplimiento de las metas y a su vez fortalecer el clima organizacional

Respecto a esta estrategia, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional, envía documento físico a cada Gerencia y Subgerencia encargada de una meta específica a fin de enviar el avance de sus objetivos asignados y posteriormente ser evaluado y debatido en una reunión.

#### ESTRATEGIA

Establecer reuniones mensuales del Comité de alta dirección para el seguimiento del PEI

Como la formación del Comité de alta dirección aún se encuentra en proceso, por el momento no se están realizando reuniones mensuales.

#### ESTRATEGIA

Gestionar alianza estratégica con consultora externa, para revisión semestral de la correcta aplicación de herramientas de gestión por parte de la MDC

Frente a la estrategia con consultorías externas, *se ha trabajado con la consultora ASCENDANT GROUP SA, quien elaboró el Plan Estratégico Institucional, mientras que la evaluación lo está desarrollando el equipo de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto.*

### ➤ GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL



Área responsable del indicador	<b>Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional</b>
Nº 47: Objetivo operativo	<i>“Desarrollar indicadores de gestión por resultados, que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos del presente PEI”</i>
Línea base	Indicadores de Gestión en el año 2013
Descripción	Los indicadores de gestión que cuenta la municipalidad de Carabayllo son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Presupuestal Semestral</li> <li>• Evaluación Presupuestal Anual</li> <li>• Plan Operativo Institucional</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan de Desarrollo Concertado</li> <li>• Proceso a la Mejora Continua (Medir la satisfacción del usuario)</li> </ul>
Formula	Número de indicadores de gestión por resultados evaluados <div style="border: 1px solid black; background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 80%;">Formula= N° de Indicadores de Gestión Municipal en el 2015</div>
Meta alcanzada	<div style="border: 1px solid black; background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 80%;">N° de Indicadores de Gestión Municipal en el 2015 = 6</div>

ESTRATEGIA



Difundir y capacitar 20 horas por trimestre al personal de la municipalidad en indicadores de gestión municipal

Los trabajadores tienen conocimiento de los indicadores de gestión; por encontrarse colgados en la página del portal de transparencia de la Municipalidad de Carabaylo. Las capacitaciones aún están en proceso.

## ESTRATEGIA

Desarrollar indicadores de gestión por resultados, que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos del presente PEI de la MDC

Respecto a esta estrategia; las Gerencias y Subgerencias que tienen metas asignadas en el Plan Estratégico envían el avance de sus acciones semestral y anualmente con indicadores exactos que permitan una correcta evaluación del cumplimiento de los objetivos, plasmados en el Plan Estratégico Institucional.



## VII.- CONCLUSIONES:

- El Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2012-2016 considera un total de 47 indicadores, de los cuales durante el primer semestre del año 2015, no se han trabajado con todos los indicadores, algunos no se pueden medir hasta culminar el año 2015.
- La ejecución del POI en el primer semestre del año 2015 ha contribuido a la evaluación del avance del PEI durante el presente Semestre, a través de una ejecución presupuestal del orden del 48.5% por toda fuente y una ejecución de metas físicas de 60%; por lo cual se puede concluir que su avance físico está desarrollándose al ritmo de su avance presupuestal.
- El avance promedio porcentual alcanzado en el primer semestre del año 2015, a nivel de las metas de los objetivos estratégicos generales y específicos, fue de 48% con respecto al total programado para el mismo 2015 y de 64% con respecto a lo programado para el quinquenio 2012-2016.

## VIII.- RECOMENDACIONES

- Se necesita el compromiso de todas las áreas encargadas del cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional.
- Que todas las Gerencias y Subgerencias, continúen mejorando las disposiciones sobre el levantamiento, sistematización y comunicación de información (listas de asistencia y encuestas) de los eventos de desarrollo de capacidades que se realizan, así como la difusión y capacitación para su correcta aplicación, a fin de medir adecuadamente el avance de las metas del PEI como el nivel de aceptación de la gestión del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Esta recomendación deberá aplicarse inmediatamente para que sirva a la evaluación del PEI cierre del año 2015, por cuanto nos permitirían medir con mayor exactitud algunos indicadores del PEI.



## **IX.- Anexos**

### **9.1 Anexo 1: Relación de documentos revisados**

1. Plan Bicentenario – PLADES (2021)
2. Planes Estratégicos Sectoriales Ministeriales (PESEM): Educación, Salud, Educación, Transporte, Ambiente, Vivienda, PCM.
3. Plan de Desarrollo Concertado (PDC) de la Municipalidad Distrital de Carabayllo al 2012 - 2021
4. Plan Operativo Institucional (POI) 2014
5. Reglamento de Organización y Funciones (ROF) vigente
6. Manual de Organización y Funciones (MOF) vigente
7. Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2015
8. Presupuesto Institucional Modificado (PIM) 2015
9. Buenas Prácticas de Gestión Pública, Sistemas de Gestión Interna, CAD.

### **9.2 Anexo 2: Instrumentos de recojo de información utilizados:**



## Questionario Gerentes y jefes

### I. Temas Estratégicos

1. Aspectos Operativos. Marcar con un aspa "X" en el casillero que considere adecuado. Responder todas las preguntas.

	Somos exitosos en este tema	Me siento muy satisfecho	Me siento satisfecho	Deberíamos efectuar algunos cambios	Deberíamos reformar este tema
Procesos de atención al ciudadano					
Procesos de atención a las empresas					
Los procesos administrativos y financieros					
Los procesos de gestión de recursos humanos					
Los procesos de control de riesgos					
Los procesos de seguimiento y monitoreo					
La infraestructura tecnológica (hardware)					
Las aplicaciones informáticas (software) en cuenta a soportar los procesos					
Los procesos logísticos y/o abastecimiento					
Los procesos de Tesorería					
Los procesos sobre información interna entre las áreas					
Los procesos de transmitir las decisiones de alta dirección					
Los procesos de la reclamaciones del Ciudadano					
Los procesos del tramite de expedientes					
Los procesos de entrega de información al exterior					



2. Productos y Servicios al Ciudadano

	Totalmente de acuerdo con el tema	De acuerdo con el tema	Deberíamos estudiar el tema	En desacuerdo con el tema	Totalmente en desacuerdo con el tema
Contamos con productos y servicios adecuados. Nuestro desarrollo debe enfocarse a una mejora continua de los mismos					
Realizamos seguimiento a la opinión de los ciudadanos respecto a los servicios prestados, es nuestra constante preocupación					
El ciudadano se encuentra satisfecho con los productos/servicios que brindamos, el numero de reclamos es muy bajo					
La infraestructura de nuestras oficinas responde a las expectativas de los Ciudadanos					
Nuestras oficinas están ubicadas en las zonas de mayor movimiento económico en el Distrito					

2. Organización Actual

	Totalmente de acuerdo con el tema	De acuerdo con el tema	Deberíamos estudiar el tema	En desacuerdo con el tema	Totalmente en desacuerdo con el tema
La estructura organizacional actual es adecuada para el tipo de operaciones que llevamos a cabo					
La dotación de personal es suficiente para cubrir nuestras operaciones					
Cualitativamente nuestro personal tiene las competencias necesarias que nos permita cumplir las metas trazadas					
Nuestro proceso de desarrollo de recursos humanos nos permite adecuar a nuestro personal a las exigencias de nuestras metas					



**II. FODA y Objetivos**

**1. Análisis de Fortalezas y Debilidades (Internas a la MDC)**

Tomar en cuenta 4 dimensiones para cada grupo: Personal , Tecnología/Infraestructura, Procesos, Organización  
 Liste y detalle los puntos que usted crea conveniente.

	Fortalezas	Debilidades
Personal		
Tecnología / Infraestructura		
Procesos		
Organización		

**2. Análisis de Oportunidades y Amenazas (Externas a la MDC)**

Liste y detalle los puntos que usted crea conveniente.

	Oportunidades	Amenazas
Principales Temas		



3. Objetivos de la MDC. ¿Cualés piensa que deben ser los objetivos de la MDC en el Corto y Largo Plazo?

Objetivos	
Largo Plazo (más de 1 año)	
Corto Plazo menos de 1 año)	

4. ¿Cómo usted aporta y puede aportar para la el logro de objetivos de la MDC?

Aporte para el logro de objetivos de la MDC	
Usted aporta actualmente	
Usted aportará en el futuro	



# CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

## con el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)

**Este cuestionario puede servir para hacer un ejercicio de análisis de la organización.**

**Consta de 50 preguntas, centradas en los 9 criterios del Modelo Europeo de Excelencia, de la European Foundation for Quality Management (EFQM).**

**Instrucciones:**

**1. Para orientar las respuestas se propone un sistema concreto de valoración con A-B-C-D.**

**Si se puntúa A ó B se trata de un punto fuerte, si se ha optado por C ó D estamos ante un área de mejora.**

El significado de las cuatro alternativas de respuesta es el siguiente:

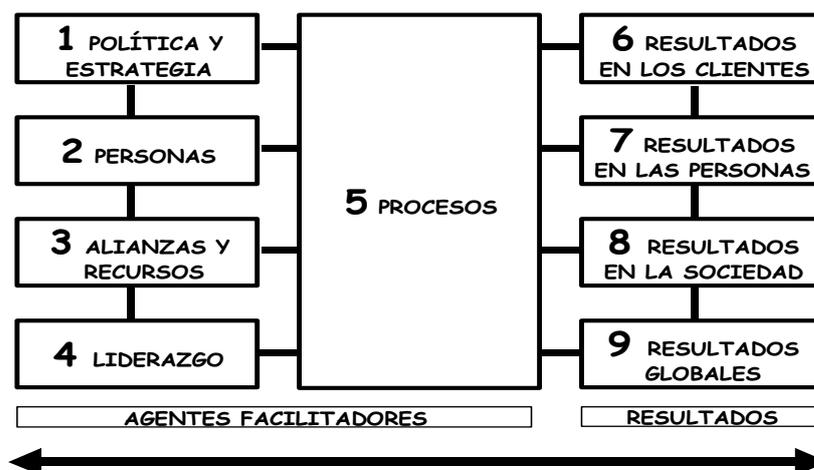
A = El planteamiento es excelente, se aplica de forma general y constante y se obtienen los resultados esperados, de tal manera que otras organizaciones podrían adoptarlo como modelo.

B = Se realizan acciones de manera sistemática y se revisan y mejoran de forma continua, alcanzando buenos resultados, pero no se ha generalizado todavía a toda la organización o no se ha aprovechado todo su potencial

C = Se ha realizado alguna acción puntual, con resultados positivos que han significado algunas mejoras.

D = Sólo ha habido algunas ideas buenas. Todavía no se ha realizado ninguna acción o las que se han llevado a cabo han tenido resultados insignificantes.

### El Modelo Europeo EFQM



1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	A	B	C	D
1. <b>La Misión y la Visión</b> de la organización, se ven claramente reflejadas en la política y la estrategia, en los planes, programas, objetivos y en la asignación de recursos.				
2. La organización planifica utilizando la <b>información</b> necesaria, lo que incluye las opiniones de ciudadanos y usuarios, la situación del entorno y la comparación con otras organizaciones de referencia.				
3. Las líneas estratégicas se <b>despliegan</b> en planes operativos consistentes y viables, que son conocidos, aceptados y desarrollados por las personas de la organización.				
4. La organización <b>revisa y, si es preciso</b> , cambia la política y la estrategia en relación al servicio que está ofreciendo al ciudadano, siguiendo una metodología rigurosa, como por ejemplo sabiendo cuándo y cómo debe hacerlo, quién ha de llevar la iniciativa, quién tiene que intervenir, quién se responsabiliza de su aprobación, etc.				
<b>Cuestiones Positivas -</b> - - - - - - - - -				
<b>Cuestiones Negativas</b> - - - - - - - - -				



# La organización puede contar plenamente con las personas que trabajan en la misma para conseguir lo que se propone.

2. PERSONAS	A	B	C	D
5. La <b>política de personal</b> –como la selección, la contratación, la formación, el desarrollo, la retribución, la promoción, el reconocimiento, etc.- es la correcta para conseguir los objetivos acordados por la organización.				
6. Se hace todo lo posible para que las personas conozcan y acepten los <b>valores y criterios de calidad</b> de la organización y los asuman en su trabajo diario.				
7. Las personas de la organización encuentran canales para sugerir e <b>implicarse</b> en la incorporación de mejoras y sienten que cada vez pueden tomar con más autonomía las decisiones que les corresponden.				
8. Se ha conseguido establecer un buen nivel de <b>comunicación</b> en todos los sentidos, de tal manera que las personas se sienten bien informadas y notan que se valoran sus opiniones.				
9. Se reconocen, se valoran y recompensan los <b>esfuerzos</b> que hacen las personas y los equipos por incorporar mejoras y por contribuir a conseguir los objetivos de la organización.				
<b>Cuestiones Positivas -</b> - - - - - - - - -				
<b>Cuestiones Negativas</b> - - - - - - - - -				



## La organización utiliza de forma óptima todos sus recursos y las posibilidades de establecer alianzas.

3. RECURSOS Y ALIANZAS	A	B	C	D
10. La organización tiene un enfoque sistemático para garantizar que la asignación y la utilización de los <b>recursos económicos</b> responden a su política y estrategia y a los valores y criterios de calidad.				
11. Se recopila <b>información</b> suficiente y de forma sistemática y fiable a fin de que la organización la pueda utilizar para la toma de decisiones.				
12. Se gestionan de forma óptima los <b>medios materiales</b> –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y todo el capital intelectual, para mejorar los servicios a la ciudadanque ofrece la organización.				
13. Las relaciones exteriores derivan, cuando es necesario, en <b>alianzas</b> con otras organizaciones, que ayudan a mejorar el servicio al ciudadano que se ofrece.				
<b>Cuestiones Positivas -</b> - - - - - - - - -				
<b>Cuestiones Negativas</b> - - - - - - - - -				



**Se nota que los gerentes de la organización están notablemente implicados en el reto de la Calidad, entendida como mejora continua.**

4. LIDERAZGO	A	B	C	D
14. Se puede apreciar con claridad el <b>compromiso personal</b> de los gerentes de la organización en el momento de definir y revisar las grandes líneas estratégicas y la cultura de la calidad, basada en la mejora continua.				
15. Los gerentes aseguran el buen funcionamiento de una <b>estructura organizativa y un sistema de gestión</b> de los procesos, que facilitan el trabajo de las personas y resultan eficaces para conseguir los resultados esperados.				
16. Los gerentes demuestran con su <b>ejemplo</b> , su comportamiento y sus acciones, que defienden y apoyan los valores de la organización, de tal manera que los refuerzan constantemente.				
17. Las <b>relaciones de los gerentes con las personas</b> de la organización son positivas porque son fácilmente accesibles y se implican en el reconocimiento de los esfuerzos de personas y equipos.				
18. Los gerentes también se preocupan por las <b>relaciones externas</b> de la organización: se comunican con todos los agentes implicados y están abiertos a todo el sector y a organizaciones públicas y privadas del entorno.				
<b>Cuestiones Positivas -</b> - - - - - - - - -				
<b>Cuestiones Negativas</b> - - - - - - - - -				



## La organización tiene bien estructurada, su actividad y sus principales procesos han sido analizados y mejorados.

5. PROCESOS	A	B	C	D
19. Existe un <b>sistema</b> que garantiza que todas las actividades están organizadas y controladas de acuerdo a normativas internas o con normas estándar, como pueden ser las normas ISO.				
20. En el momento de organizar los procesos siempre se tienen en cuenta las necesidades, las expectativas, los requisitos y la satisfacción de los <b>ciudadanos</b> .				
21. Existe el hábito de <b>documentar</b> los procesos y mantener actualizada esta documentación para facilitar el control y la mejora de las actividades.				
22. Existe un compromiso claro de <b>mejora continua</b> de los procesos, a partir del análisis de la información de los ciudadanos, de los resultados conseguidos y de la comparación con otras organizaciones de referencia.				
23. La organización <b>controla</b> el grado de aplicación de las normas establecidas y tiene un método para valorar el grado de eficacia de sus actividades.				
24. Los <b>datos</b> sobre los resultados se utilizan para mejorar el sistema buscando soluciones a las causas de los problemas, en lugar de aplicar sólo soluciones puntuales.				
25. Los procesos de soporte <b>también se organizan, se documentan, se controlan y se mejoran</b> .				
<b>Cuestiones Positivas -</b> - - - - - - - - -				
<b>Cuestiones Negativas</b> - - - - - - - -				



# La organización conoce las opiniones de los ciudadanos.

6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS	A	B	C	D
26. La organización mide periódicamente de forma sistemática y directa el grado de satisfacción de los ciudadanos, mediante <b>encuestas o entrevistas</b> .				
27. Los resultados de las encuestas o entrevistas presentan una <b>tendencia</b> positiva desde hace tres años como mínimo.				
28. Se <b>comparan</b> los resultados de las encuestas o entrevistas con los de otras organizaciones y se puede demostrar que son parecidos o mejores.				
29. La organización dispone de un <b>sistema de indicadores</b> que la orienta respecto al grado de satisfacción de los ciudadanos, como, por ejemplo, el grado de respuesta a las distintas convocatorias, la participación, la demanda, el grado de fidelización, etc.				
30. Se realiza una <b>evaluación</b> periódica de la satisfacción de los ciudadanos mediante estos indicadores de referencia.				
31. Los resultados de estos indicadores presentan una <b>tendencia</b> positiva desde hace tres años como mínimo.				
32. Se <b>compara</b> los resultados de estos indicadores con los de otras organizaciones y se puede demostrar que son parecidos o mejores.				
33. La organización fija unos <b>estándares</b> de referencia para determinar los objetivos que quiere alcanzar tanto en las encuestas como en los indicadores.				
34. Existe un sistema de <b>quejas y sugerencias</b> , que los ciudadanos utilizan habitualmente y que está bien gestionado por la organización.				
<b>Cuestiones Positivas -</b> - - - - - - - - - -				
<b>Cuestiones Negativas</b> - - - - - - - - - -				



# La organización conoce las opiniones de sus trabajadores.

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	A	B	C	D
35. La organización mide periódicamente de forma sistemática y directa mediante <b>encuestas o entrevistas</b> la percepción de las personas, sobre el clima laboral, el entorno de trabajo, las perspectivas de carrera, la comunicación, el estilo de dirección, el reconocimiento, las oportunidades de formación, la participación, etc.				
36. La organización dispone de un sistema de <b>indicadores</b> que le orienta respecto al grado de satisfacción y de motivación de las personas, como el absentismo, los retrasos, las bajas por enfermedad, la participación en programas de mejora, el número de sugerencias, etc.				
37. Los resultados de las encuestas o entrevistas y los de los indicadores presentan una <b>tendencia</b> positiva desde hace tres años como mínimo.				
38. Se <b>compara</b> los resultados de las encuestas o entrevistas con los de otras organizaciones y se puede demostrar que son parecidos o mejores.				
39. Los <b>resultados</b> son conocidos por las personas y se puede apreciar que los gerentes actúan en consecuencia.				
<b>Cuestiones Positivas -</b> - - - - - - - - -				
<b>Cuestiones Negativas</b> - - - - - - - - -				



8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	A	B	C	D
40. La organización tiene un programa activo y organizado de <b>relaciones con los agentes sociales</b> , como los medios de comunicación, las instituciones, asociaciones, plataformas diversas, etc. para conseguir una presencia clara y decisiva en la sociedad.				
41. Se conocen los resultados de estas actividades mediante <b>encuestas o entrevistas y un sistema de indicadores</b> .				
42. Los <b>resultados</b> de las encuestas o entrevistas y de los indicadores presentan una tendencia positiva desde hace tres años como mínimo.				
<p><b>Cuestiones Positivas -</b></p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>				
<p><b>Cuestiones Negativas</b></p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>				

9. RESULTADOS	A	B	C	D
43. Se mide con regularidad suficiente la eficacia de los <b>procesos clave</b> de la organización, controlando los resultados mediante un sistema de indicadores.				
44. Estos resultados de eficacia presentan una <b>tendencia</b> positiva desde hace tres años como mínimo.				
45. Se <b>compara</b> los resultados de eficacia con los de otras organizaciones de referencia y se puede demostrar que son parecidos o mejores.				
46. Se ha establecido un sistema de indicadores que determina la <b>eficiencia</b> de los procesos clave de la organización, relacionando los resultados obtenidos con los recursos utilizados.				
47. Estos resultados de eficiencia presentan una <b>tendencia</b> positiva desde hace tres años como mínimo.				
48. Se <b>compara</b> estos resultados de eficiencia con los de otras organizaciones de referencia y se puede demostrar que son parecidos o mejores.				
49. Se ha establecido un sistema de indicadores que determina la eficacia y la eficiencia de los <b>procesos de soporte (administrativos)</b>				
50. Los resultados de estos indicadores siguen una <b>tendencia</b> positiva desde hace tres años como mínimo y se puede demostrar que son parecidos o mejores que los de otras organizaciones de referencia.				
<b>Cuestiones Positivas -</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>				
<b>Cuestiones Negativas</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>				





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta. Nos gustaría que nos responda sinceramente las siguientes preguntas en relación con los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Carabayllo:

Marque con una X la opción que refleje su opinión en el rango desde **supera ampliamente sus expectativas** hasta **no satisface en absoluto sus expectativas**.

1	¿En qué medida la Municipalidad Distrital de Carabayllo cumplió, superó o no alcanzó a cubrir sus expectativas en cuanto a ...	NO CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS	CUMPLIO SUS EXPECTATIVAS	SUPERO SUS EXPECTATIVAS
A	Trato amable			
B	Tiempo para ser atendido			
C	Horarios de atención			
D	Comodidad de las instalaciones			
E	Limpieza de las instalaciones			
2	De las 5 expectativas mencionadas anteriormente. Indique cuál en su opinión es la que debe recibir mas atención:			
3	¿En general, le parece buena la atención que recibe o recibió de parte de los funcionarios de la Municipalidad? Marcar con una X	SI	NO	
4	Si su respuesta fue NO, mencione las razones:			
5	¿A que área y/o gerencia de la Municipalidad viene a realizar recurrentemente sus tramites?			
6	¿Qué aspectos cree que son necesarios de mejorar con respecto a los servicios que brinda actualmente la Municipalidad Distrital de Carabayllo?			





## TEST DE LIDERAZGO (Kurt Lewin)

Lea los siguientes enunciados. En la columna derecha marque si está de acuerdo o en desacuerdo.

	De acuerdo	En desacuerdo
1. Un mando que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina.		
2. Los empleados obedecen mejor los mandos amistosos que a los que no lo son.		
3. Los contactos y las comunicaciones personales deben reducirse a un mínimo por parte del jefe. El mando ha de mantener los mínimos contactos y comunicaciones con sus subordinados.		
4. Un mando debe hacer sentir siempre a su personal que él es el que manda.		
5. Un mando debe hacer reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.		
6. Un mando no debe implicarse en la solución de diferencias de opiniones entre sus subordinados.		
7. Castigar la desobediencia a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina.		
8. Es conveniente explicar el porqué de los objetivos y de las políticas de la empresa.		
9. Cuando un subordinado no está de acuerdo con la solución que su superior da aun problema, lo mejor es pedir al subordinado que sugiera una mejor alternativa y atenerse a ella.		
10. Cuando hay que establecer objetivos, es preferible que el mando lo haga solo.		
11. Un mando debe mantener a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.		
12. El mando debe establecer los objetivos, y que sean los subordinados los que se repartan los trabajos y determinen la forma de llevarlos a cabo.		
13. Usted considera que octubre es el mejor mes para hacer un proyecto. La mayoría de los trabajadores prefiere noviembre. Usted decide que será octubre.		
14. Usted considera que octubre es el mejor mes para hacer un proyecto. Un subordinado dice que la mayoría prefiere noviembre. La mejor solución es someter el asunto a votación.		
15. Para comunicaciones diarias de rutina, el mando debe alentar a sus subordinados a que se pongan en contacto con él.		
16. En grupo rara vez se encuentran soluciones satisfactorias a los problemas.		
17. Si dos subordinados están en desacuerdo sobre la forma de ejecutar una tarea, lo mejor que puede hacer el mando es llamar a los dos a su despacho y buscar una solución entre los tres.		
18. Los empleados que demuestren ser competentes no deben ser supervisados.		
19. Cuando se discuten asuntos importantes, el supervisor no debe permitir al subordinado que manifieste sus diferencias de opiniones, excepto en privado.		
20. Un mando debe supervisar las tareas de cerca, para tener oportunidad de establecer contactos y dirección personal.		
21. Si dos subordinados están en desacuerdo sobre la forma de ejecutar una tarea, el mando debe pedirles que se reúnan para que resuelvan sus diferencias y que le avisen del resultado.		
22. Un buen mando es aquél que puede despedir fácilmente aun subordinado cuando lo crea necesario.		
23. Lo mejor que puede hacer un supervisor al asignar un trabajo es solicitar a subordinado que le ayude a preparar los objetivos.		
24. Un mando no debe preocuparse por las diferencias de opinión que tenga con su personal. Se atiene al buen juicio de sus subordinados.		
25. Un subordinado debe lealtad en primer lugar a su mando inmediato.		
26. Cuando un subordinado critica a su jefe, lo mejor es discutir dichas diferencias en forma exhaustiva.		
27. Al supervisor le basta obtener datos de cada unidad bajo su supervisión para comparar resultados y detectar fácilmente las deficiencias.		
28. Cuando se fijan objetivos, un mando no debe confiar mucho en las recomendaciones de sus subordinados.		
29. Cuando se tienen que fijar objetivos, el supervisor debe fijarlos de preferencia a través de una discusión amplia con los subordinados inmediatos		
30. Son los subordinados mismos quienes deben procurarse adecuada información para su autocontrol.		
31. No conviene promover reuniones de grupo pequeño con el personal. Es preferible realizar asambleas para comunicar las decisiones importantes.		
32. Para ventilar los problemas de trabajo son preferibles los grupos pequeños, coordinados por el mando, a las asambleas.		
33. El buen jefe se preocupa sólo de los resultados, sin entrometerse nunca a examinar los métodos y procedimientos que emplea su personal.		

