

Organizaciones Competitivas  
**Municipalidad de la Molina**

**Nombre de la Empresa:** Municipalidad de la Molina  
**Entrevistado:** Gustavo Espinoza  
**Cargo:** Gerencia de Administración y Finanzas  
**Web:** <http://www.munimolina.gob.pe/>  
**Provincia:** Lima  
**País:** Perú  
**Solución Intedya:** Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015  
**Área:** Calidad y Excelencia  
**Actividad:** Entidad representa a los ciudadanos de un distrito. Servicios, arbitrios, predios



**La Molina**

## Entrevista con Gustavo Espinoza, Gerencia de Administración y Finanzas

### ¿Por qué decidió Implementar esta Norma en su Organización?

Dentro de la gestión de mejoras en la institución se vio por conveniente la implementación de la norma ISO 9001, para otorgarle un valor agregado a los vecinos, regular los procesos de atención al ciudadano tratando de encontrar mejoras que nos ayuden a cumplir con los requerimientos de los vecinos

### ¿Qué Beneficios o Ventajas ha percibido?

Dentro de los beneficios encontrados e implementados están el proceso de gestión de atención al ciudadano, se ha regulado todos los procesos de atención al ciudadano dado que la institución si bien contaba con manuales base, además se contaba con una especialización sobre la atención al ciudadano

### ¿Cuál ha sido su experiencia como Cliente de Intedya?

De las mejores con Intedya, se logró una gran conexión sobre lo que queríamos y sobre lo que ellos nos ofrecieron, gratamente sorprendido con la capacidad de los consultores dado que siempre se absolvió los requerimientos en los tiempos y plazos establecidos.

Fdo: Gustavo Espinoza