

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Propuesta de mejora del proceso de gestión de la atención de incidentes emergentes en el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Bach. Aguilar Souza, Raúl Daniel
Bach. Infante Lizano, Daniel Eduardo

Docente Guía:

Mtra. Vargas Fuentes, Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2022

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

Índice

Índice	2
Lista de Tablas	4
Lista de Figuras	5
Resumen.....	6
Introducción	7
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO	8
Título del Tema	8
Planteamiento del Problema.....	8
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Metodología.....	11
Tipo y Diseño de Investigación.....	11
Población y Muestra	12
Justificación práctica.....	14
Principales definiciones.....	16
Alcances y limitaciones	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard (BSC).....	30
Mapeo de Procesos As Is	30
Business Process Management (BPM)	31
Gestión documental.....	31
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	32
Reseña histórica	32
Filosofía organizacional.....	35
Misión	35
Visión.....	36
Valores	36
Política de calidad.....	37
Diseño organizacional	38
Estructura organizacional.....	38
Manual de organización y funciones.....	39

Servicios	50
Diagnóstico organizacional	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	61
Marco metodológico.	61
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	61
Tratamiento y procesamiento de la Información:.....	61
Diagnóstico.....	68
Propuesta de mejora.	73
Elaboración del Mapa General de Procesos del CICSC.....	73
Elaboración de los Términos de Referencia	77
Término de referencia 1	80
Término de referencia 2:	120
Mecanismos de control.	172
Mecanismos de implementación (Presupuesto u otros)	178
SUGERENCIAS	184
CONCLUSIONES.....	186
Cronograma.....	190
Bibliografía	191

Lista de Tablas

Tabla 1	Conformación de la Muestra	13
Tabla 2	Análisis FODA del CICSC	52
Tabla 3	Descripción del Servicio	123
Tabla 4	Centrales de Video Vigilancia	125
Tabla 5	Configuración de Enlaces.....	133
Tabla 6	Componentes de la Plataforma de Integración y Visualización de Video ...	139
Tabla 7	Características de la Gestión de Video Wall	146
Tabla 8	Etapas del Servicio.....	159
Tabla 9	Tiempos de Atención de Averías	170
Tabla 10	Costo Referencial por Componente del Proyecto de Mejora.....	179
Tabla 11	Costo Referencial para la Gestión del Proyecto	179
Tabla 12	Cálculo de Costos Sociales.....	180
Tabla 13	Flujo de Beneficios a Precios Sociales	182
Tabla 14	Indicadores de Rentabilidad.....	183

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama estructural del CIC-SC.....	38
Figura 2 Resultado de Pregunta 1: ¿Considera Usted que el CICSC es un Órgano de Apoyo Útil para su Distrito?	63
Figura 3 Respuesta Pregunta 2: ¿Cuánto Considera Usted que han Mejorado los Tiempos de Respuesta en la Atención de las Incidencias de Gran Magnitud?	64
Figura 4 Respuesta a la Pregunta3: ¿Considera Usted que el Tiempo en el que el CICSC Gestiona Apoyo Interinstitucional es...?	65
Figura 5 Respuesta a la Pregunta 4: ¿En qué Porcentaje Considera Usted que se Encuentra la Participación y Compromiso del CICSC con los Incidentes que Superan su Capacidad Logística, Gestionando Apoyo y/o Alertando de su Ocurrencia?.....	66
Figura 6 Respuesta a la Pregunta 5: Desde que Inició el Trabajo Coordinado con el CICSC ¿Cuánto Considera Usted que ha Mejorado la Efectividad en la Atención de las Incidencias de Gran Magnitud?.....	67
Figura 7 Organigrama estructural del CIC-SC.....	74
Figura 8 Diagrama de Proceso General de la Atención y Alerta de Incidentes Emergentes	76
Figura 9 Diagrama de Integración de Soluciones	78
Figura 10 Diagrama de Integración de Centrales de Video Vigilancia	78
Figura 11 Diagrama del Sistema de Expediente Electrónico de Incidente Emergente	79
Figura 12 Estructura de Niveles de Descripción de la Norma ISAD (G)	103
Figura 13 Diagrama de Arquitectura Referencial	132
Figura 14 Ficha I-001: Porcentaje de Analistas Capacitados en el Nuevo Proceso de Atención de Incidentes Emergentes.	173
Figura 15 Ficha I-002: Porcentaje de Incidentes Emergentes Atendidos de Acuerdo a Cada Tipo de Incidencia	174
Figura 16 Ficha I-003: Número de Puntos Calientes Identificados en el Año 2022 vs el Año 2021.	175
Figura 17 Ficha I-004: Ratio de Eficacia del Servicio Brindado	176
Figura 18 Ficha I-005: Número de Actas de Comunicación en Tiempo Real Durante la Atención de Incidentes Emergentes.	177
Figura 19 Costos referenciales de Licitaciones	178