

NEUMANN BUSINESS SCHOOL
ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN
EN IDENTIFICACIÓN VEHICULAR DE LA POLICÍA NACIONAL
DEL PERÚ, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:

MAESTRO EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

AUTORES:
CARLOS RODRIGUEZ TORVISCO
JHON ELVIS PARIATANTA IRENE

DOCENTE GUÍA:
YVAN DÍAZ ZELADA

TACNA – PERÚ
2019

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo
son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros seres queridos por apoyarnos en esta nueva etapa de nuestros estudios académicos.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos las docentes, amigos y familiares que nos apoyaron en esta nueva etapa de nuestra educación.

Índice

Resumen.....	10
Introducción.....	12
1. Capítulo I Antecedentes del Estudio	14
1.1. Título del Tema	14
1.2. Planteamiento del Problema	14
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivos Generales	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación	15
1.4.1. Justificación Teórica	15
1.4.2. Justificación Metodológica.....	16
1.4.3. Justificación Practica	16
1.5. Metodología	16
1.5.1. Tipo de Investigación.....	16
1.5.2. Nivel de la Investigación.....	16
1.5.3. Unidad de Estudio.....	16
1.5.4. Instrumentos:.....	16
1.6. Definiciones	17
1.6.1. Proceso	17
1.6.2. Gestión.....	17
1.6.3. Gestión de Proceso	17
1.6.4. Certificación Policial	18
1.6.5. Certificado de Identificación Vehicular.....	18
1.6.6. Gobierno Electrónico.....	18
1.7. Alcances y Limitaciones	18
1.7.1. Alcances.....	18
1.7.2. Limitaciones	18
2. Capítulo II Marco Teórico.....	19
2.1. Antecedentes de Investigación	19
2.1.1. En el Extranjero	19
2.1.2. En el Perú.....	19
2.2. Conceptualización de Mejora de Proceso.....	20

2.2.1.	Proceso	20
2.2.2.	Tipos de Proceso.....	20
2.2.3.	Mejora de Proceso	20
2.2.4.	Mejora Continua del Proceso	21
2.2.5.	Definición Gestión por Procesos	21
2.2.6.	Definición de Gestión	21
2.2.7.	Procedimiento.....	21
2.2.8.	Certificado Policial	22
2.2.9.	Certificado de Identificación Vehicular.....	22
2.2.10.	Identificación Vehicular	22
2.2.11.	Peritaje	22
2.2.12.	Perito en Identificación Vehicular	23
2.2.13.	Peritaje de Identificación Vehicular	23
2.2.14.	Diagrama de Flujo.....	23
2.2.15.	Cadena de Valor	23
2.2.16.	Creación de valor en el sector público	24
2.2.17.	Marco Metodológico.....	24
2.3.	Importancia de aplicar una Mejora de Proceso.....	25
2.4.	Análisis comparativo	26
2.5.	Análisis crítico	27
3.	Capítulo III Marco Referencial.....	28
3.1.	Reseña Histórica.....	28
3.2.	Filosofía organizacional	28
3.2.1.	Visión.....	28
3.2.2.	Misión	29
3.2.3.	Valores	29
3.2.4.	Políticas de Calidad.....	29
3.3.	Diseño organizacional.....	30
3.3.1.	Estructura Organizacional	30
3.3.2.	Funciones	31
3.3.3.	Organigrama de la Policía Nacional del Perú.....	33
3.4.	Servicios Exclusivos.....	34
3.5.	Diagnostico organizacional	35
3.5.1.	Evaluación de los Factores Externos - EFE	35
3.5.2.	Evaluación de los Factores Internos - EFI.....	36
3.5.3.	Matriz FODA.....	37

4. Capítulo IV Resultados	41
4.1. Diagnostico	41
4.1.1. Eliminación de colas.....	46
4.1.2. Reducción en los tiempos de atención	47
4.1.3. Reducción de pasos	49
4.1.4. Eliminación de sobrecostos.....	50
4.1.5. Satisfacción del Ciudadano	52
4.2. Diseño de la Mejora	54
4.2.1. Fundamentación.....	54
4.2.2. Actores involucrados en la propuesta de mejora.....	56
4.2.3. Acuerdos de Interoperabilidad.....	57
4.2.4. Alcance de la Propuesta de mejora de proceso	59
4.2.5. Presupuesto de la mejora de proceso	59
4.2.6. Riesgos de la propuesta de mejora de proceso	60
4.2.7. Descripción de las actividades con la propuesta de mejora	66
4.3. Mecanismos de Control	69
5. Capítulo V Sugerencias	70
Conclusiones.....	71
Bibliografía	72
Anexos	75

Índice de Tablas

Tabla 01: Servicios exclusivos que brinda la PNP	32
Tabla 02: Elaboración de la Matriz FODA	35
Tabla 03: Registro de Actividad	40
Tabla 04: Reporte de Encuesta de eliminación de colas	44
Tabla 05: Reporte de Encuesta de Reducción en los tiempos de atención	46
Tabla 06: Reporte de Encuesta de Reducción de pasos	47
Tabla 07: Reporte de Encuesta de Eliminación de sobrecostos	49
Tabla 08: Reporte de Encuesta de Satisfacción del Ciudadano	50
Tabla 09: Interoperabilidad entre instituciones públicas.....	54
Tabla 10: Cuadro de presupuesto de la mejora de proceso	57
Tabla 11: Matriz de riesgo de la propuesta de mejora	58
Tabla 12: Cuadro de actividades de la propuesta de mejora	64
Tabla 13: Métrica de control de mejora de proceso	67

Índice de Figuras

Figura 01: Fases de la gestión por procesos	23
Figura 02: Organigrama General de la PNP	31
Figura 03: Modelo del Proceso de Certificación de Identificación Vehicular	43
Figura 04: Reporte estadístico sobre eliminación de colas	45
Figura 05: Reporte estadístico sobre reducción en los tiempos de atención ...	46
Figura 06: Reporte Estadístico sobre reducción de pasos	48
Figura 07: Reporte estadístico sobre eliminación de sobrecostos	50
Figura 08: Reporte estadístico de Satisfacción del ciudadano.....	51
Figura 09: Malla receptora de influencia	54
Figura 10: Relación de Interoperabilidad de la mejora de proceso	56
Figura 11: Etapas de la mejora de proceso	57
Figura 12: Modelo del Proceso de Propuesta de Mejora	63

Resumen

El presente trabajo de investigación está centrado en una propuesta de mejora del proceso de certificación de identificación vehicular de la policía nacional del Perú servicio exclusivo que brinda hacia el ciudadano referente a la expedición del Certificado Policial de Identificación Vehicular que sirve para diversos trámites como inscripción y transferencia de propiedad vehicular, tramite de lunas oscuras , tramite en el instituto tecnológico José pardo para la reposición de plaquetas , tramites en notarias , tramites en SUNARP , cambio de motor , y otros que el usuario estime conveniente.

El presente trabajo de investigación se realizó bajo el enfoque de análisis y observación de todo el procedimiento que realiza un usuario hasta que llega recibir la certificación del documento de identificación vehicular y proponer una mejora del proceso ya que en la actualidad los ciudadanos son más exigentes con los servicios que la policía nacional brinda y como en una gestión pública estratégica basada en la mejora de procesos se puede volver una institución eficiente, eficaz y ágil.

En este sentido en el primer capítulo se ha determinado el problema que lleva a realizar el trabajo para lo cual se ha trazado, los objetivos tanto generales como específicos donde se busca realizar una propuesta de mejora de proceso de certificación vehicular con el fin de recuperar la confianza pública y hacer cumplimiento de la ley de modernización de la gestión pública.

También se planteó con detalle la conceptualización mejora de proceso, gestión por proceso, así como su importancia con el fin de plasmar al detalle del porque el Estado Peruano decidió implementar una ley de modernización de la gestión pública.

Seguidamente se desarrolló principalmente las características de la policía nacional del Perú, su reseña, filosofía, la forma de su organización cuales son los valores estratégicos, así como su organigrama describiendo las funciones de sus órganos y además se mencionó los principales servicios y productos que ofrece.

Luego se enfocó principalmente en el planteamiento de la consecución de los objetivos para lo cual se realizó la observación y encuestas por donde se puede mejorar los procedimientos donde un usuario demoraba aproximadamente 3 horas en realizar un trámite y eso permitió proponer una propuesta de mejora donde se señalen sus objetivos, metas actividades, riesgos, etc. a desarrollar y luego presentar las principales estrategias de control que se debe desempeñar.

Por último, se planteó las principales conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con el fin de proponer la propuesta de mejora del proceso de certificación de identificación vehicular dentro del gobierno electrónico.

Palabras clave: Gestión, Procesos, Calidad, Eficacia, Eficiencia, Gobierno Electrónico.

Introducción

Una buena gestión estratégica en la gestión pública es aplicar la gestión por procesos y creación de valor público; el servicio que brinda la policía nacional en el proceso de certificación de identificación vehicular está organizado en términos agregados y corresponden al servicio que la policía nacional entrega como una organización única integrada, así como la ejecución del proceso. Este trabajo forma parte de una investigación cuya finalidad fue en realizar una propuesta de mejora del proceso de certificación de identificación vehicular de la policía nacional del Perú para mejorar el servicio al ciudadano y recuperar la confianza pública.

Los Policía Nacional del Perú, en base a esta propuesta de mejora de proceso va cumplir la Ley 27658, Ley de Marco de Modernización del Estado con el fin de promover una administración pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos.

En ese sentido se ha visto por conveniente realizar un estudio minucioso del proceso de certificación de identificación vehicular que en base a las estadísticas y la parte observacional de la recolección de datos se logró identificar algunas deficiencias que recibe el ciudadano y eso lleva a un riesgo de brindar una mala atención y se incrementa si se realizan estas actividades de forma manual o utilizando herramientas que no garanticen la eficiencia del servicio.

En base a eso se realizó una propuesta de mejora para incrementar la calidad del servicio de certificación de identificación vehicular que brinda la

policía nacional del hacia el ciudadano con el uso de tecnologías de la información que sirven a mejorar los procesos realizados, asegurando el manejo eficiente de la información y su disponibilidad en el momento oportuno.