

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
E.A.P. DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y TITULACIÓN
PROFESIONAL



**MODELO BASADO EN GESTIÓN POR PROCESOS PARA
MEJORAR LA EFICACIA DE LOS PROCESOS DE LA GERENCIA
DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

TESISTAS:

José Luis Morales Chávez

Jesús Raúl Espinoza Muñoz

ASESOR:

Ing. Luis Andrés Meza Ordoñez

HUÁNUCO - PERÚ

2017

Dedicatoria

A nuestros Padres, por su apoyo constante e incondicional que nos impulsa a ser mejores personas y profesionales día a día.

Agradecimiento

Agradecemos a los docentes y personal del Programa de capacitación y titulación profesional por su trabajo de excelencia y calidad.

Al personal de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la Municipalidad distrital de Amarilis, por su colaboración y valiosos aportes para la construcción del diseño de procesos.

RESUMEN

Se ha diseñado un modelo basado en gestión por procesos que permita mejorar la eficacia de los procesos de la Gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis.

Iniciamos con la elaboración del Mapa de Procesos de la municipalidad distrital de Amarilis para definir el rol que desempeña la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana dentro de los procesos y macroprocesos de dicha institución.

Luego, a través de la realización de entrevistas directas con los responsables de las diferentes actividades que se realizan en la gerencia y con el uso de los documentos de gestión vigentes se procedió a identificar y definir todos los procesos con los que cuenta la gerencia en estudio, elaborando para ello el listado de procesos, obteniendo 45 procesos, de los cuales 1 de nivel 0, 8 de nivel 1 y 36 de nivel 2.

Se procedió a diseñar los diferentes procesos a través de la elaboración de las fichas de caracterización y modelado de los flujogramas de los procesos, utilizando para ello el modelador BPMN Bizagi.

Se realizó el análisis para la priorización de procesos con el fin de rediseñarlos, para lo cual se consideraron las barreras burocráticas y los documentos prohibidos de solicitar. Se utilizaron tablas ASME – VM para detallar el número de actividades y los tiempos que requieren estas para su ejecución, utilizando la metodología AVA-ESIA, se determinaron las actividades que aportan valor a los procesos, obteniendo como resultado

procesos rediseñados cuyas actividades aportan valor añadido percibido por el cliente, la reducción de tiempo y número de actividades de los procesos, eliminación de las barreras burocráticas y documentación prohibida de solicitar, lo cual determino una eficacia final del 100%.

SUMMARY

A model based on process management has been designed to improve the efficiency of the processes of the Social Development and Citizen Participation Management of the Amarilis district municipality.

We started with the elaboration of the Process Map of the Amarilis district municipality to define the role of social development management and citizen participation within the processes and macroprocesses of that institution.

Then, through direct interviews with those responsible for the different activities carried out in the management and with the use of the current management documents, we proceeded to identify and define all the processes with which the management in study , elaborating for this the list of processes, obtaining 45 processes, of which 1 of level 0, 8 of level 1 and 36 of level 2.

We proceeded to design the different processes through the elaboration of the characterization sheets and modeling of the flowcharts of the processes, using the BPMN Bizagi modeler.

The analysis was done for the prioritization of processes in order to redesign them, for which bureaucratic barriers and prohibited documents were considered. ASME - VM tables were used to detail the number of activities and the times required for their execution, using the AVA - ESIA methodology, the activities that contributed value to the processes were determined, resulting in redesigned processes whose activities add value

perceived by the client, reduction of time and number of activities of the processes, elimination of bureaucratic barriers and prohibited documentation of request, which determined a final effectiveness of 100%.

INTRODUCCIÓN

Entre las competencias que tienen las municipalidades y contempladas en el artículo 73 de la Ley orgánica de municipalidades, se encuentran la de promover y brindar servicios públicos que contribuyan al desarrollo socioeconómico de su jurisdicción. En cumplimiento a ello, la municipalidad distrital de amarilis a través de su gerencia de desarrollo social y participación ciudadana brinda diferentes servicios que buscan contribuir al desarrollo de múltiples aspectos como: educación, cultura, deporte, identificación y estado civil, programas sociales, etc. Los cuales son realizados mediante procesos que en la actualidad si bien cumplen con sus objetivos, estos no lo hacen de una manera eficaz, ya que sus procesos contienen actividades que en muchos casos no incorporan un valor añadido que sea percibido por el usuario y esto provoca demoras en la ejecución de los procesos y utilización innecesaria de recursos humanos.

Así mismo se evidenció que existen procesos en los que se piden documentos prohibidos de solicitar, incumpliendo de esta manera el artículo 40° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo y afectando el cumplimiento de los objetivos de los procesos.

Por otro lado, cabe señalar que a través del D.S.N° 004-2013-PCM- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, establece como objetivo, la adopción paulatina de la gestión por procesos para mejorar los procesos de las entidades de la administración pública y de este modo brinden bienes y servicios de calidad que impacten positivamente en el

bienestar de los ciudadanos e impulsen el desarrollo de la mejora continua. Hasta el momento la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis no cuenta con ningún proyecto que contribuya a la implementación del decreto supremo mencionado y tampoco muestra algún avance en el desarrollo de la implementación e institucionalización de la gestión por procesos.

Como propuesta de solución se diseñó un modelo basado en la gestión por procesos, mediante el diagnóstico, diseño y rediseño de los procesos de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad de amarilis, realizado ello a través de entrevistas, levantamiento manual de los proceso actuales, utilizando herramientas como: fichas de caracterización de procesos, Tablas ASME-VM y Diagramas de Flujo, y posterior aplicación de la metodología AVA - ESIA (Elimine-Simplifique-Integre-Automatice) para tomar decisiones respecto del valor añadido que genera la actividad.

El resultado final es un modelo basado en la gestión por procesos que permite la clara identificación y detalle de los procesos, mejora la eficacia de estos, de un 33% a un 100%, teniendo en cuenta que estando en un proceso de mejora continua, con el tiempo los proceso se mejoran.

INDICE

CAPITULO I	15
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Descripción del Problema.....	15
1.2. Formulación del Problema.....	17
1.3. Objetivos	17
1.4. Variables	18
1.4.1. Variable Independiente.....	18
1.4.2. Variable Dependiente	18
1.5. Justificación e importancia.....	20
1.6. Viabilidad.....	20
1.7. Limitaciones	20
CAPITULO II	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la Investigación	22
2.1.1. Local.....	22
2.1.2. Nacional.....	23
2.1.3. Internacional	24
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.2.1. Gestión por Procesos	25
2.2.2. Diagnóstico e Identificación de Procesos.....	28
2.2.3. Rediseño de Procesos.....	31
2.2.4. Modelador de Procesos Bizagi	37
2.2.5. Ley Orgánica de Municipalidades	39
2.2.6. Gestión del Desarrollo Social en las Municipalidades	40
2.2.7. Participación Ciudadana	41
2.3. Definición de Términos Básicos.....	42
CAPITULO III	45
MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. Tipo y Nivel de Investigación	45
3.1.1. Tipo de Investigación	45
3.1.2. Nivel de Investigación.....	45
3.1.3. Diseño de Investigación.....	45
3.2. Población y Muestra.....	46
3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos.....	47
CAPITULO IV.....	48
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
4.1. Aspectos generales de la institución.....	48
4.1.1. Municipalidad Distrital De Amarillis	48
4.1.2. Reseña Histórica	48
4.1.3. Misión	49
4.1.4. Visión.....	49
4.1.5. Organigrama.....	50
4.1.6. Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana	51

4.1.7.	Funciones	51
4.1.8.	Organigrama.....	52
4.2.	Diagnóstico inicial de Los procesos de La municipalidad distrital de Amarilis - Huánuco.....	54
4.2.1.	Diseño del modelo con enfoque de procesos de la gestión del desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis.....	56
4.2.2.	Diseño del proceso de la gestión del desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad de amarilis.	60
4.2.3.	Fichas de Caracterización de Procesos – Diagnóstico.....	62
4.3.	Rediseño de los Procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana	84
4.3.1.	Priorización de Procesos	84
4.3.2.	Tabla ASME de Procesos – Diagnostico.....	91
4.3.3.	Aplicación de la Prueba del Ácido y Regla ESIA.....	112
4.3.4.	Rediseño de Procesos de Acuerdo a Resultados de la Aplicación de la Metodología AVA-ESIA	128
4.3.4.1.	Tablas ASME - VM de Procesos – Rediseño.....	128
4.4.	Eficacia del Sistema de Gestión por Procesos	146
4.5.	Discusión de Resultados	147
	CONCLUSIONES.....	149
	SUGERENCIAS	150
	BIBLIOGRAFIA.....	151
	ANEXOS	153
I.	Diagramas de Bloques y Diagrama de Flujo de Procesos – Diagnóstico.....	156
II.	Diagrama de Flujo de Procesos – Rediseño.....	201

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1 Plataforma Bizagi	37
Grafico N° 2 Organigrama MD - Amarilis	50
Grafico N° 3 Organigrama Gerencia Desarrollo Social y Participacion Ciudadana..	53
Grafico N° 4 Mapa de Procesos de la Municipaidad Distrital de Amarilis	55
Grafico N° 5 Cuadro Pictorico de la Gerencia de Desarrollo Social y Participacion Ciudadana	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Variables.....	19
Tabla N° 2 Objetos de Flujo.....	29
Tabla N° 3 Objetos de Conexión.....	30
Tabla N° 4 Swimlanes	30
Tabla N° 5 Artefactos.....	31
Tabla N° 6 Preguntas de Prueba Acida – Metodología AVA - ESIA.....	34
Tabla N° 7 Listado de Procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana	58
Tabla N° 8 Ficha de Caracterización PM1. Gestión del Desarrollo Social y Participación Ciudadana	62
Tabla N° 9 Ficha de Caracterización PM1.1. Focalización de Hogares y Registro Único de Víctimas.....	68
Tabla N° 10 Ficha de Caracterización PM1.2. Gestión del Registro Civil.....	70
Tabla N°11 Ficha de Caracterización PM1.3. Gestión del Niño y Adolescente	72
Tabla N° 12 Ficha de Caracterización PM1.4. Gestión de las Personas con Discapacidad	74
Tabla N° 13 Ficha de Caracterización PM1.5. Gestión del Adulto Mayor.....	76
Tabla N° 14 Ficha de Caracterización PM1.6. Gestión del Programa Vaso de Leche	78
Tabla N° 15 Ficha de Caracterización PM1.7. Gestión de la Participación Ciudadana	80
Tabla N° 16 Ficha de Caracterización PM1.7. Gestión de los Servicios Sociales ...	82
Tabla N° 17 Tabla ASME-VM Diagnóstico PM1.1.1. Focalización de Hogares	91
Tabla N° 18 Tabla ASME-VM Diagnóstico PM1.3.3. Realizar Conciliaciones Extrajudiciales	95
Tabla N° 19 Tabla ASME-VM Diagnóstico PM1.4.1. Registrar Personas con Discapacidad	98
Tabla N° 20 Tabla ASME-VM Diagnóstico PM1.5.3. Gestionar Pensión 65.....	100
Tabla N° 21 Tabla ASME-VM Diagnóstico PM1.6.3. Distribuir las Raciones.....	103
Tabla N° 22 Tabla ASME-VM Diagnóstico PM1.7.1. Reconocimiento de Organizaciones Sociales de Base y Juntas Vecinales	106
Tabla N° 23 Tabla ASME-VM Diagnóstico PM1.8.7. Brindar Autorización para Espectáculos Públicos.....	109

Tabla N° 24 Calificación Según Criterio “Documentación Prohibida de Solicitar”	86
Tabla N° 25 Calificación Según Criterio “Barreras Burocráticas”	87
Tabla N° 26 Priorización de Procesos.....	88
Tabla N° 27 Prueba Ácida PM1.1.1. Focalización de Hogares	113
Tabla N°28 Prueba Ácida PM1.3.3. Realizar Conciliaciones Extrajudiciales	116
Tabla N° 29 Prueba Ácida PM1.4.1. Registrar Personas con Discapacidad	118
Tabla N° 30 Prueba Ácida PM1.5.3. Gestionar Pensión 65	120
Tabla N° 31 Prueba Ácida PM1.6.2. Recepcionar las Raciones	122
Tabla N° 32 Prueba Ácida PM.1.7.1 Reconocimiento de Organizaciones Sociales y Juntas Vecinales.....	124
Tabla N° 33 Prueba Ácida PM1.8.7. Brindar Autorización para Espectáculos Públicos	126
Tabla N° 34 Tabla ASME-VM Rediseño PM1.1.1. Focalización de Hogares.....	129
Tabla N° 35 Tabla ASME-VM Rediseño PM1.3.3. Realizar Conciliaciones Extrajudiciales	131
Tabla N° 36 Tabla ASME-VM Rediseño PM1.4.1. Registrar Personas con Discapacidad	133
Tabla N° 37 Tabla ASME-VM Rediseño PM1.5.3. Gestionar Pensión 65	135
Tabla N° 38 Tabla ASME-VM Rediseño PM1.6.2. Recepcionar las Raciones	137
Tabla N° 39 Tabla ASME-VM Rediseño PM.1.7.1 Reconocimiento de Organizaciones Sociales y Juntas Vecinales	139
Tabla N° 40 Tabla ASME-VM Rediseño PM1.8.7. Brindar Autorización para Espectáculos	143
Tabla N° 41 Eficacia Inicial y Final de los Procesos.....	146

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

La finalidad principal de la existencia de las municipalidades a nivel nacional, es la de permitirle al estado tener mayor presencia en la población, proporcionándoles un servicio integral que les permita desarrollarse como comunidad organizada. Todo esto contenido y formulado en la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972), donde se especifican los alcances y obligaciones de las municipalidades.

Entre las funciones más importantes de las municipalidades están la de velar por el bienestar y desarrollo de su población en los diferentes aspectos como salud, educación, empleo, etc. Para lo cual las municipalidades de acuerdo a sus estructuras funcionales delegan a un área en específico la tarea de brindar una serie de servicios (asistencia alimentaria, fomento del deporte, asistencia educativa, etc.).

La municipalidad distrital de Amarilis dentro de su estructura organizacional deriva estas funciones a la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana, y es aquí donde se presentan ciertas características que ponen en riesgo el cumplimiento de los objetivos, ya que esta gerencia si bien está incluida en el reglamento de

organización y funciones (ROF), no cuenta con una estructura detallada de los procedimientos a realizar y tampoco está incluida en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA), ya que consideran que como la gran mayoría de servicios que brinda esta gerencia no generan costos no deben ser incluidos en este.

Debido a la gran importancia e impacto que generan las acciones de esta gerencia respecto a la población en general y en especial a la población vulnerable del distrito de Amarilis, es que se hace necesario que los procesos que se desarrollan en esta gerencia estén correctamente detallados, de modo que permitan una adecuada y oportuna atención de las necesidades de la población. Asimismo dichos procesos deben estar alineados de acuerdo al decreto legislativo N° 1246 que aprueba las modificatorias concernientes a simplificación administrativa consignadas en la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Habiendo observado esta situación problemática y con el fin de darle respuesta, es que se propone el diseño de un modelo basado en la gestión por procesos que permita mejorar la eficacia de los procesos de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis.

1.2. Formulación del Problema

De lo planteado surgen las siguientes interrogantes.

1.2.1. Problema General:

- ✓ ¿Un modelo basado en gestión por procesos permitirá mejorar la eficacia de los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis?

1.2.2. Problemas Específicos:

- ✓ ¿Cuáles son los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Amarilis?
- ✓ ¿El rediseño de los procesos permitirá mejorar la eficacia de los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la municipalidad de Amarilis?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

- ✓ Diseñar un modelo basado en gestión por procesos para mejorar la eficacia de los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar y definir los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- ✓ Rediseñar los procesos de la Gerencia de desarrollo Social y Participación Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Amarilis para mejorar la eficacia de su gestión.

1.4. Variables

1.4.1. Variable Independiente

Modelo basado en la Gestión por Procesos

1.4.2. Variable Dependiente

Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana

Tabla N° 1 Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR
<p>Variable Independiente</p> <p>Modelo basado en gestión por procesos</p>	<p>a) Estructura</p> <p>b) Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía • Eficacia
<p>Variable Dependiente</p> <p>Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana</p>	<p>a) Gestión Social</p> <p>b) Gestión de la Identidad y Estado Civil</p> <p>c) Gestión de la Representación Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Beneficiarios • Atención de Requerimientos • Registro de Hechos Vitales • Registro Socioeconómico • Registro de Representantes Civiles Reconocidos y Activos Ciudadana

Fuente: *Elaboración Propia*

1.5. Justificación e importancia

El trabajo de Investigación ha dado como resultado el diseño de un modelo que contribuye a mejorar la eficacia de los procesos de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis.

La investigación es de gran importancia ya que el resultado aporta fundamentos sólidos que reducirán el tiempo de duración de los procesos a través de la automatización y monitoreo de los procesos. Todo esto alineando con las Normativas de ley vigentes respecto a la simplificación administrativa (Ley 27444 art. 40° “Procedimiento Administrativo General”) y gobierno electrónico.

1.6. Viabilidad

El trabajo de investigación justifica su viabilidad en el decreto supremo N° 004-2013-PCM que tiene como uno de sus objetivos específicos: implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas

1.7. Limitaciones

Interna: La Normativa interna de la institución, contemplada en los documentos de gestión vigentes de la municipalidad distrital de amarilis.

El proyecto ha requerido la obtención de información de diversas áreas, para lo cual se realizó el levantamiento de información de las mismas asumiendo el riesgo de la falta de apoyo por parte de éstas áreas o incluso la salida de vacaciones del personal encargado de las actividades relacionadas con los procesos, las mismas que retrasaron las actividades programadas.

- **Externa:** Las Normativas vigentes de las instituciones con las que trabaja y coordina la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Local

Zarate B. y Morales R. (2016), en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para Mejorar la Eficacia de los Macroprocesos Operativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán”, teniendo las siguientes conclusiones:

(Ponce Herrera, 2016) (Andrango Cuzco & Guanin Moreno, 2015) (Bravo Carrasco, 2008) Se realizó el diagnóstico de los procesos del macroproceso operativo de la UNHEVAL, logrando identificar que éstos no están alineados a la realidad actual pues no se ajustan a los documentos de gestión vigentes.

Se diseñó los procesos del macroproceso operativo de la UNHEVAL, los cuales constan de 3 procesos de nivel 0, 12 de nivel 1, 42 de nivel 2, 43 de nivel 3 y 23 del nivel 4, todo ello mediante reuniones con los principales involucrados para el levantamiento de información “tal como es” y utilizando fichas de caracterización, tablas ASME-VM y diagramas de flujo bajo la notación BPMN, obteniéndose una eficacia de 40%. Así mismo se aprobó la propuesta del mapa de procesos modificado mediante resolución N°03084-2015-UNHEVAL-CU.

Mediante la aplicación de la metodología AVA-ESIA, se rediseñó 41 procesos priorizados, en la que se analizó las actividades que aportan valor a cada proceso. Como resultado se obtuvo la disminución de tiempo y número de actividades de los procesos además de la eliminación de barreras burocráticas y documentación prohibida de solicitar, obteniéndose una eficacia final de 100%.

2.1.2. Nacional

Ponce K. (2016), en su tesis titulada: “Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil”, teniendo como principales conclusiones:

La implementación de la “Gestión por Procesos” reduce el 50% de las causas atribuidas al defecto “Fuera de tono” por ello en el escenario optimo se logró la reducción del defecto a 1% en el promedio anual, dicha mejora incrementa del Margen Operacional entre S/. S/. 247,592 a S/. 303,067 Nuevos Soles al año.

La implementación de la “Gestión por Procesos” y las herramientas de mejora continua favorecen en el control del proceso color y reducen otros defectos que ocurren en el proceso como la migración, líneas de fricción, degradé, manchas blancas, líneas dobles de teñido, suciedad y solidez. Estos defectos representan el 30% del producto no conforme por re proceso.

La utilización de herramientas como el mapa de Procesos, D.O.P, SIPOC y evaluaciones de implementación e integración de procesos facilitaron el análisis de la situación actual para hallar las deficiencias y realizar mejoras en el proceso color como: Evaluar los colorantes y lotes nuevos, evaluar el teñido antes del “Jabonado” o “Lavado Reductivo” y evaluar el teñido antes de enviarlo al proceso de “Tacto”.

2.1.3. Internacional

Andrango M. y Guanín A. (2015), en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del hospital militar”, teniendo las siguientes conclusiones:

Fue posible analizar la situación actual del Hospital Militar, en el área de atención de enfermería en el servicio de emergencias, en la cual no tienen bien identificados los procesos que realizan, por lo que la gestión de estos no se da con total eficiencia.

El direccionamiento estratégico actual necesita retroalimentación y cambios a medida que pase el tiempo o cambie sus expectativas, con lo cual el modelo de gestión que se propone permitirá a todos los involucrados de la atención de enfermería en el servicio de emergencias que se brinda en el Hospital Militar trabajen hacia el logro de todos los objetivos planteados por la institución, comprometidos y siendo responsables de las actividades que se realicen.

La gestión por procesos se la presenta de manera sistemática, lo cual permitirá que todas las necesidades del cliente sean cubiertas, siendo esto parte de la satisfacción del mismo, tomando en cuenta que los indicadores están enfocados en la eficiencia y eficacia de los procesos y tomar decisiones en base a los resultados que de estos se desprendan.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión por Procesos

Bravo J. (2008), La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo. Aporta conceptos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos. Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.

ISO (2005), Existen varias definiciones de proceso, sin embargo todas hacen referencia a un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor; los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. Los resultados de un proceso son producto y/o servicios.

ENAP (2015), Para calificar un conjunto de actividades como un proceso, se debe identificar siete elementos: entradas, actividades, salidas, operación, control, recursos e indicadores.

Pérez (2010), Además de ellos es necesario establecer los límites del proceso ya que son aquellos que permiten delimitar dónde empieza y termina la secuencia de actividades relacionadas con el proceso. Así como tener en cuenta los factores que en los procesos inciden tales como: personas, materiales, recurso físico, métodos/planificación del proceso y medio ambiente o entorno.

En una entidad, los procesos se clasifican de acuerdo al impacto en el cliente.

Existen tres tipos:

Procesos o macroprocesos estratégicos:

Bravo J. (2008), Los procesos estratégicos son aquellos relacionados con la estrategia de la organización, considera:

- ✓ La forma como se establece la visión, misión, valores, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales y personales y el programa de acción entre otros componentes.
- ✓ La forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, la definición de indicadores y como se mantienen actualizados.
- ✓ La forma de mantener actualizadas las definiciones estratégicas.
- ✓ La forma como se comunica la estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones, entre otros temas relacionados.

Procesos o macroprocesos misionales:

Bravo J. (2008), Los procesos del negocio atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes. En empresas pequeñas se estima razonable identificar entre 1 y 3 de estos macroprocesos; en empresas grandes este número puede llegar a 8. Estas cantidades también tienen relación con el grado de focalización de la organización, mientras más focalizada se encuentre, menor es el número de procesos del negocio.

En general, los procesos del negocio están asociados a los productos o servicios que presta una organización.

Procesos o macroprocesos de apoyo:

Bravo J. (2008), Los procesos de apoyo son servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio. También se les llama procesos secundarios. En empresas pequeñas es fácil identificar hasta unos 20 procesos de apoyo, los que pueden llegar

hasta 400 en grandes organizaciones, sin considerar las diferentes versiones de cada uno.

ENAP (2015), Cabe resaltar que un proceso puede ser parte de un proceso mayor que lo abarque o bien puede incluir otros procesos que deban ser incluidos en su función, por lo cual la desagregación de los procesos de una entidad depende de la complejidad de ésta, por lo que los procesos pueden tener distintos niveles utilizando denominación “Proceso de nivel N”, como proceso de nivel 0, 1, 2, N.

La metodología para la implementación de la gestión por procesos de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM define a la gestión por procesos como el enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles.

2.2.2. Diagnóstico e Identificación de Procesos

Se considera para el diagnóstico e identificación de procesos, el análisis del propósito de la entidad, la identificación de destinatarios de bienes y/o servicios, proveedores y la determinación del mapa de procesos de la entidad, los cuales deben reflejar el proceso “tal como es” (As Is). Para lo cual se utilizó herramientas tales como:

- **Ficha de caracterización del proceso:** Es la forma de describir de cualquiera de los niveles los procesos que llegue a tener la organización, lo que incluye aspectos como: nombre del

proceso, objetivo, alcance, responsables, proveedores, entradas, proceso o las actividades que contiene, salidas, clientes, equipos e infraestructura, recursos humanos, ambiente de trabajo, registros e indicadores. (White & Miers, 2009).

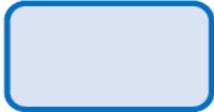
- **Diagrama de flujo:** Representación gráfica con imagen o símbolos de las actividades del procedimiento, para obtener un conocimiento real y detallado de cada una de las actividades del procedimiento en las áreas que se realiza. En diferentes casos se suele utilizar la notación BPMN, que es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo. (White & Miers, 2009).

Simbología de elementos BPMN

a) Objetos de flujo

Definen los procesos por completo. Los tres objetos de flujo son:

Tabla N° 2 Objetos de Flujo

Objeto	Descripción	Figura
Evento	Sucede dentro de un proceso de negocio. Estos eventos afectan al flujo del proceso y tienen una causa o un impacto. Existen tres tipos de eventos: Inicial, Intermedio y Final.	
Actividad	Término genérico para un trabajo ejecutado. Puede ser un proceso de negocio, un proceso secundario o una tarea.	
Compuerta	Representa decisiones, bifurcaciones de las fusiones o uniones dentro del diagrama.	

Fuente: Modelador Bizagi

Se conectan entre sí en un diagrama para crear la estructura esquelética básica de un proceso de negocio.

Los tres objetos de conexión son:

Tabla N° 3 Objetos de Conexión

Objeto	Descripción	Figura
Flujo de secuencia	Muestran el orden de los eventos que se realizan dentro del proceso de negocio.	
Flujo de mensaje	Indican el flujo de mensajes entre las distintas entidades de procesos.	
Asociación	Usados para asociar diferentes artefactos con objetos de flujo.	

Fuente: Modelador Bizagi

c) *Swimlanes*

Categorizan las diferentes responsabilidades usando clases visuales. Para diferenciar los negocios y los diferentes roles, usuarios o sistemas, BPMN usa dos tipos de diagramas de calles: piscinas y carriles

Tabla N° 4 Swimlanes

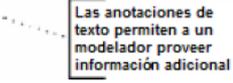
Objeto	Descripción	Figura
Pools	Identifican a los participantes dentro de un flujo de trabajo, y son diferentes a las actividades de otras piscinas.	
Carril	Se encuentran dentro de una piscina. Indican quién realiza qué dentro de la empresa y dónde ocurren estas actividades, con el fin de dar una mejor vista general del proceso.	

Fuente: Modelador Bizagi

d) Artefactos

Ilustran las entradas y las salidas de los procesos.

Tabla N° 5 Artefactos

Objeto	Descripción	Figura
Objeto de datos	Muestra cómo los datos son requeridos y producidos por las actividades. Son conectados a las actividades asociadas.	 Nombre [Estado]
Grupo	Utilizado para finalidades de documentaciones o de análisis.	
Nota	Mecanismos para incluir información adicional para el lector de un diagrama BPMN.	 Las anotaciones de texto permiten a un modelador proveer información adicional

Fuente: Modelador Bizagi

2.2.3. Rediseño de Procesos

El rediseño de procesos implica la implementación de cambios radicales en la secuencia de actividades para determinar como “debe ser” (To be) el proceso. El cambio en la secuencia de actividades debe estar soportado por cambios profundos en la tecnología que soporta el proceso.

La metodología AVA-ESIA se utiliza para el rediseño de procesos, la cual se basa en analizar cada actividad que forma parte del diagrama de flujo e identificar todas aquellas actividades que no generan valor.

Desde el punto de vista que añade una actividad en un proceso, esta se clasifica en:

- Que añade valor al cliente del proceso o que añade valor real.
- Que añade valor a la organización, aunque no añade valor al cliente (Como las actividades del control del proceso).
- Que no añade valor porque ni añade valor al cliente, ni añade valor a la organización.

Para identificar las actividades que aportan valor al cliente, estas deben tener algunas de las siguientes características:

- Es necesaria para satisfacer las necesidades del cliente
- Modifica o mejora un producto o servicio
- De llevarse a cabo, el cliente estaría dispuesto a pagar más por el producto o servicio (es decir el administrado estaría dispuesto a pagar una tasa tributaria más alta si es que se lleva a cabo esta actividad)
- Es una actividad crítica que no puede ser eliminada
- Se lleva a cabo para subsanar problemas de calidad
- Se realizan a causa de una petición o expectativa de un cliente satisfecho
- Esta legalmente exigido.

Para identificar actividades que no aportan valor al cliente, estas tienen algunas de las siguientes características:

- Pueden ser eliminadas sin que se alteren la adecuación del producto o servicio a las necesidades del cliente
- Comienza con el prefijo “re” (Por ejemplo: reelaboración)
- Dan lugar a pérdidas, producen una salida no deseada.
- Se realizan debido a las ineficiencias o errores del proceso.
- Están duplicadas en otra unidad organizativas o añaden pasos innecesarios al proceso.
- Se realizan para supervisar problemas de calidad
- Se realizan a causa de una petición de un cliente insatisfecho

Desarrollo de la Metodología

La metodología, la cual está basada en la tabla ASME (American Society of Mechanical Engineers) y es planteada como parte de la metodología señalada en el DS-007-2011-PCM de Simplificación Administrativa.

AVA son las siglas de: **A**nálisis de **V**alor **A**gregado

ESIA son las siglas de: **E**liminar **S**implificar **I**ntegrar **A**utomatizar

Paso 1

En esta metodología se aplica la prueba del ácido, la cual busca otorgar un valor (llamado también “criterio de decisión”) a cada actividad del proceso para determinar su importancia relativa dentro del mismo. Para lograr este fin se utiliza cinco (05) preguntas con “respuestas propuestas” (sí o no).

La “respuesta propuesta” debe entenderse como una especie de “respuesta correcta”, de tal forma que si la “respuesta real” que se obtiene al aplicar la pregunta a la actividad NO coincide con la “respuesta propuesta” se deberá colocar cero (0) en el cuadro correspondiente: mientras que si la “respuesta real” que se obtiene al aplicar la pregunta a la actividad SÍ coincide con la “respuesta propuesta” se deberá colocar uno (1), en la casilla correspondiente.

Son 5 las preguntas que deben ser aplicadas a cada actividad que conforma el proceso, cada pregunta tiene su respectiva “respuesta propuesta”.

A continuación se muestra un cuadro en donde se presenta la pregunta de la prueba ácida y la “respuesta propuesta”.

Tabla N° 6 Preguntas de Prueba Ácida – Metodología AVA - ESIA

Nro. Pregunta	Pregunta de prueba ácida	Respuesta Propuesta
1	¿Notará el usuario final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta?	SÍ
2	¿Estaría evidentemente incompleto el servicio sin esta actividad?	SÍ
3	¿Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, obviaría usted esta actividad?	NO
4	¿Si usted está coordinando este proceso y podría lograr ahorros eliminando esta actividad, lo haría?	NO
5	¿Si la actividad consiste en una inspección o en una revisión, es la tasa de rechazos o devoluciones significativa?	SÍ

Fuente: Gestión por Procesos para la Administración Pública

Paso 2

Para aplicar la metodología de forma práctica se deben listar todas las actividades del proceso (de forma secuencial, según el diagrama de flujo). Acto seguido se deben colocar en 5 columnas las preguntas de prueba ácida con su respectiva “Respuesta propuesta”. Finalmente, a la derecha de estas 5 columnas, se deben colocar 3 columnas adicionales cuyos campos deben ser los criterios de decisión, ESIA y acción a tomar.

Paso 3

Para las tres columnas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Criterio de Decisión (v):** Que es la suma de los valores que representan las respuestas de cada actividad a la prueba ácida. Que siempre será un valor entre cero (0) y cinco (5). Si la actividad arroja respuestas coincidentes con la “respuesta propuesta” en las 5 preguntas, la sumatoria será 5. Si por el contrario no arroja ninguna respuesta coincidente la sumatoria será 0. Si la suma es 5 se considera que la actividad es vital y no debería ser eliminada y si es 0 se considera que la actividad es desperdicio y no agrega valor. Para las otras opciones de sumatoria también se define una nomenclatura a la actividad:

$v = 5$ Actividad vital

$v \geq 3$ Actividad importante

$v < 3$ Actividad sospechosa

v=0 **Desperdicio**

➤ **ESIA:** Que representa cuál es la decisión a tomar de acuerdo al resultado de la sumatoria de los valores de respuesta de la actividad a las 5 preguntas. Se debe aplicar el siguiente parámetro:

- **Actividades vitales:**

v=5 aplique SIA (es decir Simplifica, Integra o Automatiza)

- **Actividades importantes:**

v≥3 aplique SIA (es decir Simplifica, Integra o Automatiza)

- **Actividades sospechosas:**

v<3 aplique ESIA (es decir Elimine, Simplifica, Integra o Automatiza)

- **Desperdicio:**

v=0 aplique E (es decir elimine directamente).

➤ **Acción a tomar:** Representa la acción que debe tomar el Dueño del Proceso (apoyado por el área de Organización y Métodos o su similar dentro de la Entidad) para que se mejore. En todo lo antes descrito se usa una técnica transversal llamada “lluvia de ideas” o también llamada “tormenta de ideas”.

Existen muchos casos en los cuales, luego de aplicar la metodología AVA-ESIA, se decide que hay actividades que a pesar que no agregan valor, se deben seguir ejecutando; esto

debido a que existen leyes o reglamentos aprobados que obligan a la ejecución de dichas actividades.

2.2.4. Modelador de Procesos Bizagi

Bizagi es una plataforma que sirve como herramienta para el modelado de procesos, brindando una serie de opciones que permiten su fácil entendimiento y uso, brinda soporte en línea que facilita el entendimiento y solución de inconvenientes.

Con el modelador Bizagi se pueden describir detalladamente los procesos de las organizaciones de tal manera que permita implementar mejoras en sus distintos niveles.

Así mismo Bizagi cuenta con una plataforma que ofrece la posibilidad de crear archivos ejecutables a partir de la creación de procesos.

Grafico N° 1 Plataforma Bizagi



Fuente: Modelador Bizagi

Guía de Usuario Bizagi (2013), El Modelador de Procesos de Bizagi es una herramienta que permite modelar y documentar procesos de negocio basado 100% en el estándar de aceptación mundial conocido como Business Process Model and Notation (BPMN).

El Modelado de Procesos es un ejercicio en el cual usted diseña y diagrama un flujo de proceso. El proceso debería ser auto explicativo de manera que cualquier persona pueda entenderlo fácilmente. Modelar un proceso le permite a usted y su equipo entender y analizar los procesos con el fin de proponer mejoras de manera iterativa.

Soportes de Estándares, Bizagi para el modelado de Procesos desarrollado en su plataforma soporta los siguientes estándares:

Guía de Usuario Bizagi (2013), Soporte de BPMN 2.0 BPMN es una notación gráfica creada para proveer un lenguaje unificado de aceptación mundial, utilizada para la especificación de procesos de negocio. El estándar ha sido mantenido por el Object Management Group (OMG). Bizagi es un miembro activo dentro del OMG.

Guía de Usuario Bizagi (2013), Soporte de XPD 2.2 El Lenguaje de definición de procesos XML, o XPD, es un formato estándar para el intercambio de definiciones de procesos de negocio entre diferentes productos workflow. XPD provee un formato de archivo que soporta cada aspecto de la notación de definición de procesos BPMN, incluyendo descripciones gráficas del diagrama así como propiedades ejecutables utilizadas en el tiempo de ejecución. Este formato es estandarizado por la Workflow Management Coalition (WfMC).

2.2.5. Ley Orgánica de Municipalidades

Artículo 73.- Materias de Competencia Municipal

Las municipalidades, tomando en cuenta su condición de municipalidad provincial o distrital, asumen las competencias y ejercen las funciones específicas señaladas en el Capítulo II. En referencia a la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana.

Servicios públicos locales

- Educación, cultura, deporte y recreación. Art. 82
- Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos. Art 84.
- Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.
- Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.

Acorde a la Ley Orgánica de Municipalidades se atribuye a la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana el objetivo de crear y promover las condiciones necesarias para un adecuado desarrollo humano y social en la gestión del desarrollo sostenible y sustentable en forma integral, promoviendo la activa participación ciudadana a través de las organizaciones sociales de base; además es responsable de planificar y dirigir la ejecución de actividades sociales dirigidos a mejorar la calidad de vida de los niños, adultos mayores, mujeres y madres, personas con discapacidad, juventud y población en general del distrito.

2.2.6. Gestión del Desarrollo Social en las Municipalidades

Como parte de la preocupación del estado respecto al Desarrollo e Inclusión Social es que fueron creados el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (SINADIS) como sistema funcional. Todo esto con la finalidad de promover la igualdad de oportunidades, el crecimiento humano, reducción de la pobreza, promoción de la seguridad alimentaria y nutrición, entre otros.

Estas funciones son realizadas en los distintos niveles del estado, a través de los gobiernos locales y regionales, políticas públicas nacionales, etc.

Claros R. y Claros I. (2011), En la mayoría de planes de desarrollo concertado y planes de desarrollo institucional, el tema de inclusión social se expresa en programas o proyectos, pero que no siempre se logran ejecutar. De otro lado, aun no teniendo planes de mediano y largo plazo, las gestiones y gestores municipales, vienen trabajando temas afines a la inclusión social; apoyando Programas Estratégicos con enfoque de Presupuesto por Resultados o desarrollando actividades, aunque de manera limitada, a través de áreas funcionales o programas municipales como: DEMUNAS, Casa de la Juventud, Casa de la Mujer, Programa del Adulto Mayor y en algunos casos trabajando con CONADIS, el fortalecimiento de las OMAPED – Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad.

2.2.7. Participación Ciudadana

De acuerdo a las leyes que rigen nuestro País está determinado como derecho de un ciudadano el de tener representatividad en las sesiones que se tomen en bien del desarrollo de su comunidad, siguiendo los principios de democracia e igualdad. Por lo cual, todo poblador tiene el derecho y la obligación de tomar parte en las actividades de su comunidad para alcanzar un fin común que beneficiará a todo el grupo en su conjunto, permitiendo que sus habitantes alcancen una mejor calidad de vida y se reduzcan los niveles de pobreza, contribuyendo al progreso y desarrollo del país. Las instituciones del Estado fomentan la participación ciudadana cuando reciben personas que hacen sugerencias, participan en consultas, presentan sus quejas o, simplemente, solicitan información.

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Modelo de procesos.-** Representación abstracta de un proceso.
Los modelos de procesos pueden ser representados desde varias perspectivas y mostrar las actividades implicadas en un proceso, los objetos utilizados en el proceso, las restricciones que se aplican al proceso y los roles de las personas involucradas en el proceso.
- **Procedimiento.-** Forma específica para llevar a cabo un proceso. Conjunto de acciones ordenadas y orientadas a la consecución de una meta.
- **Proceso.-** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Secuencia de actividades que tienen un producto con valor para su usuario o cliente.
- **Sistema.-** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Mejora de procesos.-** Proceso de hacer cambios a un proceso con el objetivo de hacerlo más previsible o mejorar la calidad de sus salidas.

- **BPM o Business Process Management.**-Se define como la gestión de procesos de negocios utilizando métodos, técnicas y software para diseñar, ejecutar, controlar y analizar procesos operacionales que involucran personas, organizaciones, aplicaciones, documentos y otras fuentes de información.
- **Business Process Model and Notation (BPMN).**-Es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de Negocio. Esta notación ha sido especialmente diseñada para coordinar la secuencia de los procesos y los mensajes que fluyen entre los participantes de las diferentes actividades.
- **Calidad.**- Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Eficacia.**- Nivel de contribución al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Un proceso es eficaz cuando todas las actividades de que consta incorporan valor añadido percibido por el cliente.
- **Indicador.**- Dato de ayuda para medir objetivamente la evolución de un proceso; anticipa la medida del resultado.
- **Mejora de procesos.**- Proceso de hacer cambios a un proceso con el objetivo de hacerlo más previsible o mejorar la calidad de sus salidas.

- **Desarrollo social.-** El proceso por el cual se alcanza el bienestar y el desarrollo humano. Para ello, el Estado y la sociedad asumen corresponsabilidad en la superación de los problemas sociales, en el campo del desarrollo de capacidades, generación de oportunidades y atención social a poblaciones objetivo.

- **Inclusión social.-** La incorporación social, económica, política y cultural a la comunidad nacional de grupos sociales excluidos y vulnerables, con plenos derechos y acceso a los mercados.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

a) El tipo de investigación es **aplicada** por que el uso de la metodología de gestión por procesos le permitirán a la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis tener detallado conocimiento de sus procesos y las ventajas de trabajar a través de este tipo de gestión.

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptiva, cuasi - experimental, porque nos permite definir y describir el cambio que sufre la variable dependiente con el uso de la variable independiente.

3.1.3. Diseño de Investigación

Se utilizó el diseño de investigación cuasi – experimental, definido de la siguiente manera:

Grupo	Preprueba	V. Independiente	Pos prueba
E	O ₁	X	O ₂
C	O ₁	--	O ₂

3.2. Población y Muestra

- Población: La población está constituida por los 36 procesos de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis.
- Muestra: Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de determinación del tamaño muestral para una proporción en una población finita conocida.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Dónde:

Valor de N: Corresponde al tamaño de la población = 36 procesos

Valor de $Z_{\alpha/2}$: Representa el número de desviaciones estándar con respecto a la media para un nivel de confianza determinado. Generalmente y para este caso, se selecciona un nivel de confianza o seguridad del 95%. De acuerdo a este nivel de confianza en base a la tabla Z el valor correspondiente será igual a 1.96.

Valor de P: Dado que no se tiene la proporción de aceptación de la población o un estudio previo, se asume un valor de P de 0,5 con el cual será posible obtener una muestra adecuada y por tanto un buen resultado final.

Valor de e: Representa el error permisible considerado para el estudio, siendo aceptable hasta 5%, por el cual el valor en proporción es 0,05.

De esta manera se obtiene el tamaño de muestra necesaria para obtener un estudio con un 95% de confiabilidad.

$$n = \frac{36 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{35 * 0.05^2 + (1.96)^2 * (0.5)(1 - 0.5)}$$

n= 33

El valor de la muestra es similar a la población, respecto al número de procesos que se han identificado, por lo mismo y con el fin de tener representatividad total de la población se tomara como muestra al total de los procesos de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis.

Por lo mismo nuestra muestra final considerada fue: n = 36.

3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

- **Instrumentos:** Entrevista y observación a los Stakeholders, registros, fichas de caracterización, entre otros.
- **Herramienta BIZAGI:** Es una plataforma que permite graficar los procesos de negocio siguiendo el estándar BPMN.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se muestran las etapas de descripción de la organización, diagnóstico, diseño, rediseño de los procesos.

4.1. Aspectos generales de la institución

Es la etapa previa al diagnóstico, puesto que la información recopilada en esta etapa permitió pleno conocimiento de la estructura, organización funcional y estructural de, normativa, marco legal y documentos de gestión que fueron determinantes para la identificación y definición de los procesos de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis.

4.1.1. Municipalidad Distrital De Amarilis

Institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local.

4.1.2. Reseña Histórica

El Distrito de Amarilis con su capital Paucarbamba, fue creada mediante Ley No 23419 del 01 de Junio del año 1982, y sus primera elección Municipal General fue el año 1983 para el período 1984-1986. El Distrito de Amarilis se encuentra ubicado en la Provincia de Huánuco, en el departamento del mismo

nombre. Sus límites son: Por el norte: con el distrito de Santa María del Valle Por el sur: con el distrito de Conchamarca (Provincia de Ambo) Por el este: con el distrito de Santa María del Valle y el distrito de Molino (Pachitea) Por el oeste: con el distrito de Huánuco.

Geográficamente se ubica dentro de la región semi fluvial. El clima en general es benigno, mostrando adicionalmente una gran variedad de microclimas que posibilitan una agricultura floreciente y ganadería especializada.

4.1.3. Misión

"La Municipalidad del Distrito de Amarilis, es una entidad de Gobierno Local que gestiona y promueve el desarrollo urbano y rural sostenible y la adecuada prestación de los servicios básicos, públicos, sociales y municipales. Concerta y coordina las iniciativas de participación del vecindario y de las instituciones públicas y privadas. Atrae recursos para el desarrollo e inversión para fortalecer la economía local".

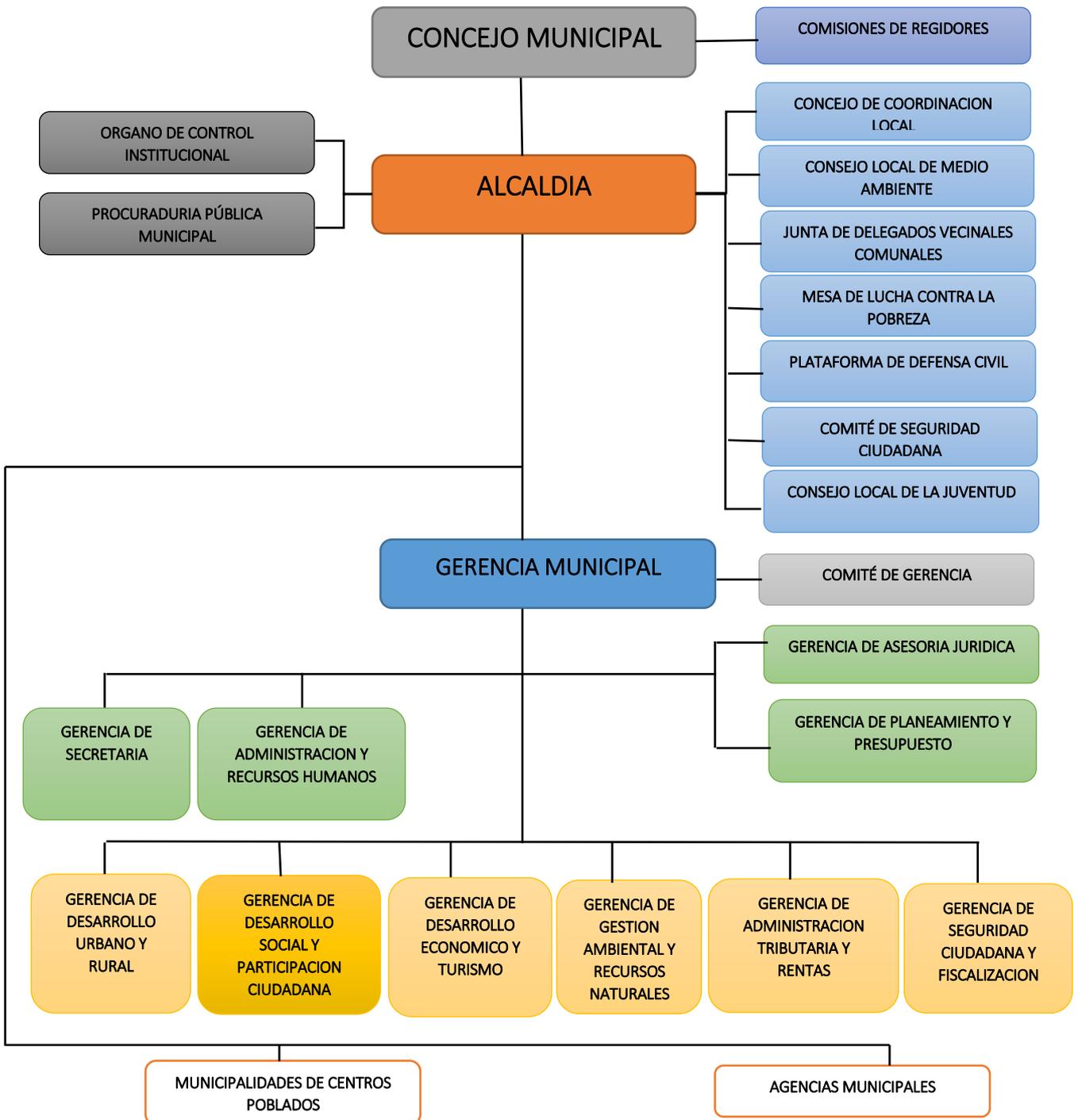
4.1.4. Visión

"Amarilis al 2,021 es un espacio integrado a nivel regional, nacional e internacional con desarrollo humano, social, económico y sostenible, con instituciones y sociedad civil organizada y participativa con practica de valores"

4.1.5. Organigrama

Se puede ver detalladamente como está estructurada la municipalidad y como están articuladas jerárquicamente sus distintas áreas.

Grafico N° 2 Organigrama MD - Amarilis



Fuente: ROF-MD Amarilis

4.1.6. Gerencia de Desarrollo Social y

Participación Ciudadana

Es el Órgano de línea que tiene como objetivo crear y promover las condiciones necesarias para un adecuado desarrollo humano y social en la gestión del desarrollo sostenible y sustentable en forma integral, promover la activa participación ciudadana a través de las organizaciones sociales de base; además es responsable de planificar y dirigir la ejecución de actividades sociales dirigidos a mejorar la calidad de vida de los niños, adultos mayores, mujeres y madres, personas con discapacidad, Juventus y población en general del distrito.

4.1.7. Funciones

Estructuralmente la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana está constituida por la sub gerencia de desarrollo social, educación, cultura deporte y juventudes; la subgerencia de desarrollo humano y programas sociales y la subgerencia de participación ciudadana y centros poblados. Estas de manera articulada y organizada realizan las siguientes funciones:

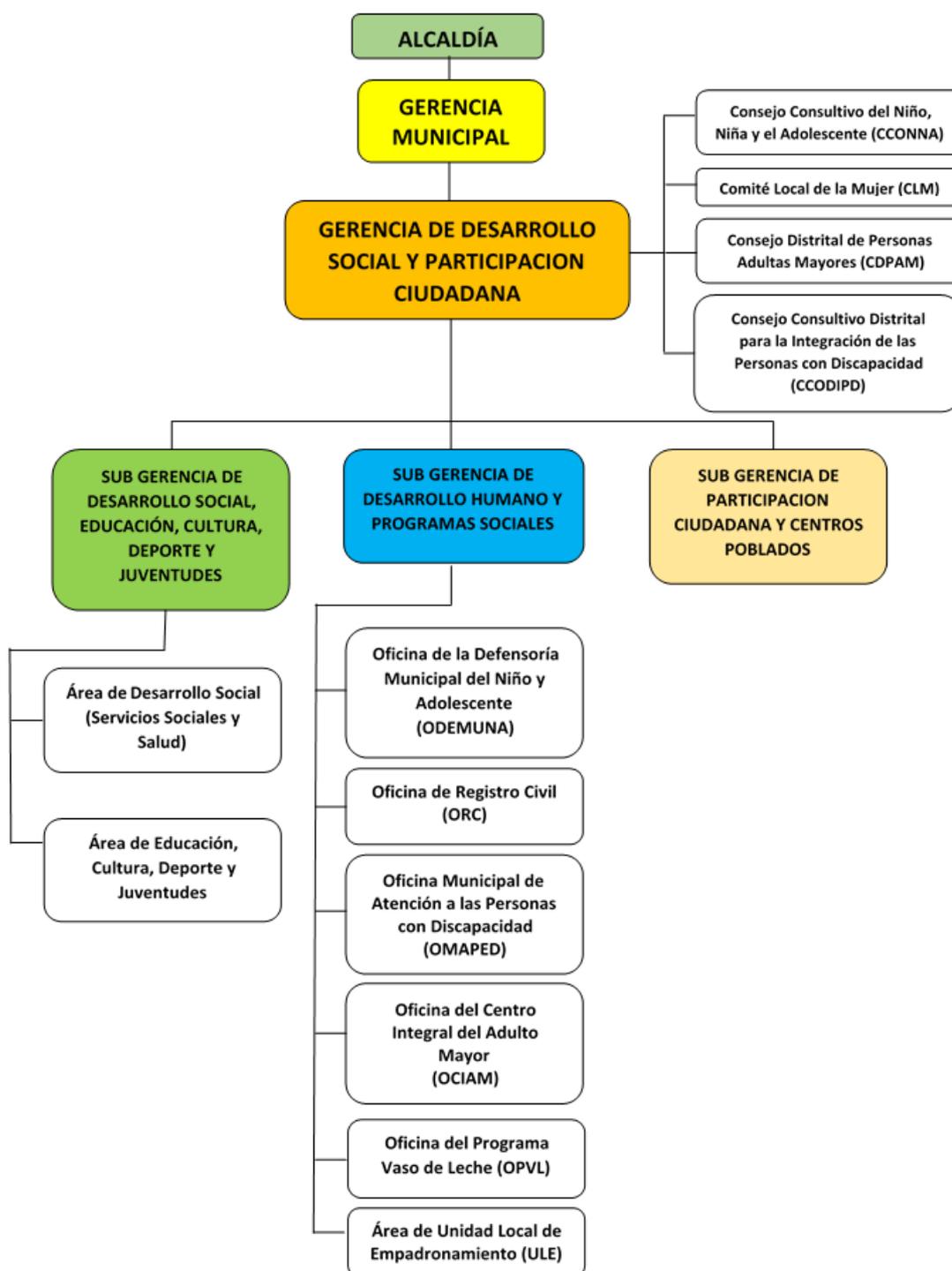
- Gestión para el desarrollo humano (vida saludable, educación y nivel de vida digna).
- Defensa y promoción de los derechos ciudadanos.
- Promoción de la seguridad alimentaria.

- Promoción de la salud pública.
- Promoción de la educación, cultura, recreación y deporte.
- Programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social.
- Programa de Vaso de Leche.
- Difusión, promoción, asistencia y protección de la población en riesgo.
- Programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo.
- Regulación de la prestación de servicios sociales.

4.1.8. Organigrama

De acuerdo a su funcionalidad está estructurado de la siguiente manera:

Grafico N° 3 Organigrama Gerencia Desarrollo Social y Participación Ciudadana



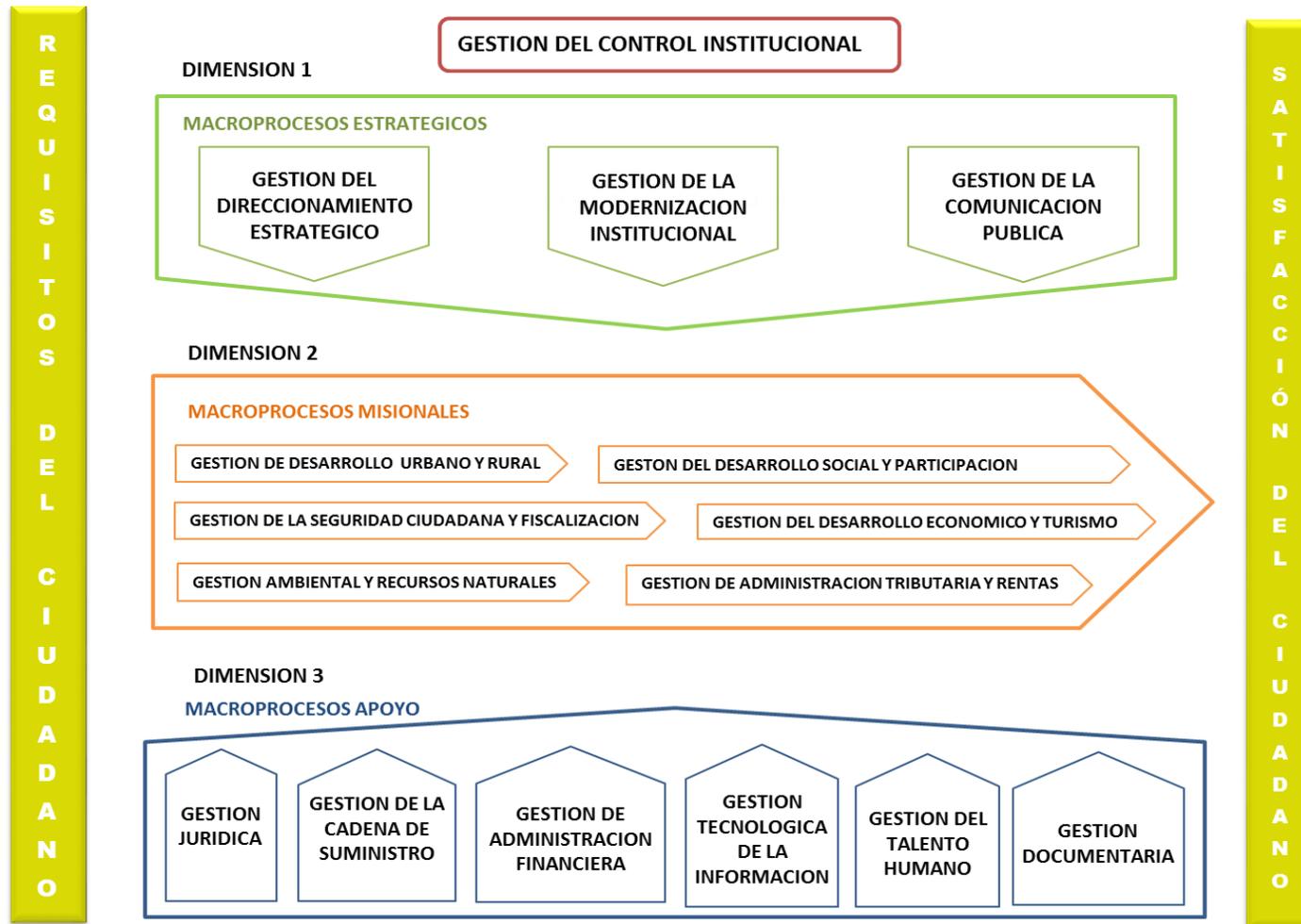
Fuente: ROF-MD Amarillis

4.2. Diagnóstico inicial de Los procesos de La municipalidad distrital de Amarilis - Huánuco

Una vez que se tuvo pleno conocimiento del funcionamiento de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis y encontrando que no cuenta con un Mapa de Procesos, se procedió a elaborarlo, conteniendo la siguiente clasificación:

- **Procesos Estratégicos:** Son aquellos que se encuentran relacionados con la estrategia de la Municipalidad.
- **Procesos Misionales:** Realizan la transformación declarada en la misión de la Municipalidad y que de manera concreta satisfacen las necesidades de los clientes.
- **Procesos De Apoyo:** Son aquellos procesos que brindan los servicios internos necesarios para que los procesos misionales se realicen.

Grafico N° 4 Mapa de Procesos de la Municipalidad Distrital de Amarilis



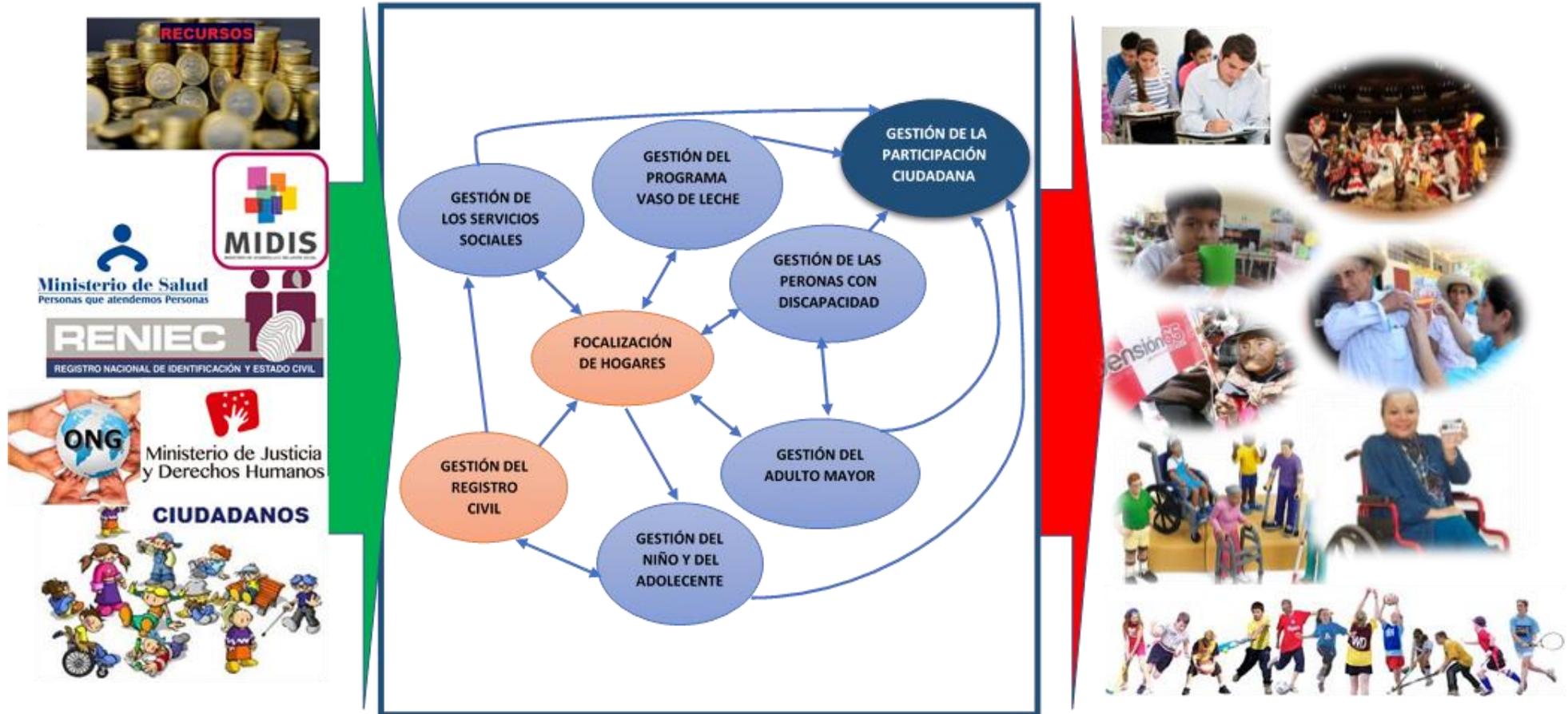
Fuente: Elaboración Propia

En el mapa de procesos se puede apreciar al proceso misional, GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA el cual es materia de estudio de la investigación.

4.2.1. Diseño del modelo con enfoque de procesos de la gestión del desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis.

Para el diseño de procesos, en primer lugar se hizo la validación de los procesos en todos los niveles del proceso misional, quedando el modelo de procesos como se muestra a continuación:

Grafico N° 5 Cuadro Pictorico de la Gerencia de Desarrollo Social y Participacion Ciudadana



Fuente: Elaboración Propia

A partir del modelo de procesos, se definió los procesos de nivel 1 y 2, los cuales se muestran en el siguiente cuadro

Tabla N° 7 Listado de Procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana

LISTADO DE PROCESOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL			
TIPO DE MACROPROCESO municipalidad distrital de amarilis	PROCESO (Nivel 0)	PROCESO (Nivel 1)	PROCESO (Nivel(2))
PM. MACROPROCESO MISIONAL	PM1. GESTION DEL DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	PM1.1. FOCALIZACION DE HOGARES Y REGISTRO DE VICTIMAS DE TERRORISMO	PM1.1.1. FOCALIZACION DE HOGARES
			PM1.1.2. REGISTRO DE VICTIMAS DE TERRORISMO
		PM1.2. GESTION DEL REGISTRO CIVIL	PM1.2.1. INSCRIPCION DE ACTAS DE NACIMIENTO
			PM1.2.2. CELEBRACION DE MATRIMONIO CIVIL
			PM1.2.3. INSCRIPCION DE DEFUNCIONES
			PM1.2.4. ANOTACIONES TEXTUALES
			PM1.2.5. INSCRIPCION DE ADOPCIONES
			PM1.2.6. EXPEDICION DE ACTAS
		PM1.3. GESTION DEL NIÑO Y ADOLESCENTE	PM1.3.1. GESTIONAR ASISTENCIA
			PM1.3.2. DESARROLLAR ACTIVIDADES
			PM1.3.3. REALIZAR CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES
			PM1.3.4. IMPLEMENTAR Y FORTALECER LA ODEMUNA
		PM1.4. GESTION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PM1.4.1. REGISTRAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD
			PM1.4.2. GESTIONAR ASISTENCIA Y APOYO
			PM1.4.3. DESARROLLAR ACTIVIDADES
PM1.4.4. GESTIONAR PENSION NO CONTRIBUTIVA			
PM1.5. GESTION DEL ADULTO MAYOR	PM1.5.1. GESTIONAR ASISTENCIA Y/O APOYO		

			PM1.5.2. DESARROLLAR ACTIVIDADES
			PM1.5.3. GESTIONAR PENSION 65
		PM1.6. GESTION DEL PROGRAMA VASO DE LECHE	PM1.6.1. INSCRIBIR BENEFICIARIOS
			PM1.6.2. RECEPCIONAR LAS RACIONES
			PM1.6.3. DISTRBUIR LAS RACIONES
			PM1.6.4. INFORMAR A LOS ORGANISMOS DE CONTOL
		PM1.7. GESTION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA	PM1.7.1. RECONOCIMIENTO DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE BASE Y JUNTAS VECINALES
			PM1.7.2. RECONOCIMIENTO DE AGENTE MUNICIPAL
			PM1.7.3. INSCRIPCION DE LA RENOVACION DE LA JUNTA DIRECTIVA
			PM1.7.4. ELECCION DE REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD CIVIL -CCL.
		PM1.8. GESTION DE LOS SERVICIOS SOCIALES	PM1.8.1. REALIZAR CONVENIOS
			PM1.8.2. IMPLEMENTAR Y FORTALECER CENTROS DE FORMACION
			PM1.8.3. BRINDAR CAPACITACION
			PM1.8.4. PROMOVER AGENTES COMUNITARIOS DE SALUD
			PM1.8.5. EMITIR CARNET DE SANIDAD
			PM1.8.6. SUPERVISAR SALUBRIDAD DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES
			PM1.8.7. BRINDAR AUTORIZACION PARA ESPECTACULOS PUBLICOS
			PM1.8.8. GESTIONAR APOYO
			PM1.8.9. DESARROLLAR ACTIVIDADES

Fuente: *Elaboración Propia*

En el listado de procesos se ha especificado el contenido de los procesos de manera detallada. Esto se realizó de acuerdo a la información recopilada y a las entrevistas con los mismos actores de los procesos.

Del diagnóstico obtenido se pudo constatar que las actividades realizadas en los diferentes procesos se dan de manera funcional y no bajo una gestión por procesos, evidenciándose notoriamente las barreras burocráticas que dificultan y no agregan valor al cumplimiento del objetivo del proceso. Además, en algunas de ellas se solicita requisitos que según la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General se considera prohibida de solicitar, por lo que, de seguir desarrollándose de la misma forma, la Municipalidad estaría propensa a una sanción y multa por el incumplimiento de una ley lo cual afectaría además el cumplimiento del objetivo del proceso.

4.2.2. Diseño del proceso de la gestión del desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad de amarillis.

El diseño de procesos se realizó mediante reuniones con los principales involucrados para el levantamiento de información “tal como es” utilizando para ello fichas de caracterización y diagramas de flujo bajo la notación BPMN (Business Process Management Notation) las cuales fueron validadas por los principales Stakeholders.

Como punto de partida se realizó la validación del nombre, objetivo y responsables de cada uno de los procesos, para luego identificar el alcance, proveedores, entradas, procesos que contiene, salidas, clientes, recursos humanos y de infraestructura, base legal, registros, indicadores y riesgos.

Luego se realizó los diagramas de flujo bajo la notación BPMN y para ello se utilizó la herramienta BIZAGI que mediante sus diferentes elementos nos permitió obtener un mejor entendimiento de la secuencia de los procesos.

4.2.3. Fichas de Caracterización de Procesos – Diagnóstico

Tabla N° 8 Ficha de Caracterización PM1. Gestión del Desarrollo Social y Participación Ciudadana

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0 (FICHA DE CARACTERIZACIÓN)				Versión 0.1			
1) <i>Nombre</i>	GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4) <i>Responsables</i>	* Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana. (Dueño del Proceso).	* Oficina OMAPED y CIAM	* Alcalde		
			* Sub Gerencia de Desarrollo Social educación, cultura, deporte y juventudes.	* Mesa de Partes	* Consejo Municipal		
			* Sub Gerencia de Desarrollo Humano y Programas Sociales	* Oficina de Registro Civil	* Asesoría Legal		
			* Sub Gerencia de Participación Ciudadana y Centros Poblados	* Oficina de vaso de leche			
			* Unidad Local de Focalización	* Oficina DEMUNA			
			* Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	* Comité Local de la Mujer			
2) <i>Objetivo</i>	Lograr garantizar que la población sea atendida en los servicios sociales de registro civil, focalización de hogares, salud, educación, cultura, juventudes y participación ciudadana, para su desarrollo en la sociedad y pueda mejorar su calidad de vida.			5) <i>Código</i>	PM1.		
3) <i>Alcance</i>	Abarca todo las actividades de Gestión Social, Gestión de la identidad y estado civil y Gestión de la representación ciudadana.			6) <i>Clasificación</i>	Proceso Misional		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
7) <i>Proveedores</i>		8) <i>Entradas</i>		9) <i>Proceso nivel 1</i>		10) <i>Salidas</i>	
* Programas sociales del Estado (Promotores)		* Solicitud de reempadronamiento a beneficiario		* PM11. Focalización de Hogares y Registro fe Víctimas del terrorismo		* Clasificación socioeconómica	
* Usuario		* Requisitos (formato S100, DNI originales de los miembros de la familia y recibo de luz o agua					
*Elaboración de presupuesto		* Asignación de recursos					

* Usuario (población víctimas del terrorismo)	* Requisitos (Casos) , Formato de inscripción y DNI.		* Credencial de violencia política
* Usuario	* Requisitos (Certificado de nacido vivo, DNI de los padres)	* PM12. Gestión de Registro Civil	* Acta de nacimiento
	* Requisitos (Solicitud, DNI de la pareja)		* Acta de matrimonio
	* Requisitos (Certificado de defunción, DNI del fallecido y los declarantes)		* Acta de defunción
	* Recibo de pago y DNI del solicitante		* Copia de acta (nacimiento, matrimonio y defunción)
	* Menor de edad - Resolución Judicial de adopción (Juzgado especializado), Resolución administrativa (MINDES).		* Acta de nacimiento -adopciones
	* Mayor de edad - Resolución Judicial de adopción (Juzgado especializado), Escritura pública (Notario)		* Acta de nacimiento, matrimonio y defunción (Anotaciones del caso)
	* Acta de nacimiento, matrimonio y defunción; recibo de pago(según sea el caso)		* Informe de hechos vitales
*Elaboración de presupuesto	* Asignación de recursos		
* Instituciones Públicas y Privadas	*Solicitud (Casos presentados)	* PM1.3. Gestión del Niño y Adolescente	* Informe de derivación del caso a las entidades pertinentes
* Planificación de actividades	* Plan de trabajo		* Informe del desarrollo de actividades programadas
* Usuario	* Requisitos (Copia fotostática de la partida de nacimiento del menor, copia del DNI de la madre, apoderado o responsable y Dirección exacta del obligado o transgresor)		* Acta de conciliación
* Elaboración de presupuesto	* Plan operativo aprobado		* Informe de aprobación adquisición de bienes y servicios
* <i>PM1.1.1 Focalización de Hogares</i>	* <i>Clasificación socioeconómica</i>	* PM1.4. Gestión de Personas con Discapacidad	* Carnet de discapacidad
* Usuario	* Solicitud de Tramite, DNI vigente		* Entrega de apoyo (enseres, víveres, pasajes, sillas de ruedas, muletas y otros).
* Elaboración de presupuesto	* Plan operativo aprobado		* Informe del desarrollo de actividades programadas
* Usuario e Instituciones	* Solicitud de apoyo		* Informe de beneficiarios de la pensión no
* Planificación de actividades	* Plan de trabajo		
* Conadis	* Certificado de discapacidad		

* Personas con Discapacidad	* Solicitud de Tramite y DNI vigente		contributiva
* Usuario e Instituciones	* Solicitud de apoyo	* PM1.5. Gestión del Adulto Mayor	* Entrega de apoyo (enseres, víveres, pasajes, sillas de ruedas, muletas y otros).
* Elaboración de presupuesto	* Plan operativo aprobado		* Informe del desarrollo de actividades programadas
* Planificación de actividades	* Plan de trabajo		
* Personas de la tercera edad	* Solicitud de Tramite y DNI vigente		* Informe de beneficiarios de la pensión 65
* PM1.1.1 Focalización de Hogares	* Clasificación socioeconómica		
* Usuarios	* Requisitos (Ficha de Inscripción, DNI del beneficiario y padres, Tarjeta cred, constancia SIS, en caso madre soltera denuncia por alimentos) : Según sea el caso	* PM1.6. Gestión del Programa Vaso de Leche	* Informe de Beneficiarios
* PM1.1.1 Focalización de Hogares	* Clasificación socioeconómica		
* Elaboración de presupuesto	* Plan operativo aprobado		* Informe de recepción de raciones en almacén
* Empresa proveedora	* Certificado de sanidad * Guía de remisión		* Entrega de raciones (Leche y avena)
* Planificación y presupuesto	* Oficio de asignación de Movilidad y Personal		* Informe de ocurrencias
* Comités de PVL	* Informe actualizado de beneficiarios		* Reportes de beneficiarios (INEI, MIDIS, MEF y CONTRALORIA).
*PM1.6.2. Recepcionar raciones	* Informe de recepción de raciones en almacén		
* PM1.6.3. Distribuir raciones	* Informe de ocurrencias		
*Directiva de Organizaciones Sociales de base	* Requisitos (Solicitud de reconocimiento dirigida al Alcalde, Copia de DNI. de autoridades de Junta Vecinal, Copia autenticada de libro de actas, Padrón de Electores, Nomina de lista ganadora, Plan de trabajo)		* PM1.7. Gestión de la Participación Ciudadana
*Directiva de Organizaciones Sociales de base	* Requisitos (Solicitud de reconocimiento dirigida al Alcalde, Copia de acta de constitución y/o fundación de la organización, Copia del estatuto y/o acta de aprobación, Copia del acta de elecciones del órgano directivo, Nomina de los miembros del órgano directivo, Nomina de los miembros de la organización)		

* Agentes municipales	*Solicitud de reconocimiento dirigida al Alcalde, Copia de DNI, Copia autenticada de libro de actas, y Copia del documento donde conste elección como agente municipal.		
*Directiva de Organizaciones Sociales de base y juntas vecinales	*Solicitud de renovación dirigida al Alcalde, Copia de acta de constitución y/o fundación de la organización, Copia del estatuto y/o acta de aprobación, Copia del acta de elecciones del órgano directivo, Nomina de los miembros del órgano directivo, y DNI del solicitante		* Resolución de renovación de junta directiva
* Directivas de Organizaciones Sociales de base y juntas vecinales	*Solicitud dirigida al Alcalde, el nombre o denominación social de la organización que se pretende inscribir, copia simple de la Escritura de constitución Inscrita en el Registro Público, copia simple del documento actualizado que acredite la vigencia de poder de los representantes legales, con una antigüedad no mayor de 30 días, copia simple del documento de identidad del representante Legal, copia simple del acuerdo del máximo órgano de la organización mediante el cual designa al delegado elector, copia del documento de identidad del delegado elector, copia de los documentos que acrediten al menos tres años de actividad institucional, presencia efectiva y trabajo en el distrito.		* Informe de los representantes de la sociedad civil
* ONGs e instituciones publicas	* Requisitos(ver flujo)	* PM1.8. Gestión de los Servicios Sociales	* Convenios
* Gerencia de planificación y presupuesto	* Plan operativo aprobado		* informe para adquisición de bienes y servicios
* Población	* Copia DNI		* Pobladores capacitados
* PM1.8.1. Realizar convenios	* Convenios		* Acreditación de agentes comunitarios
* Población voluntaria	* DNI vigente, residir en la zona		* Carnet de Sanidad
* MINSA	* Requerimientos del Minsa		* Informe de inspección
* Prestadores de bienes y servicio	* Pago en caja, certificado médico, copia DNI, solicitud y fotografía		
*MINSA	* Profesionales de salud		

* Organizadores de eventos	* Solicitud, copia DNI, recibo de pago, programa del evento		* Oficio de autorización para realización de evento
* Población	* Solicitud, copia DNI		* Resolución para entrega de apoyo
* Gerencia de planificación y presupuesto	* Plan operativo aprobado		* Informe de desarrollo de actividades
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO			
11) Recursos		12) Documentos (Base Legal)	
Recursos Humanos	Infraestructura y Ambiente de Trabajo		
* Gerente	* Oficinas Administrativas	* Decreto Supremo N° 015-98-PCM	* Normas técnicas de gestión (ROF, MOF, TUPA)
* Sub Gerentes	* Sistema VASO DE LECHE	* Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972	* Código Civil
* Jefes de oficinas	* Útiles de Oficina	* Decreto Legislativo N°. 295	* Ley N° 28720
* Técnicos	* Sistema SISFOH	*Ley N° 26872 de Conciliaciones	*Ley N° 27337 Código de los niños y adolescentes
* Comisiones	* Sistema RENIEC	* Decreto Supremo N° 004-99-JUS Texto Único Ordenado del Código de los Niños y Adolescentes.	
* Asesor Legal	* Equipos informáticos (Computadoras e impresoras)	*Ley N° 26981 Ley de Procedimiento Administrativo de Adopción de menores de edad declarados judicialmente en abandono.	
* Personal de empadronamiento		* Resolución de Presidencia N° 099-2006-PRE/CONADIS Lineamiento de política de acción para las OMAPEds. (Oficinas Municipales de Protección, Participación y Organización de Vecinos con Discapacidad.	
* Asistentes Administrativos			
* Alcalde		* Ley N° 27050 Ley General de la Persona con Discapacidad	
EVIDENCIA E INDICADORES DEL PROCESO			RIESGO
13) Registros	14) Indicadores		15) Riesgo
	* Porcentaje de empadronamientos realizados quincenalmente.	* Porcentaje de actas registradas de nacimiento.	
	* Porcentaje de bienes y servicios implementados	* Porcentaje de actas registradas de defunción.	
	* Porcentaje de actas registradas de matrimonio.	* Porcentaje de expedición de actas.	
	* Cantidad de pensiones no contributivas gestionadas	* Cantidad de personas con discapacidad registradas	
* Padrón General de Hogares	* Porcentaje de anotaciones textuales realizadas.	* Porcentaje de raciones entregadas	

* Registro de actas	* Porcentaje de solicitudes atendidas satisfactoriamente.	* Cantidad de productos almacenados mensualmente	* Información no valida
* Registro de Beneficiarios CIAM	* Porcentaje de adopciones registradas.	* Cantidad de reportes emitidos a los órganos de control.	* Demora en la determinación de la clasificación socioeconómica
* Registro de Beneficiarios OMAPED	* Cantidad de conciliación extrajudicial realizadas	* Cantidad de adultos mayores registrados	
* Registro Acta de Conciliación y/o compromiso.	* Cantidad de asesoramientos brindados	* Porcentaje de actividades programas desarrolladas.	* Demora en la emisión de documentos
	* Cantidad de pensiones de 65 gestionadas.	* Cantidad de convenios concretados	
	* Porcentaje de inscripción de renovación de juntas directivas	* Cantidad de agentes municipales reconocidos	
	* Cantidad de participantes a las actividades desarrolladas	* Porcentaje de agentes comunitarios acreditados	
	* Porcentaje de bienes y servicios adquiridos	* Porcentaje de autorizaciones emitidas	
	* Porcentaje de solicitudes de apoyo atendidas	* Cantidad de carnets de sanidad entregados	
	* Cantidad de organizaciones sociales y juntas vecinales reconocidas		
	* Cantidad de beneficiarios (niños, madres gestantes y madres lactantes).		
	* Porcentaje de establecimientos supervisados con resultado conforme		

Fuente: Elaboración Propia

Recursos Humanos		Infraestructura y Ambiente de Trabajo	
* Gerente	* Personal Técnico	* Oficinas Administrativas	* Normas técnicas de gestión (ROF, MOF, TUPA)
* Sub Gerente	* Asistente administrativo	* Equipos informáticos (Computadoras e impresoras)	* Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972
* Jefe de SISFOH	* Digitadores	* Útiles de oficina	* Resolución Ministerial N° 399-2004-PCM
* Empadronadores		* Sistema SISFOH	
EVIDENCIA E INDICADORES DEL PROCESO			RIESGO
<i>13) Registros</i>		<i>14) Indicadores</i>	<i>15) Riesgo</i>
* Padrón general de hogares		* Porcentaje de empadronamientos realizados quincenalmente.	* Demora en la determinación de la clasificación socioeconómica
* Registro de Beneficiarios de Víctimas del terrorismo		* Cantidad de credenciales de víctimas de violencia política entregados	* Información no valida

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla N° 10 Ficha de Caracterización PM1.2. Gestión del Registro Civil

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1 (FICHA DE CARACTERIZACIÓN)				Versión 0.1
1) Nombre	GESTIÓN DEL REGISTRO CIVIL	4) Responsables	* Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana. * Sub Gerencia de Desarrollo Humano y Programas Sociales (Dueño del Proceso). * Mesa de Partes * Oficina de REGISTRO CIVIL	
2) Objetivo	Organizar, Registrar y Garantizar el registro del estado civil de las personas y actualización de los hechos vitales.			5) Código PM1.2.
3) Alcance	Abarca las actividades relacionadas con las inscripciones de actas de nacimiento, matrimonio, defunción, adopciones, anotaciones textuales y copias de las mismas.			6) Clasificación Proceso Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procedimientos	10) Salidas	
* Usuario	* Requisitos (Certificado de nacido vivo, DNI de los padres)	PM1.2.1. Inscripción de actas de nacimiento	* Acta de nacimiento	
	* Requisitos (Solicitud, DNI de la pareja)	PM1.2.2. Celebración de matrimonio	* Acta de matrimonio	
	* Requisitos (Certificado de defunción, DNI del fallecido y los declarantes)	PM1.2.3. Inscripción de actas de defunción	* Acta de defunción	
	* Acta de nacimiento, matrimonio y defunción; recibo de pago(según sea el caso)	PM1.2.4. Anotaciones textuales	* Acta de nacimiento, matrimonio y defunción (Anotaciones del caso)	
	* Menor de edad - Resolución Judicial de adopción (Juzgado especializado), Resolución administrativa (MINDES).	PM1.2.5. Inscripción de adopciones	* Acta de nacimiento -adopciones	
	* Mayor de edad - Resolución Judicial de adopción (Juzgado especializado), Escritura pública (Notario)			
* Recibo de pago y DNI del solicitante	PM1.2.6. Expedición de actas	* Copia de acta (nacimiento, matrimonio y defunción)		
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO				
11) Recursos			12) Documentos (Base Legal)	
Recursos Humanos		Infraestructura y Ambiente de Trabajo		

* Gerente	* Personal Técnico	* Oficinas Administrativas	* Normas técnicas de gestión (ROF, MOF, TUPA)
* Sub Gerente	* Asistente administrativo	* Equipos informáticos (Computadoras e impresoras)	* Decreto Supremo N° 015-98-PCM
* Jefe de REGISTRO CIVIL	* Registrador	* Útiles de oficina	* Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO			RIESGO
<i>13) Registros</i>	<i>14) Indicadores</i>		<i>15) Riesgo</i>
* Padrón de las nacimientos, matrimonios y defunciones (antes de setiembre del 2014)	* Porcentaje de actas registradas de nacimiento.	* Porcentaje de actas registradas de matrimonio.	* Información no valida
	* Porcentaje de actas registradas de defunción.	* Porcentaje de anotaciones textuales realizadas.	
	* Porcentaje de expedición de actas.	* Porcentaje de adopciones registradas.	

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla N°11 Ficha de Caracterización PM1.3. Gestión del Niño y Adolescente

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1 (FICHA DE CARACTERIZACIÓN)				Versión 0.1
1) Nombre	GESTIÓN DEL NIÑO Y ADOLESCENTE	4) Responsables	* Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana. * Sub Gerencia de Desarrollo Humano y Programas Sociales (Dueño del Proceso) . * Mesa de Partes * Oficina DEMUNA	
2) Objetivo	Planificar, coordinar, dirigir, organizar, supervisar, controlar y evaluar las acciones, mecanismo de conciliación, compromiso y atención social y psicológica en las actividades del niño y adolescente para mejorar su calidad de vida.		5) Código	PM1.3.
3) Alcance	Abarca desde la atención de casos y seguimiento de los casos presentados		6) Clasificación	Proceso Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procedimientos	10) Salidas	
* Instituciones Públicas y Privadas	*Solicitud (Casos presentados)	PM1.3.1. Gestionar Asistencia	* Informe de derivación del caso a las entidades pertinentes	
* Planificación de actividades	* Plan de trabajo	PM1.3.2. Desarrollar Actividades	* Informe del desarrollo de actividades programadas	
* Usuario	* Requisitos (Copia fotostática de la partida de nacimiento del menor, copia del DNI de la madre, apoderado o responsable y Dirección exacta del obligado o transgresor)	PM1.3.3. Realizar conciliaciones extrajudiciales	* Acta de conciliación	
* Elaboración de presupuesto	* Plan operativo aprobado	PM1.3.4. Implementar y Fortalecer la ODEMUNA	*Informe de aprobación adquisición de bienes y servicios	
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO				
11) Recursos		12) Documentos (Base Legal)		
Recursos Humanos		Infraestructura y Ambiente de Trabajo		
* Gerente	* Personal Técnico	* Oficinas Administrativas	* Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972	
* Sub Gerente		* Equipos informáticos (Computadoras e impresoras)	*Ley N° 27337 Código de los niños y adolescentes	
* Jefe de DEMUNA		* Útiles de oficina	* Decreto Supremo N° 004-99-JUS Texto Único Ordenado del Código de los Niños y Adolescentes.	
* Asistente administrativo			* Constitución Política del Estado	
EVIDENCIA E INDICADORES DEL PROCESO			RIESGO	

13) Registros	14) Indicadores	15) Riesgo
* Registro de atenciones	* Cantidad de conciliación extrajudicial realizadas	* Información no valida
	* Porcentaje de actividades programas desarrolladas	
* Registro de Actas de conciliación	* Cantidad de asesoramientos brindados	• Falta de interés del personal involucrado
	* Porcentaje de bienes y servicios implementados	

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla N° 12 Ficha de Caracterización PM1.4. Gestión de las Personas con Discapacidad

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1 (FICHA DE CARACTERIZACIÓN)				Versión 0.1
1) <i>Nombre</i>	GESTIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4) <i>Responsables</i>	* Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana. * Sub Gerencia de Desarrollo Humano y Programas Sociales (Dueño del Proceso).	* Mesa de Partes * Oficina de OMAPED * Oficina SISFOH
2) <i>Objetivo</i>	Planificar, coordinar, dirigir, organizar, supervisar, controlar y evaluar las acciones de orientación, capacitación y fomentación de las actividades de las personas con discapacidad.		5) <i>Código</i>	PM1.4.
3) <i>Alcance</i>	Abarca las actividades relacionadas con el registro, gestionar asistencia y apoyo, desarrollo de planes programados y gestionarla pensión no contributiva de las personas con discapacidad		6) <i>Clasificación</i>	Proceso Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) <i>Proveedores</i>		8) <i>Entradas</i>		9) <i>Salidas</i>
* PM1.1.1 Focalización de Hogares		* Clasificación socioeconómica		PM1.4.1. Registrar Personas con Discapacidad
* Usuario		* Solicitud de Tramite, DNI vigente		* Carnet de discapacidad
* Elaboración de presupuesto		* Plan operativo aprobado		PM1.4.2. Gestionar Asistencia y/o Apoyo
* Usuario e Instituciones		* Solicitud de apoyo		* Entrega de apoyo (enseres, víveres, pasajes, sillas de ruedas, muletas y otros.)
* Planificación de actividades		* Plan de trabajo		PM1.4.3. Desarrollar Actividades
* CONADIS		* certificado de discapacidad		* Informe del desarrollo de actividades programadas
* Personas con Discapacidad		* Solicitud de Tramite y DNI vigente		PM1.4.4. Gestionar Pensión no Contributiva
				* Informe de beneficiarios de la pensión no contributiva
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO				
10) <i>Recursos</i>			11) <i>Documentos (Base Legal)</i>	
Recursos Humanos		Infraestructura y Ambiente de Trabajo		
* Gerente	* Personal Técnico	* Oficinas Administrativas		* Ley N° 27050 Ley General de la Persona con Discapacidad

* Sub Gerente	* Asistente administrativo	* Equipos informáticos (Computadoras e impresoras)	* Ley 30490 Ley de la Persona Adulto Mayor, los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM)
* Jefe de OMAPED		* Útiles de oficina	
			* Resolución de Presidencia N° 099-2006-PRE/CONADIS Lineamiento de política de acción para las OMAPEDs. (Oficinas Municipales de Protección, Participación y Organización de Vecinos con Discapacidad).
EVIDENCIA E INDICADORES DEL PROCESO			RIESGO
12) Registros	13) Indicadores		14) Riesgo
* Padrón de las personas con discapacidad	* Porcentaje de solicitudes atendidas satisfactoriamente		* Información no valida
	* Porcentaje de actividades programas desarrolladas		
* Registro de asistencia y apoyo	* Cantidad de pensiones no contributivas gestionadas		
	* Cantidad de personas con discapacidad registradas		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 13 Ficha de Caracterización PM1.5. Gestión del Adulto Mayor

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1 (FICHA DE CARACTERIZACIÓN)				Versión 0.1
1) Nombre	GESTIÓN DEL ADULTO MAYOR	4) Responsables	* Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana. * Sub Gerencia de Desarrollo Humano y Programas Sociales (Dueño del Proceso). * Concejo Municipal	* Mesa de Partes * Oficina de CIAM * Oficina SISFOH
2) Objetivo	Planificar, coordinar, dirigir, organizar, supervisar, controlar y evaluar las acciones de orientación, capacitación y fomentación de las actividades del adulto mayor para mejorar su calidad de vida.		5) Código	PM1.5.
3) Alcance	Abarca las actividades relacionadas con la asistencia y apoyo, desarrollo de los planes programados y la gestión de la pensión 65.		6) Clasificación	Proceso Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procedimientos	10) Salidas	
* Usuario e Instituciones	* Solicitud de apoyo	PM1.5.1. Gestionar Asistencia y/o Apoyo	* Entrega de apoyo (enseres, víveres, pasajes, sillas de ruedas, muletas y otros.)	
* Elaboración de presupuesto	* Plan operativo aprobado			
* Planificación de actividades	* Plan de trabajo	PM1.5.2. Desarrollar Actividades	* Informe del desarrollo de actividades programadas	
* Personas de la tercera edad	* Solicitud de Tramite y DNI vigente	PM1.5.3. Gestionar Pensión 65	* Informe de beneficiarios de la pensión 65	
* PM1.1.1 Focalización de Hogares	* Clasificación socioeconómica			
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO				
11) Recursos		12) Documentos (Base Legal)		
Recursos Humanos		Infraestructura y Ambiente de Trabajo		
* Gerente	* Personal Técnico	* Oficinas Administrativas	* Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972	
* Sub Gerente		* Equipos informáticos (Computadoras e impresoras)		
* Jefe de CIAM		* Útiles de oficina	* Ley 30490 Ley de la Persona Adulto Mayor, los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM)	
* Asistente administrativo				
EVIDENCIA E INDICADORES DEL PROCESO				RIESGO

13) Registros	14) Indicadores	15) Riesgo
* Padrón del Adulto Mayor	* Porcentaje de solicitudes atendidas satisfactoriamente.	* Información no valida
	* Porcentaje de actividades programas desarrolladas.	
* Registro de asistencia y apoyo	* Cantidad de pensiones de 65 gestionadas.	
	* Cantidad de adultos mayores registrados	

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla N° 14 Ficha de Caracterización PM1.6. Gestión del Programa Vaso de Leche

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1 (FICHA DE CARACTERIZACIÓN)				Versión 0.1
1) <i>Nombre</i>	GESTIÓN DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE	4) <i>Responsables</i>	* Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana. * Sub Gerencia de Desarrollo Humano y Programas Sociales (Dueño del Proceso).	* Mesa de Partes * Oficina del Programa vaso de leche * Comité de administración del programa
2) <i>Objetivo</i>	Organizar, programar, dirigir, controla y ejecutar en coordinación con las organizaciones de base de la población beneficiaria la implementación del programa			5) <i>Código</i>
3) <i>Alcance</i>	Abarca las actividades relacionadas a la inscripción, almacenamiento y entrega de las raciones a la población beneficiarias.			6) <i>Clasificación</i>
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) <i>Proveedores</i>	8) <i>Entradas</i>		9) <i>Procedimientos</i>	10) <i>Salidas</i>
* Usuarios	* Requisitos (Ficha de Inscripción, DNI del beneficiario y padres, Tarjeta cred, constancia SIS, en caso madre soltera denuncia por alimentos) : Según sea el caso		PM1.6.1. Inscribir Beneficiarios	* Informe de Beneficiarios
* PM1.1.1 Focalización de Hogares	* Clasificación socioeconómica			
* Elaboración de presupuesto	* Plan operativo aprobado		PM1.6.2. Recepcionar raciones	* Informe de recepción de raciones en almacén
* Empresa proveedora	* Certificado de sanidad * Guía de remisión			
* Planificación y presupuesto	* Oficio de asignación de Movilidad y Personal		PM1.6.3. Distribuir las raciones	* Entrega de raciones (Leche y avena)
* Comités de PVL	* Informe actualizado de beneficiarios			* Informe de ocurrencias
* PM1.6.2. Recepcionar raciones	* Informe de recepción de raciones en almacén		PM1.6.4. Informar a los organismos de control	* Reportes de beneficiarios (INEI, MIDIS, MEF y CONTRALORIA).
* PM1.6.3. Distribuir raciones	* Informe de ocurrencias			
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO				
11) <i>Recursos</i>			12) <i>Documentos (Base Legal)</i>	

Recursos Humanos		Infraestructura y Ambiente de Trabajo		
* Gerente	* Personal Técnico	* Oficinas Administrativas		* Normas técnicas de gestión (ROF, MOF, TUPA)
* Sub Gerente	* Asistente administrativo	* Equipos informáticos (Computadoras e impresoras).		* Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972
* Jefe de la Oficina del vaso de leche		* Útiles de oficina		* Ley N° 27470 (Ley que Establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa del Vaso de Leche)
		* Sistema del vaso de leche - municipalidad		
EVIDENCIA E INDICADORES DEL PROCESO				RIESGO
13) Registros		14) Indicadores		15) Riesgo
* Registro Único de Beneficiarios del programa de vaso de leche		* Porcentaje de raciones entregadas		* Información no valida del posible beneficiario
		* Cantidad de beneficiarios (niños, madres gestantes y madres lactantes).		
		* Cantidad de reportes emitidos a los órganos de control.		
		* Cantidad de productos almacenados mensualmente		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 15 Ficha de Caracterización PM1.7. Gestión de la Participación Ciudadana

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1 (FICHA DE CARACTERIZACIÓN)				Versión 0.1	
1) <i>Nombre</i>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACION CIUDADANA	4) <i>Responsables</i>	* Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana. * Sub Gerencia de Participación Ciudadana y Centros Poblados * Secretaria General	* Mesa de Partes * Alcaldía * Asesoría Legal	
2) <i>Objetivo</i>	Organizar, dirigir, promover la participación ciudadana de la población en la gestión municipal.			5) <i>Código</i>	PM17.
3) <i>Alcance</i>	Abarca las actividades relacionadas al reconocimiento de las organizaciones sociales, juntas vecinales y agentes municipales. Además la inscripción de las juntas directivas y elección de los representantes de la sociedad civil-CCL.			6) <i>Clasificación</i>	Proceso Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
7) <i>Proveedores</i>	8) <i>Entradas</i>		9) <i>Procedimientos</i>	9) <i>Salidas</i>	
*Directiva de Organizaciones Sociales de base y juntas vecinales	* Requisitos (Solicitud de reconocimiento dirigida al Alcalde, Copia de DNI. de autoridades de Junta Vecinal, Copia autenticada de libro de actas, Padrón de Electores, Nomina de lista ganadora, Plan de trabajo y Copia de recibo de pago.) * Requisitos (Solicitud de reconocimiento dirigida al Alcalde, Copia de acta de constitución y/o fundación de la organización, Copia del estatuto y/o acta de aprobación, Copia del acta de elecciones del órgano directivo, Nomina de los miembros del órgano directivo, Nomina de los miembros de la organización y Copia de recibo de pago)		PM1.7.1. Reconocimiento de organizaciones sociales de base y juntas vecinales	* Resolución de reconocimiento de la municipalidad.	
* Agentes municipales	*Solicitud de reconocimiento dirigida al Alcalde, Copia de DNI, Copia autenticada de libro de actas, y Copia del documento donde conste elección como agente municipal.		PM1.7.2. Reconocimiento de agente municipal	* Resolución de reconocimiento de la municipalidad.	
*Directiva de Organizaciones Sociales de base y juntas vecinales	Solicitud de renovación dirigida al Alcalde, Copia de acta de constitución y/o fundación de la organización, Copia del estatuto y/o acta de aprobación, Copia del acta de elecciones del órgano directivo, Nomina de los miembros del órgano directivo, y DNI del solicitante		PM1.7.3. Inscripción de la renovación de la junta directiva	* Resolución de renovación de junta directiva	

* Directivas de Organizaciones Sociales de base y juntas vecinales	Solicitud dirigida al Alcalde, el nombre o denominación social de la organización que se pretende inscribir, copia simple de la Escritura de constitución Inscrita en el Registro Público, copia simple del documento actualizado que acredite la vigencia de poder de los representantes legales, con una antigüedad no mayor de 30 días, copia simple del documento de identidad del representante Legal, copia simple del acuerdo del máximo órgano de la organización mediante el cual designa al delegado elector, copia del documento de identidad del delegado elector, copia de los documentos que acrediten al menos tres años de actividad institucional, presencia efectiva y trabajo en el distrito.	PM1.7.4. Elección de representantes de la sociedad civil - CCL	* Informe de los representantes de la sociedad civil
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO			
<i>10) Recursos</i>		<i>11) Documentos (Base Legal)</i>	
Recursos Humanos	Infraestructura y Ambiente de Trabajo		
* Gerente * Sub Gerente * Personal técnico * Asistente administrativo	* Alcalde * Secretaria General * Asesor legal	* Oficinas Administrativas * Equipos informáticos (Computadoras e impresoras) * Útiles de oficina	* Normas técnicas de gestión (ROF, MOF, TUPA) * Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (Art. 106, 107, 112,113 y 116) * Reglamento para las elecciones de las juntas vecinales comunales del distrito de amarilis (Aprobado por la Ordenanza Municipal N° 030 - 2015-MDA)
EVIDENCIA E INDICADORES DEL PROCESO		RIESGO	
<i>12) Registros</i>	<i>13) Indicadores</i>		<i>14) Riesgo</i>
* Registro Único de Organizaciones Sociales (RUOS) • Registro de documentos recepcionados y enviados	* Cantidad de organizaciones sociales y juntas vecinales reconocidas * Porcentaje de inscripción de renovación de juntas directivas * Cantidad de agentes municipales reconocidos		* Información entregada fuera de tiempo • Demora en entrega de resoluciones

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 16 Ficha de Caracterización PM1.7. Gestión de los Servicios Sociales

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1 (FICHA DE CARACTERIZACIÓN)				Versión 0.1	
1) <i>Nombre</i>	GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES	4) <i>Responsables</i>	* Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana. * Sub Gerencia de Desarrollo Social educación, cultura, deporte y juventudes.	* Mesa de Partes * Caja	* ONGs
2) <i>Objetivo</i>	Planificar, organizar, dirigir, promover los servicios públicos sociales (educación, salud, deporte, cultura y juventudes)			5) <i>Código</i>	PM1.8.
3) <i>Alcance</i>	Abarca las actividades relacionadas con la promoción, desarrollo de planes y entrega de apoyo a la ciudadana.			6) <i>Clasificación</i>	Proceso Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
7) <i>Proveedores</i>	8) <i>Entradas</i>	9) <i>Procedimientos</i>		10) <i>Salidas</i>	
* ONGs, Instituciones publicas	* Requisitos(ver flujo)	PM1.8.1. Realizar convenios		* Convenios	
* Gerencia de planificación y presupuesto	* Plan operativo aprobado	PM1.8.2. Implementar y fortalecer centros de formación		* informe para adquisición de bienes y servicios	
* Población	* Copia DNI	PM1.8.3. Brindar Capacitación		* Pobladores capacitados	
* PM1.8.1. Realizar convenios	* Convenios				
* Población voluntaria	* DNI vigente, residir en la zona	PM1.8.4. Promover agentes comunitarios		* Acreditación de agentes comunitarios	
* MINSA	* Requerimientos del minsa				
* Prestadores de bienes y servicio	* Pago en caja, certificado médico, copia dni, solicitud y fotografía	PM1.8.5. Emitir carnet de sanidad		* Carnet de Sanidad	
*MINSA	* Profesionales de salud	PM1.8.6. Supervisar salubridad de establecimientos comerciales.		* Informe de inspección	
* Organizadores de eventos	* Solicitud, copia DNI, recibo de pago, programa del evento	PM1.8.7. Brindar autorización para espectáculos públicos		* Oficio de autorización para realización de evento	
* Población	* Solicitud, copia DNI	PM1.8.8. Gestionar apoyo		* Resolución para entrega de apoyo	

* Gerencia de planificación y presupuesto	* Plan operativo aprobado	PM1.8.9.Desarrollar actividades	* Informe de desarrollo de actividades
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO			
11) Recursos		12) Documentos (Base Legal)	
Recursos Humanos		Infraestructura y Ambiente de Trabajo	
* Gerente	* Personal Técnico	* Oficinas Administrativas	* Normas técnicas de gestión (ROF, MOF, TUPA)
* Sub Gerente	* Asistente administrativo	* Equipos informáticos (Computadoras e impresoras)	* Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972
* Instructores		* Útiles de oficina	
* Gerente de planificación y presupuesto		* Local para realización de actividad	
EVIDENCIA E INDICADORES DEL PROCESO			RIESGO
13) Registros		14) Indicadores	15) Riesgo
*Lista de actividades desarrolladas		* Cantidad de participantes a las actividades desarrolladas	* Información no valida
		* Porcentaje de agentes comunitarios acreditados	* Demora en entrega de resoluciones
		* Cantidad de carnets de sanidad entregados	
* Registro de documentos recepcionados y enviados		* Porcentaje de establecimientos supervisados con resultado conforme	
		* Cantidad de convenios concretados	
• Registro de las actividades programadas		* Porcentaje de bienes y servicios adquiridos	
		* Porcentaje de autorizaciones emitidas	
		* Porcentaje de solicitudes de apoyo atendidas	
		* Porcentaje de actividades desarrolladas	

Fuente: Elaboración Propia

4.3. Rediseño de los Procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana

El rediseño de los procesos fue realizada mediante la metodología AVA-ESIA en el cual se analizó cada actividad para determinar si genera valor al proceso, utilizando para ello 5 preguntas con “respuestas propuestas” y así determinar las acciones a tomar de acuerdo a los criterios de decisión resultantes de la aplicación de las preguntas.

Así mismo, como parte del diagnóstico se utilizaron las Tablas ASME-VM, para detallar las actividades desarrolladas en los procesos y la medición de los tiempos y recursos utilizados por los mismos.

4.3.1. Priorización de Procesos

Como primer paso para el rediseño se hizo la priorización de los procesos, el cual fue realizado tomando en cuenta los siguientes criterios:

➤ *Documentación prohibida de solicitar*

El artículo 40 de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General menciona:

40.1 Para el inicio, prosecución o conclusión de un procedimiento, las entidades quedan prohibidas de solicitar a los administrados la presentación de la siguiente información o la documentación que la contenga:

40.1.1 Aquella que la entidad solicitante posea o deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o por haber

sido fiscalizado por ellas, durante cinco (5) años anteriores inmediatos, siempre que los datos no hubieren sufrido variación ni haya vencido la vigencia del documento entregado. Para acreditarlo, basta que el administrado exhiba la copia del cargo donde conste dicha presentación, debidamente sellado y fechado por la entidad ante la cual hubiese sido suministrada.

40.1.2 Aquella que haya sido expedida por la misma entidad o por otras entidades públicas del sector, en cuyo caso corresponde recabarlas a la propia entidad a solicitud del administrado.

40.1.3 Presentación de más de dos ejemplares de un mismo documento ante la entidad, salvo que sea necesario notificar a otros tantos interesados.

40.1.4 Fotografías, salvo para obtener documentos de identidad, pasaporte o licencias o autorizaciones de índole personal o por razones de seguridad nacional. Los administrados tendrán libertad de escoger la empresa en la cual sean obtenidas las fotografías, con excepción de los casos de digitalización de imágenes.

40.1.5 Documentos de identidad personal distintos a la Libreta Electoral o Documento Nacional de Identidad. Asimismo, sólo se exigirá para los ciudadanos extranjeros carnet de extranjería o pasaporte según corresponda.

40.1.6 Recabar sellos de la propia entidad, que deben ser acopiados por la autoridad a cargo del expediente.

40.1.7 Documentos o copias nuevas, cuando sean presentadas otras, no obstante haber sido producidos para otra finalidad, salvo que sean ilegibles.

40.1.8 Constancia de pago realizado ante la propia entidad por algún trámite, en cuyo caso el administrado sólo queda obligado a informar en su escrito el día de pago y el número de constancia de pago, correspondiendo a la administración la verificación inmediata.

40.2 Las disposiciones contenidas en este artículo no limitan la facultad del administrado para presentar espontáneamente la documentación mencionada, de considerarlo conveniente.

La calificación se dio tomando en cuenta la siguiente puntuación:

Tabla N° 24 Calificación Según Criterio “Documentación Prohibida de Solicitar”

N° de Documentos Prohibidos de Solicitar	Puntuación	Equivalencia
0	1	Nada
1	2	Poco
2	3	Regular
3	4	Bastante
>4	5	Mucho

Fuente: Zarate B. y Morales R. (2016)

Barrera burocrática frente a las exigencias en la tramitación de procedimientos administrativos.

La calificación se dio tomando en cuenta la siguiente puntuación:

Tabla N° 25 Calificación Según Criterio “Barreras Burocráticas”

N° de Barreras Burocráticas	Puntuación	Equivalencia
0	1	Nada
1	2	Poco
2	3	Regular
3	4	Bastante
>4	5	Mucho

Fuente: Zarate B. y Morales R. (2016)

Como resultado de la priorización se obtuvo el siguiente cuadro:

Tabla N° 26 Priorización de Procesos

TIPO DE MACROPROCESO	PROCESO (Nivel 0)	PROCESO (Nivel 1)	PROCESO (Nivel 2)	CRITERIO DE PRIORIZACION		CALIFICACION
				Documentación prohibida de solicitar	Barreras burocráticas	
PM. MACROPROCESO MISIONAL	PM1. GESTION DEL DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	PM1.1. FOCALIZACION DE HOGARES Y REGISTRO DE VICTIMAS DE TERRORISMO	PM1.1.1. FOCALIZACION DE HOGARES	1	3	4
			PM1.1.2. REGISTRO DE VICTIMAS DE TERRORISMO	1	2	3
		PM1.2. GESTION DEL REGISTRO CIVIL	PM1.2.1. INSCRIPCION DE ACTAS DE NACIMIENTO	1	2	3
			PM1.2.2. CELEBRACION DE MATRIMONIO CIVIL	1	1	2
			PM1.2.3. INSCRIPCION DE DEFUNCIONES	1	1	2
			PM1.2.4. ANOTACIONES TEXTUALES	1	1	2
			PM1.2.5. INSCRIPCION DE ADOPCIONES	1	1	2
			PM1.2.6. EXPEDICION DE ACTAS	1	1	2
		PM1.3. GESTION DEL NIÑO Y ADOLESCENTE	PM1.3.1. GESTIONAR ASISTENCIA	1	1	2
			PM1.3.2. DESARROLLAR ACTIVIDADES	1	1	2
			PM1.3.3. REALIZAR CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES	1	3	4
			PM1.3.4. IMPLEMENTAR Y FORTALECER LA ODEMUNA	0	2	2
		PM1.4. GESTION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PM1.4.1. REGISTRAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1	3	4
			PM1.4.2. GESTIONAR ASISTENCIA Y APOYO	1	1	2
			PM1.4.3. DESARROLLAR ACTIVIDADES	0	2	2
			PM1.4.4. GESTIONAR PENSION NO CONTRIBUTIVA	1	2	3
		PM1.5. GESTION DEL ADULTO MAYOR	PM1.5.1. GESTIONAR ASISTENCIA Y/O APOYO	1	2	3
			PM1.5.2. DESARROLLAR ACTIVIDADES	0	2	2

			PM1.5.3. GESTIONAR PENSION 65	1	3	4
		PM1.6. GESTION DEL PROGRAMA VASO DE LECHE	PM1.6.1. INSCRIBIR BENEFICIARIOS	1	2	3
			PM1.6.2. RECEPCIONAR LAS RACIONES	0	4	4
			PM1.6.3. DISTRIBUIR LAS RACIONES	1	2	3
			PM1.6.4. INFORMAR A LOS ORGANISMOS DE CONTROL	0	1	1
		PM1.7. GESTION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA	PM1.7.1. RECONOCIMIENTO DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE BASE Y JUNTAS VECINALES	1	5	6
			PM1.7.2. RECONOCIMIENTO DE AGENTE MUNICIPAL	1	1	2
			PM1.7.3. INSCRIPCION DE LA RENOVACION DE LA JUNTA DIRECTIVA	1	2	3
			PM1.7.4. ELECCION DE REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD CIVIL -CCL-	1	1	2
		PM1.8. GESTION DE LOS SERVICIOS SOCIALES	PM1.8.1. REALIZAR CONVENIOS	1	1	2
			PM1.8.2. IMPLEMENTAR Y FORTALECER CENTROS DE FORMACION	1	2	3
			PM1.8.3. BRINDAR CAPACITACION	1	2	3
			PM1.8.4. PROMOVER AGENTES COMUNITARIOS DE SALUD	1	1	2
			PM1.8.5. EMITIR CARNET DE SANIDAD	1	2	3
			PM1.8.6. SUPERVISAR SALUBRIDAD DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	1	2	3
			PM1.8.7. BRINDAR AUTORIZACION PARA ESPECTACULOS PUBLICOS	1	5	6
			PM1.8.8. GESTIONAR APOYO	1	2	3
			PM1.8.9. DESARROLLAR ACTIVIDADES	0	2	2

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a los resultados mostrados se consideró como procesos priorizados aquellos que tienen calificación mayor o igual a 4, según los criterios de priorización (Documentación prohibida de solicitar y Barreras burocráticas) los cuales son un total de 7.

- PM1.1.1. FOCALIZACION DE HOGARES
- PM1.3.3. REALIZAR CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES
- PM1.4.1. REGISTRAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- PM1.5.3. GESTIONAR PENSION 65
- PM1.6.2. RECEPCIONAR LAS RACIONES
- PM1.7.1. RECONOCIMIENTO DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE BASE Y JUNTAS VECINALES
- PM1.8.7. BRINDAR AUTORIZACION PARA ESPECTACULOS PUBLICOS

Después se procedió a elaborar las tablas ASME – VM de los procesos priorizados.

30	Firmar declaracion jurada	OFICINA DE ALCALDIA	El alcalde firma la declaracion jurada	2	1																
31	Elaborar oficio de alcaldia	OFICINA DE ALCALDIA	Se elabora el oficio de alcaldia que valide la declaracion jurada	4						1											
32	Firmar oficio de alcaldia	OFICINA DE ALCALDIA	El alcalde firma el oficio de alcaldia	1	1																
33	Trasladar Documentos	OFICINA DE ALCALDIA	Se llevan los documentos a la oficina de focalización	2						1											
34	Recibir documentos	OFICINA DE FOCALIZACIÓN	Se reciben los documentos: Oficio de Alcaldia - Proveido - Declaracion jurada -	1						1											
35	Armar expediente	OFICINA DE FOCALIZACIÓN	Se arma el expediente fisico para su envio al MIDIS	5						1											
36	Enviar expediente al MIDIS	OFICINA DE FOCALIZACIÓN	Se envia el expediente fisico a la sede del MIDIS en la ciudad de Lima	20						1											
37	Esperar resultado de CSU	OFICINA DE FOCALIZACIÓN	Se espera que la oficina del MIDIS emita el resultado con la Caracterizacion Socioeconomica de los miembros del hogar del solicitante	12000						1											
38	Imprimir caracterizacion socioeconomica	OFICINA DE FOCALIZACIÓN	Se imprime la ficha de caracterizacion socioeconomica del usuario	2						1											
39	Entregar CSU	OFICINA DE FOCALIZACIÓN	Se entrega al usuario la ficha con el resultado de la caracterizacion socioeconomica	1						1											
40	Registrar Entrega de CSU	OFICINA DE FOCALIZACIÓN	Registrar el resultado de la caracterizacion socioeconomica del usuario	2						1											
TOTAL				12396	2	1	5	16	6	4	2	4									
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				26																	

Fuente: Elaboración Propia

27	Recibir Documento	ODEMUNA	La asistente de gerencia recibe la resolucion de conciliacion extrajudicial	1				1											
28	Verificar Documento	ODEMUNA	La asistente de gerencia verifica el contenido de la resolucion y la firma de la especialista legal	2						1									
29	Visar Documento	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	El gerente de desarrollo social verifica y firma la resolucion de conciliacion extrajudicial	1		1													
30	Registrar en el expediente	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	La asistente de gerencia registra la resolucion de conciliacion extrajudicial con la fecha de emision	2		1													
31	Archivar Cargo	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	La asistente de gerencia archiva una copia de la resolucion de conciliacion extrajudicial	1	1														
32	Enviar a la ODEMUNA	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	La asistente de gerencia envia la resolucion visada por el gerente a la ODEMUNA	2		1													
34	Recibir documento	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	La asistente de ODEMUNA recepciona la resolucion de conciliacion extrajudicial	1		1													
35	Entregar Resolución a las Partes	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	La asistente de la ODEMUNA entrega la resolucion a las partes	2							1								
36	Registrar en el expediente	ODEMUNA	La asistente de la ODEMUNA registra la resolucion de conciliacion y archiva un cargo de la misma	2				1											
TOTAL				2534	2	10	8	5	4	3									
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				5															

Fuente: Elaboración Propia

11	Derivar a OMAPED	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	La asistente de gerencia envia el proveido y la solicitud a la OMAPED	2						1								
12	Recibir Proveido	OMAPED	La asistente de OMAPED recibe el proveido con la solicitud y los requisitos adjuntados	1							1							
13	Verificar Requisitos	OMAPED	La asistente de OMAPED verifica que los requisitos esten completos ¿Documentos Completos? Si: Continua actividad 14 No: Regularizar e ingresar a la actividad 13	2							1							
14	Registrar Datos Personales	OMAPED	Se registran los datos personales, el tipo de discapacidad y los servicios a percibir por el usuario en el cuaderno de registro.	5							1							
15	Adherir firma y huella	OMAPED	Se registra la firma y huella del usuario para dar conformidad al hecho	2							1							
16	Elaborar Carnet Municipal	OMAPED	Se elabora el Carnet municipal del usuario consignando la fotografia y condicion	5							1							
17	Firmar Carnet Municipal	OMAPED	Se firma y sella el carnet municipal para darle validez al documento	1				1										
18	Entregar Carnet Municipal	OMAPED	Se le entrega el carnet municipal al usuario	1							1							
19	Registrar en el sistema	OMAPED	Se ingresan los datos registrados en el cuaderno de registro a la hoja excel.	3							1							
20	Archivar Documento	OMAPED	Se archivan los documentos presentados por el usuario con su expediente	5							1							
TOTAL				47	1	5	1	8	3	2								
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				0														

Fuente: Elaboración Propia

26	Publicar Resultados	OCIAM	Se imprime el resultado y se publica en el periodico mural para conocimiento del publico	2				1									
27	Registrar Resultados	OCIAM	Se registran los resultados con el fin de tener una base de datos actualizada de los usuarios beneficiarios que estan inscritos en la OCIAM	2				1									
TOTAL				72082	2	8	1	9	3	4							
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				150													

Fuente: Elaboración Propia

9	Registrar Documentos	VASO DE LECHE	Se realiza el archivo de los documentos de recepcion de las raciones	2				1		●							
10	Elaborar Informe	VASO DE LECHE	Se elabora el informe de recepcion de las raciones, adjuntado los documentos de recepcion.	10				1		●							
11	Firmar Informe	VASO DE LECHE	Se firma el informe de recepcion para darle validez	1				1		●							
12	Derivar Informe a subgerencia	VASO DE LECHE	Se entrega el informe al jefe del programa vaso de leche para su conformidad	5				1									
13	Recibir Informe	VASO DE LECHE	Se recibe el informe de recepcion de raciones	1				1		●							
14	Verificar Informe	VASO DE LECHE	Se verifica el informe y los documentos anexados	3				1		●							
15	Visar Informe	VASO DE LECHE	Se firma el informe para darle conformidad	1				1		●							
17	Registrar Informe	VASO DE LECHE	Se registra el informe con la informacion de los documentos de recepcion de las raciones	3				1		●							
19	Elaborar Informe	VASO DE LECHE	Se elabora el informe de recepcion de las raciones, adjuntado los documentos de recepcion.	15				1		●							
20	Trasladar Documento	VASO DE LECHE	Se envia el informe de recepcion de las raciones a la gerencia de desarrollo social para su visacion	20				1									
21	Recibir Informe	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Se recibe el informe de recepcion de raciones de la oficina del programa vaso de leche	1			1			●							
22	Verificar Informe	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Se verifica la conformidad del informe de recepcion de raciones	3			1										
23	Visar Informe	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Se firma el informe de recepcion de raciones para darle conformidad	1	1					●							
24	Registrar Informe	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Se registra la recepcion de raciones con el informe y documentos anexados	2			1			●							
25	Derivar a la oficina del programa vaso de leche	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Se envia a la oficina del programa vaso de leche la conformidad del informe	20					1								
26	Recibir Visacion	VASO DE LECHE	Se recibe la conformidad del Informe de recepcion de raciones	1				1		●							

27	Registrar Visacion	VASO DE LECHE	de recepción de raciones Se registra la visacion del informe de recepción de raciones y los documentos anexados	2			1										
TOTAL				263	1	3	7	12	2								
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				1													

Fuente: Elaboración Propia

15	Emitir informe	SUBGERENCIA DE CULTURA, EDUCACION DEPORTE Y JUVENTUDES	El subgerente emite (elabora y firma) el informe a partir de la documentación revisada, ya sea favorable o no para el solicitante. Producto: Informe de la subgerencia	1200			1											
16	Trasladar documento	SUBGERENCIA DE CULTURA, EDUCACION DEPORTE Y JUVENTUDES	Trasladar documento a la gerencia Documentos : - Proveído para subgerencia - Informe de la subgerencia Requisitos presentados por el solicitante	5														
17	Recepcionar Informe	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Se recepciona el informe emitido por la subgerencia	5		1												
18	Realizar V°B°	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Emite informe de V° B°	60	1													
19	Elaborar oficio	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Elaborar oficio de autorizacion para espectaculos publicos	120		1												
20	firmar oficio	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Firmar oficio a cargo del gerente	5	1													
21	Entregar Oficio	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Entregar oficio al solicitante y copia a seguridad ciudadana	10		1												
22	Archivar oficio de autorizacion	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Archivar oficio de autorizacion	5		1												
TOTAL				1504	3	8	3	4	1	3								
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				3														

Fuente: Elaboración Propia

7	Recepcionar documento	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Se recepciona los documentos	5	1													
8	Revisar documento	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Revisar los documentos presentados y proveído	5	1													
9	Registrar documento	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Registrar proveído Producto: proveído registra en Microsoft Excel	5	1													
10	Elaborar proveído	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Se elabora proveído . Producto: Proveído para subgerencia	5	1													
11	Firmar proveído	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	El Gerente para dar conformidad firma el proveído, después de que se firma el documento la secretaria registra el documento en un archivo elaborado en Microsoft Excel o en un cuaderno de cargo o ambos. Producto: - Proveído para la subgerencia	1	1													
12	Trasladar documento	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Trasladar documento a la subgerencia de cultura, educación, deporte y juventudes. Documentos : - Proveído para subgerencia - Requisitos presentados por el solicitante	5						1								
13	Recepcionar documento	SUBGERENCIA DE CULTURA, EDUCACION DEPORTE Y JUVENTUDES	Recepcionar solicitud presentada y verificar los requisitos.	5						1								
14	Revisar y evaluar documento	SUBGERENCIA DE CULTURA, EDUCACION DEPORTE Y JUVENTUDES	Revisar y evaluar los documentos presentados a partir de los solicitado en base a la normativa vigente. ¿Procede lo solicitado? SI: Continuar con el paso 15 NO: Regularizar documentos	30						1								
15	Emitir informe	SUBGERENCIA DE CULTURA, EDUCACION DEPORTE Y JUVENTUDES	El subgerente emite (elabora y firma) el informe a partir de la documentación revisada, ya sea favorable o no para el solicitante. Producto: Informe de la subgerencia	1200						1								

16	Trasladar documento	SUBGERENCIA DE CULTURA, EDUCACION DEPORTE Y JUVENTUDES	Trasladar documento a la gerencia Documentos : - Proveído para subgerencia - Informe de la subgerencia Requisitos presentados por el solicitante	5						1									
17	Recepcionar Informe	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Se recepciona el informe emitido por la subgerencia	5		1													
18	Realizar V°B°	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Emite informe de V° B°	60	1														
19	Elaborar oficio	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Elaborar oficio de autorizacion para espectaculos publicos	120		1													
20	firmar oficio	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Firmar oficio a cargo del gerente	5	1														
21	Entregar Oficio	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Entregar oficio al solicitante y copia a seguridad ciudadana	10		1													
22	Archivar oficio de autorizacion	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Archivar oficio de autorizacion	5		1													
TOTAL				1504	3	8	3	4	1	3									
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				3															

Fuente: Elaboración Propia

4.3.3. Aplicación de la Prueba del Ácido y Regla ESIA

A cada una de las actividades de todos los procesos se les otorgó un valor por cada pregunta aplicada para determinar su importancia dentro del mismo. Luego de ello se eliminó todas las actividades que no agregan valor y se mejoró aquellas actividades centrales que agregan valor, en esto consiste la regla ESIA:

- Elimine los pasos que no agreguen valor.
- Simplifique las actividades que quedan.
- Integre para conseguir un flujo sin obstáculos.
- Automatice para acelerar los procesos y ofrecer un servicio de más alta calidad.

Los resultados de la prueba ácida se muestran a continuación:

Tabla N° 27 Prueba Ácida PM1.1.1. Focalización de Hogares

ACTIVIDAD		PREGUNTA DE PRUEBA ACIDA (Según Tabla N° 16)					CRITERIO DE DECISION	TIPO DE ACTIVIDAD	ESIA	ACCION A TOMAR
N°	RESPUESTA PROPUESTA	1	2	3	4	5				
		SI	SI	NO	NO	SI				
1	Recibir requisitos	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
2	Revisar los requisitos	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
3	Entregar el formato S100	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
4	Entregar la Solicitud	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
5	Esperar llenado de documentos	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
6	Recibir Solicitud	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
7	Verificar Solicitud	0	1	0	0	0	1	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
8	Registrar Solicitud	0	1	0	0	0	1	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
9	Trasladar Documento	1	1	0	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
10	Recibir solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
11	Verificar Solicitud	0	1	0	0	0	1	Actividad Sospechosa	Eliminar	
12	Registrar Solicitud	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
13	Elaborar Proveido	0	1	0	0	0	1	Actividad Sospechosa	Eliminar	
14	Firmar proveido	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Eliminar	
15	Trasladar documento	1	1	1	0	0	3	Actividad Importante	Eliminar	

16	Recibir documentos	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
17	Verificar los documentos	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
18	Digitar el formato S100 en el Sistema	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
19	Designar empadronador	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema recopilación de datos
20	Trasladar al domicilio de solicitante	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
21	Realizar llenado de FSU	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Automatizar	
22	Trasladar a la oficina de focalización	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
23	Digitar el formato FSU en el sistema	1	1	1	0	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
24	Esperar resultado del MIDIS	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante		
25	Imprimir Declaración jurada	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
26	Firmar declaración jurada	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
27	Trasladar Documento	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
28	Recibir declaración jurada	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
29	Verificar declaración jurada	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
30	Firmar declaración jurada	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
31	Elaborar oficio de alcaldia	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
32	Firmar oficio de alcaldia	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
33	Trasladar Documentos	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	

34	Recibir documentos	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
35	Armar expediente	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
36	Enviar expediente al MIDIS	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
37	Esperar resultado de CSU	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante		
38	Imprimir caracterización socioeconómica	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
39	Entregar CSU	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
40	Registrar Entrega de CSU	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°28 Prueba Ácida PM1.3.3. Realizar Conciliaciones Extrajudiciales

ACTIVIDAD	PREGUNTA DE PRUEBA ACIDA					CRITERIO DE DECISION	TIPO DE ACTIVIDAD	ESIA	ACCION A TOMAR
	(Según Tabla N° 17)								
RESPUESTA PROPUESTA	1	2	3	4	5				
	SI	SI	NO	NO	SI				
Recibir Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Verificar Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Registrar Solicitud	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Derivar a la Gerencia	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	Eliminar estas actividades por que no le generan valor al proceso, solo dan pase a documentos
Recibir Documentos	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Verificar Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Elaborar Proveido	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Firmar proveido	1	1	1	0	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Fotocopiar Documentos	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Eliminar	
Registrar Documentos	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Derivar a Odemuna	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Recibir Proveido	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades
Evaluar Documentos	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Elaborar Notificación	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Firmar Notificación	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Notificar a las Partes	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Simplificar	Simplificar

Realizar Audiencia	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Simplificar	Simplificar
Elaborar Acta de Conciliación	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades
Firmar Acta de Conciliación	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Elaborar Resolución	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Firmar Resolución	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Emitir Resolución	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Derivar a Gerencia	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Recibir Documento	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Verificar Documento	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Visar Documento	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Registrar en el expediente	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Archivar Cargo	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Enviar a la ODEMUNA	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Recibir documento	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Entregar Resolución a las Partes	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Registrar en el expediente	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 29 Prueba Ácida PM1.4.1. Registrar Personas con Discapacidad

ACTIVIDAD	PREGUNTA DE PRUEBA ACIDA					CRITERIO DE DECISIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	ESIA	ACCION A TOMAR
	(Según Tabla N° 18)								
RESPUESTA PROPUESTA	1	2	3	4	5				
Recibir Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Verificar Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Registrar Solicitud	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Derivar a la Gerencia	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Recibir Documentos	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	Eliminar estas actividades por que no aportan valor al proceso, solo dan pase a documentos
Verificar Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Elaborar Proveído	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Firmar proveído	1	1	1	0	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Fotocopiar Documentos	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Eliminar	
Registrar Documentos	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Derivar a OMAPED	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Recibir Proveído	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Verificar Requisitos	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Registrar Datos Personales	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria

Adherir firma y huella	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Elaborar Carnet Municipal	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar y Simplificar	
Firmar Carnet Municipal	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar y Simplificar	
Entregar Carnet Municipal	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar y Simplificar	
Registrar en el sistema	0	0	0	1	0	1	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Archivar Documento	0	0	0	1	0	1	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 30 Prueba Ácida PM1.5.3. Gestionar Pensión 65

ACTIVIDAD	PREGUNTA DE PRUEBA ACIDA					CRITERIO DE DECISIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	ESIA	ACCION A TOMAR
	(Según Tabla N° 19)								
RESPUESTA PROPUESTA	1	2	3	4	5				
	SI	SI	NO	NO	SI				
Recibir Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Verificar Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Registrar Solicitud	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Derivar a la Gerencia	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Recibir Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	Eliminar estas actividades por que no aportan valor al proceso, solo dan pase a documentos
Verificar Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Elaborar Proveído	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Firmar proveído	1	1	1	0	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Fotocopiar Documentos	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Eliminar	
Registrar Documentos	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Derivar a OCIAM	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Recibir Solicitud	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Verificar Requisitos	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Verificar FSU	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Simplificar	Simplificar la actividad

Armar Expediente	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Visar Expediente	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Derivar a Gerencia	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Recibir Expediente	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	Eliminar estas actividades por que no aportan valor al proceso, solo dan pase a documentos
Verificar Expediente	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Visar Expediente	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Eliminar	
Registrar Expediente	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Devolver a OCIAM	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Recibir Documento	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	
Enviar Expediente	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Simplificar	Simplificar la actividad y elaborar un plan de propuesta para que el programa pensión 65 reduzca el tiempo de emisión de resultados
Imprimir Resultados	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Publicar Resultados	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Registrar Resultados	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 31 Prueba Ácida PM1.6.2. Recepcionar las Raciones

ACTIVIDAD	PREGUNTA DE PRUEBA ACIDA (Según Tabla N° 20)					CRITERIO DE DECISION	TIPO DE ACTIVIDAD	ESIA	ACCION A TOMAR
	1	2	3	4	5				
RESPUESTA PROPUESTA	SI	SI	NO	NO	SI				
Recibir Raciones	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar y Simplificar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Verificar Visualmente	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar y Simplificar	
Verificar Requisitos	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar y Simplificar	
Ingresar raciones al almacén	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión de almacén
Realizar conteo	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Llenar el formato de recepción	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Firmar conformidad	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Fotocopiar Documentos	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Eliminar	
Registrar Documentos	0	1	0	0	0	1	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Elaborar Informe	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar y Simplificar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Firmar Informe	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar y Simplificar	
Derivar Informe a subgerencia	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Recibir Informe	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar	Integrar y Simplificar las actividades y Automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Verificar Informe	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	
Visar Informe	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar	

Registrar Informe	0	1	1	0	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar, Simplificar y Automatizar
Elaborar Informe	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar
Trasladar Documento	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar
Recibir Informe	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar
Verificar Informe	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar
Visar Informe	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar
Registrar Informe	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar
Derivar a la oficina del programa vaso de leche	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar
Recibir Visacion	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Eliminar
Registrar Visacion	0	1	1	1	0	3	Actividad Importante	Integrar, Simplificar y Automatizar

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 32 Prueba Ácida PM.1.7.1 Reconocimiento de Organizaciones Sociales y Juntas Vecinales

ACTIVIDAD	PREGUNTA DE PRUEBA ACIDA					CRITERIO DE DECISIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	ESIA	ACCION A TOMAR
	(Según Tabla N° 21)								
RESPUESTA PROPUESTA	1	2	3	4	5				
	SI	SI	NO	NO	SI				
Recepcionar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	Integrar y simplificar las actividades y automatizar mediante un sistema gestión documentaria
Revisar documento	0	0	0	0	1	1	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Registrar documento	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Eliminar	Eliminar actividad por que no aporta valor al proceso
Elaborar proveído	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	Integrar y simplificar las actividades y automatizar mediante un sistema gestión documentaria
Trasladar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Recepcionar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Revisar documento	0	0	0	0	1	1	Actividad Sospechosa	Eliminar	Eliminar actividades porque la verificación de que si es porcedente o no una solicitud se realiza en actividades siguientes
Registrar documento	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Eliminar	
Elaborar proveído	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Firmar proveído	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Trasladar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Recepcionar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	Integrar y simplificar las actividades y automatizar mediante un sistema gestión documentaria
Revisar y evaluar documento	1	1	1	1	1	5	Actividad Vital	Integrar Simplificar y Automatizar	
Emitir informe	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar Simplificar y Automatizar	
Trasladar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	

Recepcionar Informe	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Realizar V°B°	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante		
Trasladar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	Eliminar actividades por que no aportan valor al proceso, sólo dan pase a documentos
Recepcionar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Eliminar	
Elaborar informe	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar Simplificar y Automatizar	Integrar y simplificar las actividades y automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
Trasladar informe	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Recepcionar informe	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Elaborar Resolución	1	1	1	1	1	5	Actividad Vital	Integrar Simplificar y Automatizar	
Derivar resolución	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Recibir y firmar resolución	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar Simplificar y Automatizar	
Enviar resolución	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Recibir resolución	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Registrar en RUOS	1	1	1	1	1	5	Actividad Vital	Integrar Simplificar y Automatizar	
Archivar y entregar resolución	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Eliminar	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 33 Prueba Ácida PM1.8.7. Brindar Autorización para Espectáculos Públicos

ACTIVIDAD	PREGUNTA DE PRUEBA ACIDA					CRITERIO DE DECISIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	ESIA	ACCION A TOMAR
	(Según Tabla N° 22)								
RESPUESTA PROPUESTA	1	2	3	4	5				
	SI	SI	NO	NO	SI				
Realizar pago	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante		
Recepcionar documentos	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	Integrar y simplificar las actividades y automatizar mediante un sistema gestión documentaria
Revisar documento	0	0	0	0	1	1	Actividad Sospechosa	Eliminar	Eliminar actividad por que no aporta valor al proceso
Registrar documento	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Eliminar	
Elaborar proveído	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	Integrar y simplificar las actividades y automatizar mediante un sistema gestión documentaria
Trasladar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Recepcionar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Revisar documento	0	0	0	0	1	1	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Registrar documento	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Integrar Simplificar y Automatizar	
Elaborar proveído	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Firmar proveído	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Trasladar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Recepcionar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Revisar y evaluar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Emitir informe	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante		

Trasladar documento	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	Integrar y simplificar las actividades y automatizar mediante un sistema gestión documentaria
Recepcionar Informe	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Realizar V° B°	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante		
Elaborar oficio	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	Integrar y simplificar las actividades y automatizar mediante un sistema de gestión documentaria
firmar oficio	1	1	1	1	0	4	Actividad Importante	Integrar Simplificar y Automatizar	
Entregar Oficio	0	0	1	1	0	2	Actividad Sospechosa	Integrar Simplificar y Automatizar	
Archivar oficio de autorización	0	0	0	0	0	0	Desperdicio	Eliminar	Eliminar actividades por que no aportan valor al proceso, sólo dan pase a documentos

Fuente: Elaboración Propia

4.3.4. Rediseño de Procesos de Acuerdo a Resultados de la Aplicación de la Metodología AVA-ESIA

Se rediseñaron los procesos de acuerdo a los resultados de la aplicación de la metodología AVA-ESIA, quedando como sigue:

4.3.4.1. Tablas ASME - VM de Procesos – Rediseño

9	Entregar CSU	OFICINA DE FOCALIZACION	Se entrega al usuario el resultado de la caracterizacion socioeconomica y se registra el mismo en el sistema documentario.	2				1											
TOTAL				12248	1	1	1	6	2	1									
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				26															

Fuente: Elaboración Propia

6	Emitir Acta de conciliación extrajudicial	ODEMUNA	Se elabora y firma el acta de conciliación con los acuerdos dados durante la audiencia	10	1												
7	Emitir resolución de conciliación extrajudicial	ODEMUNA	Se elabora, firma y registra la resolución de conciliación extrajudicial con todos los acuerdos contenidos en el acta de conciliación extrajudicial	12	1												
8	Visar Resolución de Conciliación Extrajudicial	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	El gerente de desarrollo social verifica y visa la resolución a través del sistema de gestión documental	1	1												
9	Entregar resolución de conciliación extrajudicial a los interesados	ODEMUNA	Se entrega la resolución de conciliación extrajudicial a las partes y se registra ese hecho en el sistema de gestión documental.	3		1											
TOTAL				2448	1	5	1	1	1								
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				5													

Fuente: Elaboración Propia

6	Entregar Carnet de Persona con Discapacidad	OMPAPED	Entregar al usuario, adherir su firma y fianlizar tramite	1	1	1	1	Fin									
TOTAL				15	1	4	1										
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				0													

Fuente: Elaboración Propia

6	Enviar Expediente	OCIAM	Enviar el expediente a la oficina del programa pension 65, registrar las condiciones de envio en el sistema de gestion documentaria y esperar la emision de los resultados por parte del programa pension 65	72000		1									
7	Entregar Resultados	OCIAM	Imprimir los resultados emitidos por el programa pension 65, entregar una copia al usuario, publicar una copia en el periodico mural para conocimiento publico, ingresar una copia al sistema de gestion documentaria para conocimiento del nivel administrativo	3		1									
TOTAL				72029	1	5	1								
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				150											

Fuente: Elaboración Propia

6	Visar Informe de Recepción de Raciones	VASO DE LECHE	El jefe del programa vaso de leche verifica, visa y deriva al gerente el informe de recepción de raciones	2		1										
7	Visar Informe de Recepción de Raciones	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	El gerente de desarrollo social y participación ciudadana verifica, visa y registra el nforme de recepción de raciones	6	1											
TOTAL				88	1	1	5									
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				0												

Fuente: Elaboración Propia

3	Enviar documento	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	<p>Enviar documento a la Subgerencia</p> <p>Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático.</p> <p>Producto: -Documento para la subgerencia</p>	5			1					1											
4	Revisar y evaluar documento	SUBGERENCIA PARTICIPACION CIUDADANA	<p>Recepcionar el documento y a partir de lo solicitado, la subgerencia procede a revisar y evaluar en base a la normatividad descrita en los reglamentos vigentes y de los requisitos presentados por el solicitante.</p> <p>Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático.</p>	15			1																
5	Emitir informe	SUBGERENCIA PARTICIPACION CIUDADANA	<p>El subgerente emite (elabora firma y envia) el informe a partir de la documentación revisada, ya sea favorable o no para el solicitante.</p> <p>Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático.</p> <p>Producto: -Informe de conformidad de lo solicitado</p>	120			1																
6	Recepcionar Informe	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	<p>Se recepciona el informe emitido por la subgerencia Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático.</p>	5			1																
7	Realizar V°B°	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	<p>Realizar un informe de visto bueno a lo solicitado, luego envia a asesoria legal. Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático.</p> <p>Producto: -Informe de V°B° de lo solicitado</p>	60		1	1																

13	Recibir resolucion	SUBGERENCIA PARTICIPACION CIUDADANA	Recepciona la resolucion. Si es de junta vecinal pase al 15 y si es organizacion social de base pase al 14	5				1										
14	Registrar en RUOS	SUBGERENCIA PARTICIPACION CIUDADANA	Se realiza la inscripcion en e RUOS y se registra en el sistema de informacion (Base de Datos)	20				1										
15	Entregar resolucion	SUBGERENCIA PARTICIPACION CIUDADANA	Entrega resolucion al solicitante	5				1										
TOTAL				1055	1	2	4	5	2	2	1	1						
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				2														

Fuente: Elaboración Propia

4	Enviar documento	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	<p>Enviar documento a la Subgerencia Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático.</p> <p>Producto: -Documento para la subgerencia</p>	5		1					1															
5	Revisar y Evaluar documento	SUBGERENCIA DE CULTURA, EDUCACION DEPORTE Y JUVENTUDES	<p>Recepcionar el documento y a partir de lo solicitado, la subgerencia procede a revisar y evaluar en base a la normatividad descrita en los reglamentos vigentes y de los requisitos presentados por el solicitante.</p> <p>Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático.</p>	5								1														
6	Emitir informe	SUBGERENCIA DE CULTURA, EDUCACION DEPORTE Y JUVENTUDES	<p>El subgerente emite (elabora firma y envia) el informe a partir de la documentación revisada, ya sea favorable o no para el solicitante.</p> <p>Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático.</p> <p>Producto: -Informe de conformidad de lo solicitado</p>	600								1														
7	Recepcionar Informe	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	<p>Se recepciona el informe emitido por la subgerencia Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático.</p>	5		1																				

8	Realizar V°B°	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Realizar un informe de visto bueno a lo solicitado. Esta actividad es realizada mediante un sistema de gestión de tramite documentaria, con la asignación de un código de trámite y su registro automático. Producto: -Informe de V°B° de lo solicitado	60	1	1											
9	Elaborar oficio	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Elaborar y firmar oficio de autorizacion para espectaculos publicos y registrar en sistema de gestion de tramite documentario	120		1											
10	Entregar Oficio	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	Entregar oficio al solicitante	10		1											
TOTAL				843	2	6	2	1	1	1							
TOTAL DE DIAS APROXIMADOS				2													

Fuente: Elaboración Propia

4.4. Eficacia del Sistema de Gestión por Procesos

Como ya se definió anteriormente, un proceso es eficaz cuando todas las actividades de que consta incorporan valor añadido percibido por el cliente. De acuerdo a ello, a continuación se muestra el cálculo de la eficacia inicial resultante de la etapa de diagnóstico así como también el cálculo de la eficacia final resultante de la etapa de rediseño.

Tabla N° 41 Eficacia Inicial y Final de los Procesos

PROCESO (Nivel(2))	DIAGNOSTICO			REDISEÑO		
	N° DE ACTIVIDADES	TIEMPO EN MINUTOS	EFICACIA	N° DE ACTIVIDADES	TIEMPO EN MINUTOS	EFICACIA
PM1.1.1. FOCALIZACION DE HOGARES	40	12392	23%	9	12248	100%
PM1.3.3. REALIZAR CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES	32	2534	28%	9	2448	100%
PM1.4.1. REGISTRAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD	20	47	30%	6	15	100%
PM1.5.3. GESTIONAR PENSION 65	27	72082	26%	7	72029	100%
PM1.6.2. RECEPCIONAR LAS RACIONES	25	263	28%	7	88	100%
PM1.7.1. RECONOCIMIENTO DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE BASE Y JUNTAS VECINALES	29	1892	52%	15	1055	100%
PM1.8.7. BRINDAR AUTORIZACION PARA ESPECTACULOS PUBLICOS	22	1504	45%	10	843	100%
PROMEDIO			33%			100%

Fuente: Elaboración Propia

4.5. Discusión de Resultados

- **Zarate B. y Morales R. (2016)**, en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para Mejorar la Eficacia de los Macroprocesos Operativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán”, lograron diagnosticar, diseñar y rediseñar los procesos del macroproceso operativo de la UNHEVAL, Obteniendo como resultado la disminución de tiempo y número de actividades de los procesos además de la eliminación de barreras burocráticas y documentación prohibida de solicitar, obteniéndose una eficacia final de 100%. En nuestro trabajo de investigación se realizó el diagnóstico, diseño y rediseño de los procesos de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de Amarílis, logrando mejorar la eficacia de los mismos.
- **Ponce K. (2016)**, en su tesis titulada: “Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil”, concluyó que el uso de la “Gestión por Procesos” reduce el 50% de las causas atribuidas al defecto, determinó que la utilización de herramientas como el mapa de Procesos, D.O.P, SIPOC y evaluaciones de implementación e integración de procesos facilitan el diagnóstico, permiten hallar las deficiencias y realizar mejoras en el proceso. En nuestro trabajo de investigación elaboramos el Mapa de Procesos de la municipalidad distrital de Amarílis, realizamos el diagnóstico de los procesos a través de la metodología “AS - IS” y concluimos que con la gestión por procesos se mejora la eficacia de los

procesos de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis.

- **Andrango M. y Guanín A. (2015)**, en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del hospital militar”, lograron analizar la situación actual del Hospital Militar, en el área de atención de enfermería en el servicio de emergencias, encontrando que no tienen bien identificados los procesos que realizan, por lo que la gestión de estos no se da con total eficiencia. Concluyeron también que con el modelo de gestión que propusieron les permitirá a todos los involucrados de la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar trabajen hacia el logro de todos los objetivos planteados por la institución, comprometidos y siendo responsables de las actividades que se realicen. En nuestro trabajo de investigación se lograron identificar y definir todos los procesos con los que cuenta la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis, detallando los responsables de dichos procesos, definiendo indicadores para cada uno de ellos, lo cual les permitirá trabajar hacia el logro de los objetivos de la gerencia.

CONCLUSIONES

- Se realizó la identificación y definición de los procesos de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis, encontrando que muchos de ellos no están alineados con los documentos de gestión vigentes.
- Se diseñaron todos los procesos con los que cuenta la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis, habiendo un total de 45 procesos, de los cuales 1 de nivel 0, 8 de nivel 1 y 36 de nivel 2. Alineándolos a los documentos de gestión vigentes y a los objetivos de cada proceso, de manera que contribuya en la mejora de la gestión.
- Utilizando la metodología AVA – ESIA, se rediseñaron 8 procesos priorizados de acuerdo a su importancia en la gestión de la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de amarilis, teniendo como resultado la reducción de tiempo y número de actividades de los procesos, eliminación de las barreras burocráticas y documentación prohibida de solicitar, lo cual determino una eficacia final del 100%.

SUGERENCIAS

- Implementar la presente propuesta de acuerdo a las guías metodológicas y normativas planteadas por el gobierno en el marco del plan bicentenario, gobierno electrónico y simplificación administrativa.
- Fomentar la gestión por procesos como una herramienta para la mejora de la gestión en la gerencia de desarrollo social y participación ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis.
- Implementar las Tecnologías de la información como herramienta que potencie la gestión por procesos.

BIBLIOGRAFIA

Andrango Cuzco, M. R., & Guanin Moreno, A. C. (2015). Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del hospital militar. Guayaquil.

Bizagi, M. (2013). Dowload.bizagi.com. Recuperado el 04 de Julio de 2017, de Dowload.bizagi.com:
http://download.bizagi.com/docs/modeler/2511/es/Modeler_manual_del_usuario.pdf

Bravo Carrasco, J. (2008). Gestion de Procesos con Responsabilidad Social. Chile: Evolución S.A.

ISO 9000:2005. (2003). NORMA INTERNACIONAL ISO 9000:2005. SUIZA: Spanish Translation Task Group".

Perez Fernandez de Velazco, J. A. (2010). Gestión or procesos - Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización. Madrid: ESIC.

Ponce Herrera, K. C. (2016). Propuesta de Implementacion de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad de una empresa textil. Lima.

White, S., & Miers, D. (2009). Guia de Referencia y Modelado (BPMN). USA: UDA: Future Strategies.

Zarate Casachagua, B. G., & Morales Cespedes, R. L. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión por procesos para mejorar la Eficacia de los Macroprocesos Operativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huanúco.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema General:</p> <p>- ¿Un modelo basado en gestión por procesos permitirá mejorar la eficacia de los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>- ¿Cuáles son los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Amarilis?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>- Diseñar un modelo basado en gestión por procesos para mejorar la eficacia de los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la municipalidad distrital de Amarilis.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>- Identificar y definir los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Amarilis.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Modelo basado en gestión por procesos</p> <p>Variable Dependiente</p>	<p>a) Estructura</p> <p>b) Control</p> <p>a) Gestión Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía • Eficacia • Registro de Beneficiarios • Atención de Requerimientos 	<p>APLICADA</p>

<p>- ¿El rediseño de los procesos permitirá mejorar la eficacia de los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana de la municipalidad de Amarilis?</p>	<p>- Rediseñar los procesos de la Gerencia de desarrollo Social y Participación Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Amarilis para mejorar la eficacia de su gestión.</p>	<p>Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana</p>	<p>b) Gestión de la Identidad y Estado Civil</p> <p>c) Gestión de la Representatividad Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Hechos Vitales • Registro Socioeconómico • Registro de Representantes Civiles Reconocidos y Activos 	
--	---	--	--	---	--

I. Diagramas de Bloques y Diagrama de Flujo de Procesos – Diagnóstico

Diagrama de Bloques Diagnóstico PM1. Gestión del Desarrollo Social y Participación Ciudadana

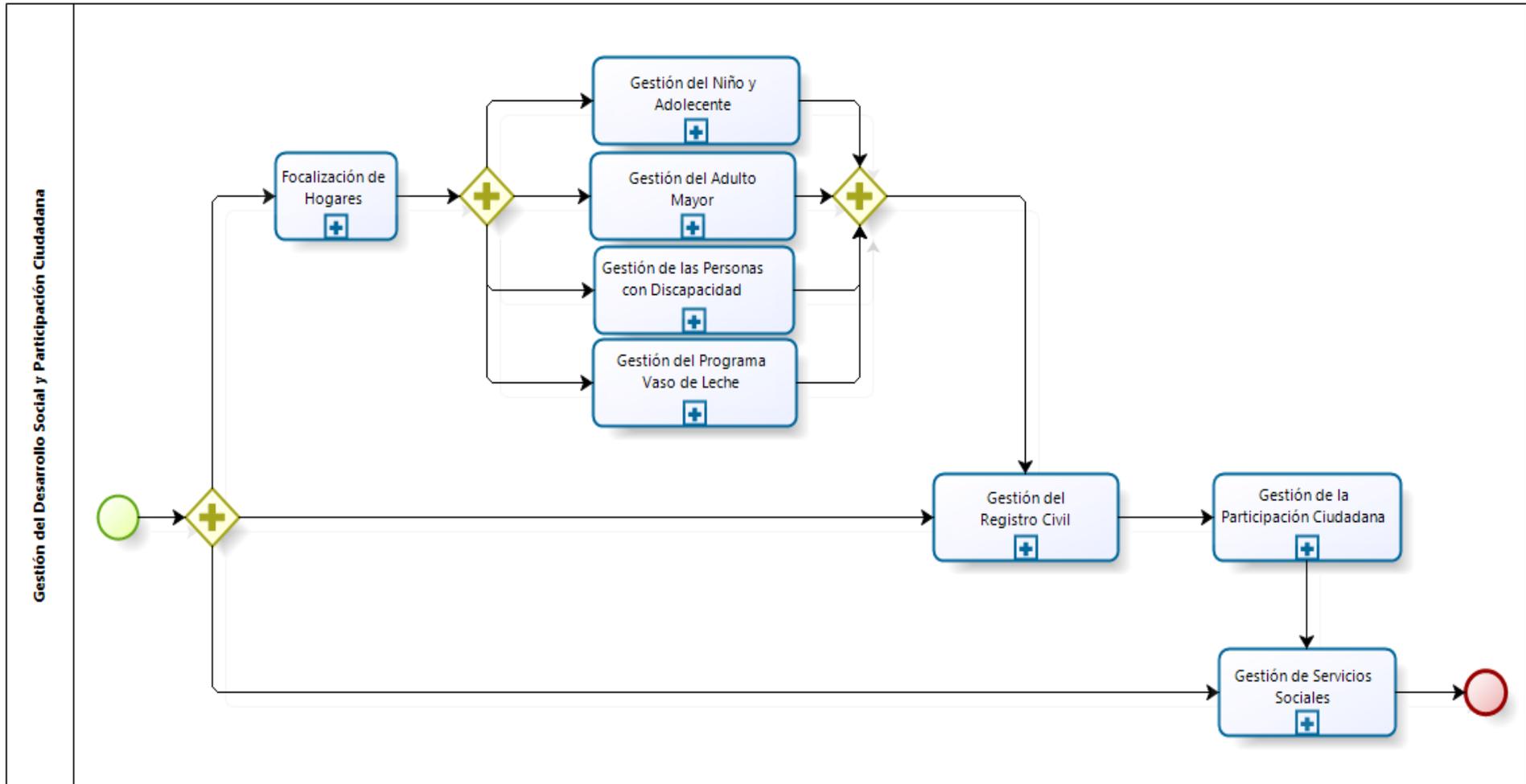


Diagrama de Bloques Diagnóstico PM1.1. Focalización de Hogares y Registro de Víctimas

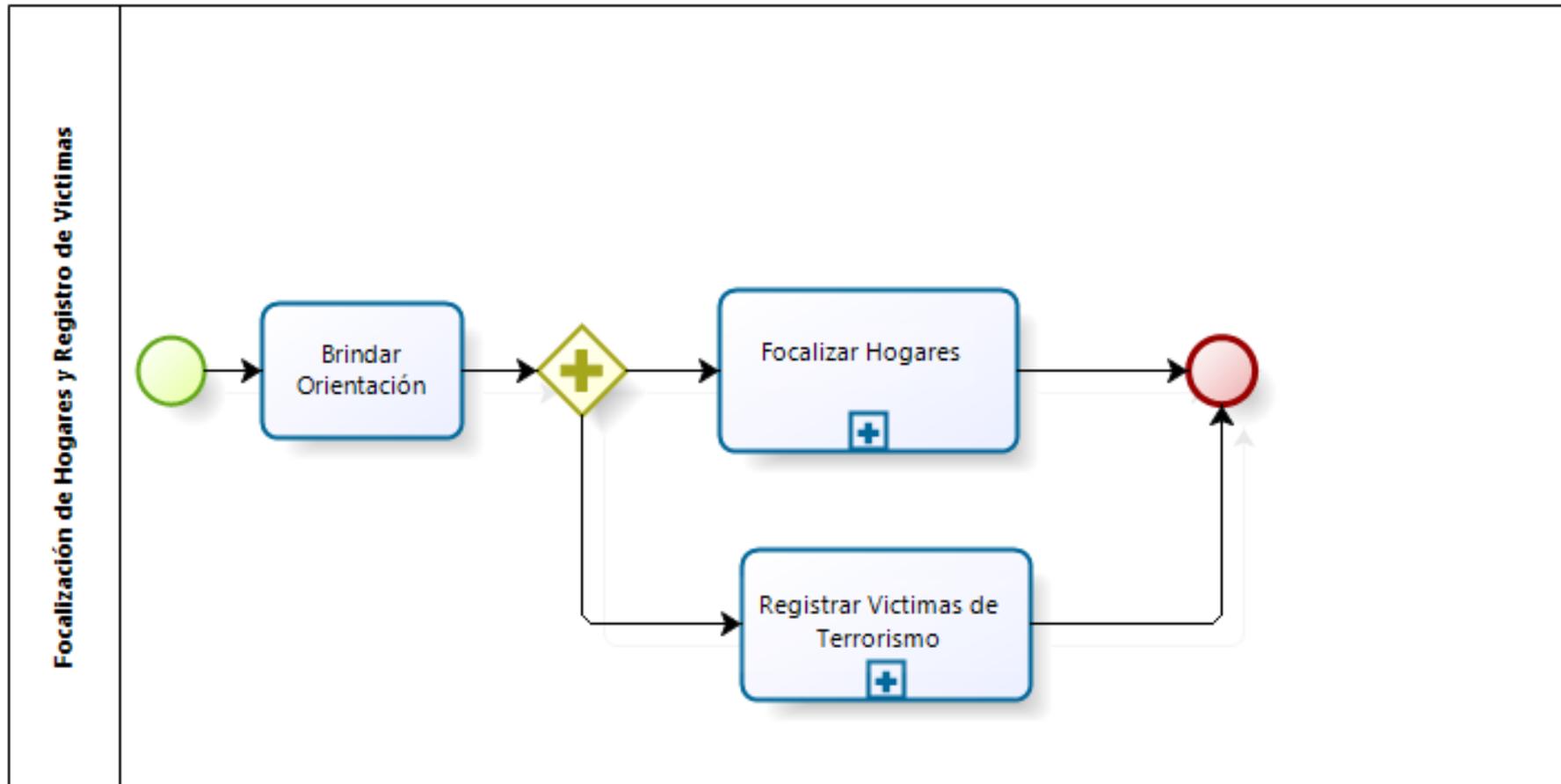


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.1.1. Focalización de Hogares

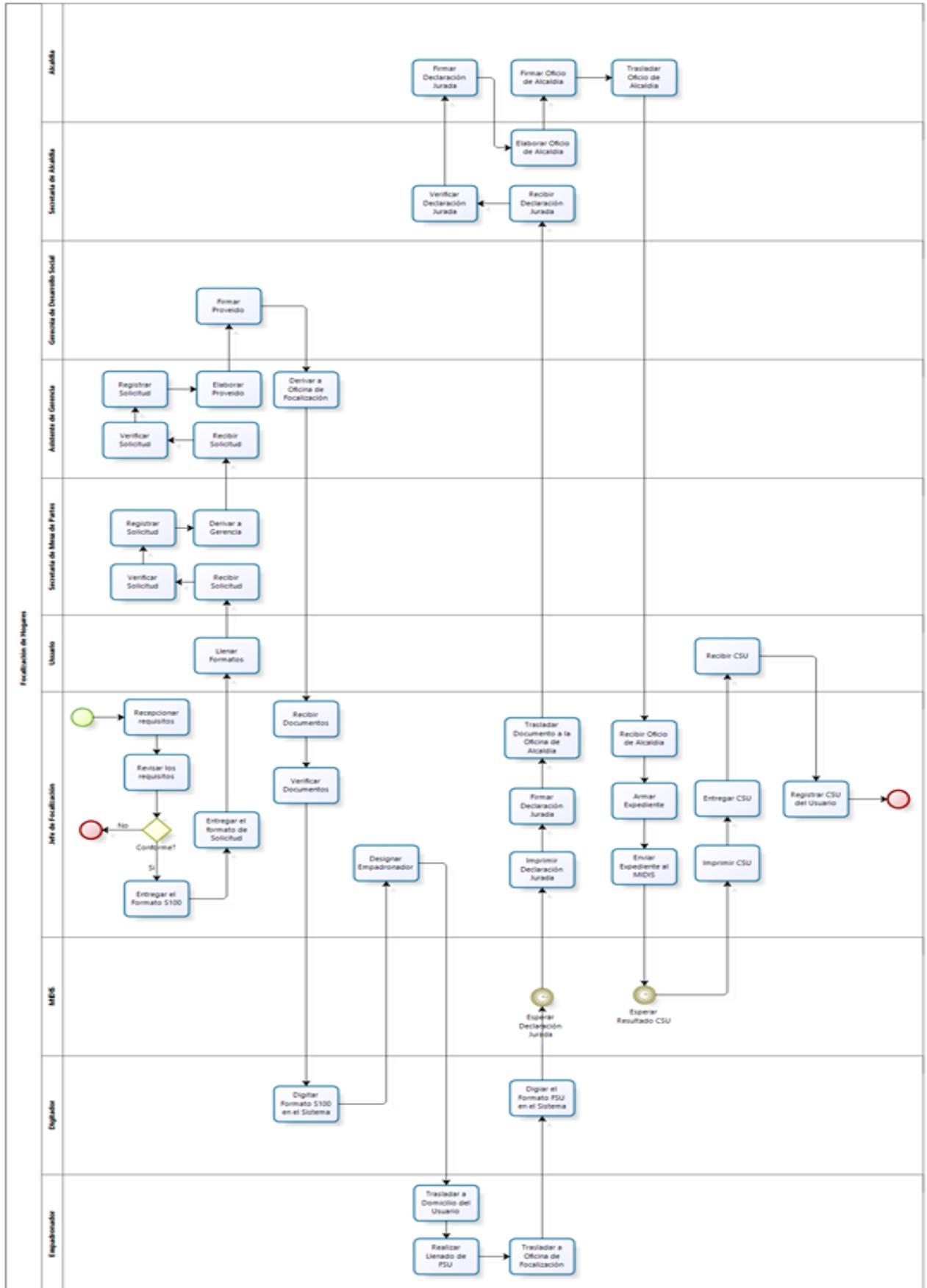


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.1.2. Registro de Víctimas del Terrorismo

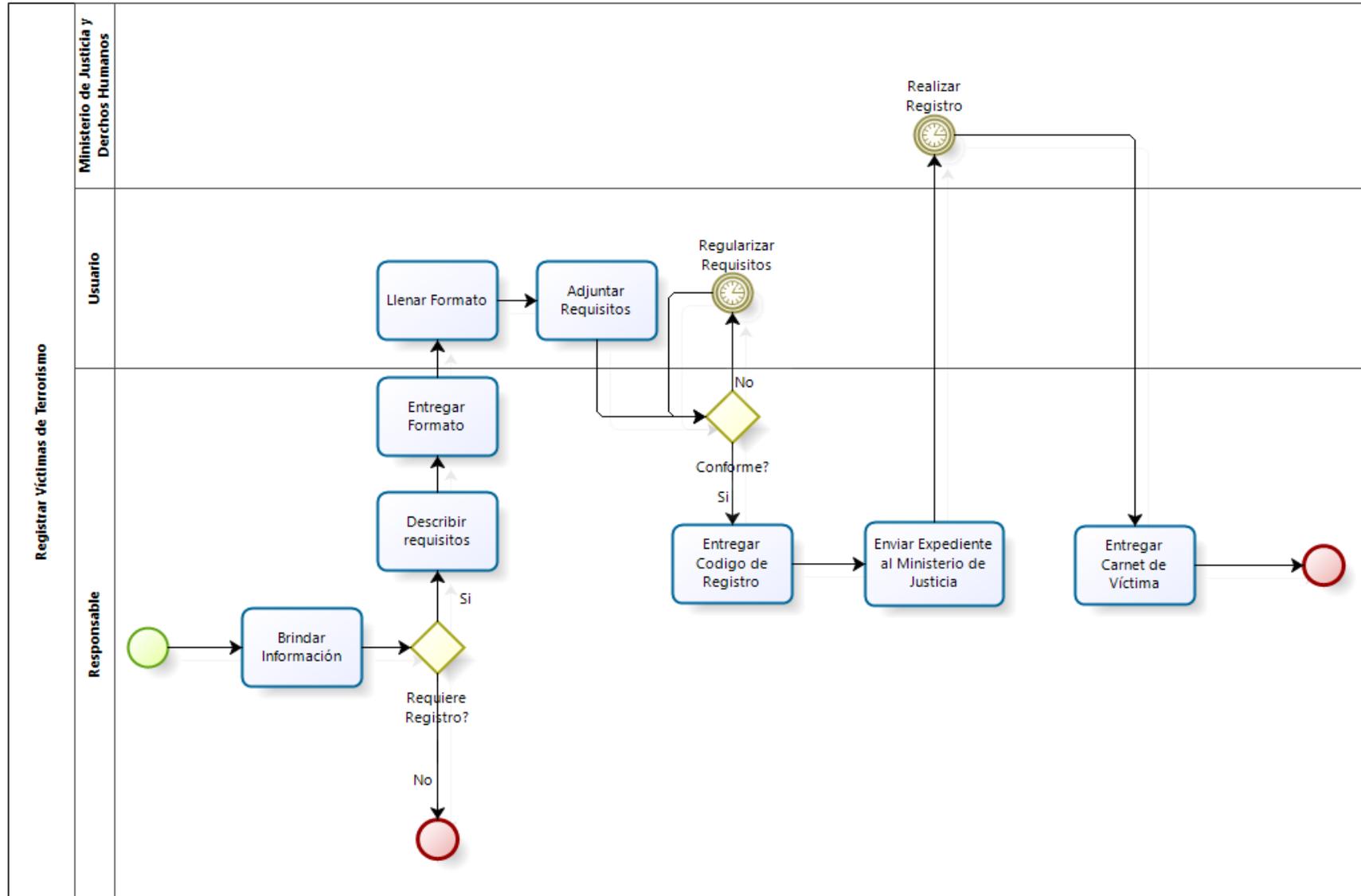


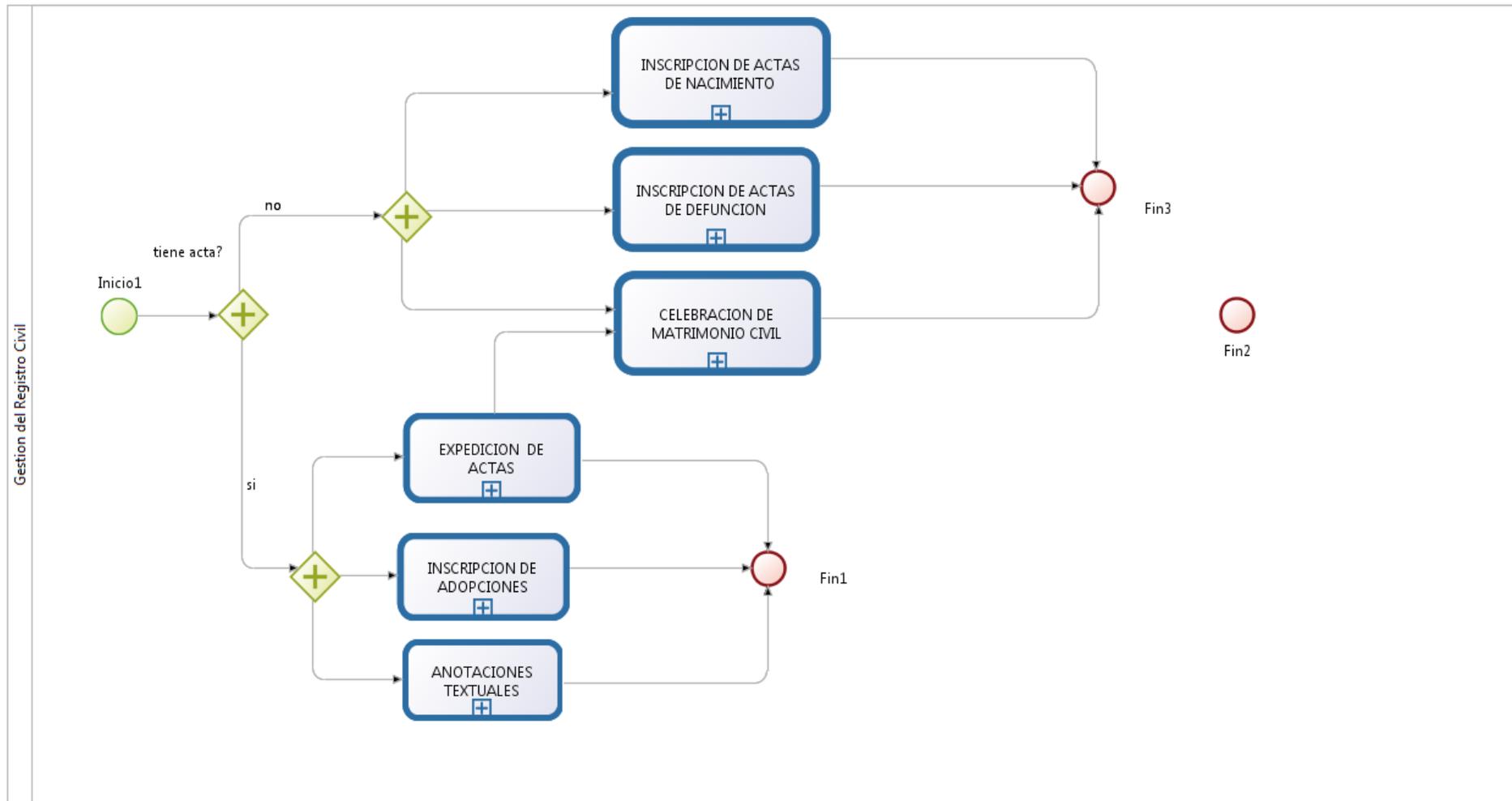
Diagrama de Bloques Diagnóstico PM1.2. Gestión del Registro Civil

Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.2.1. Inscripción de actas de nacimiento

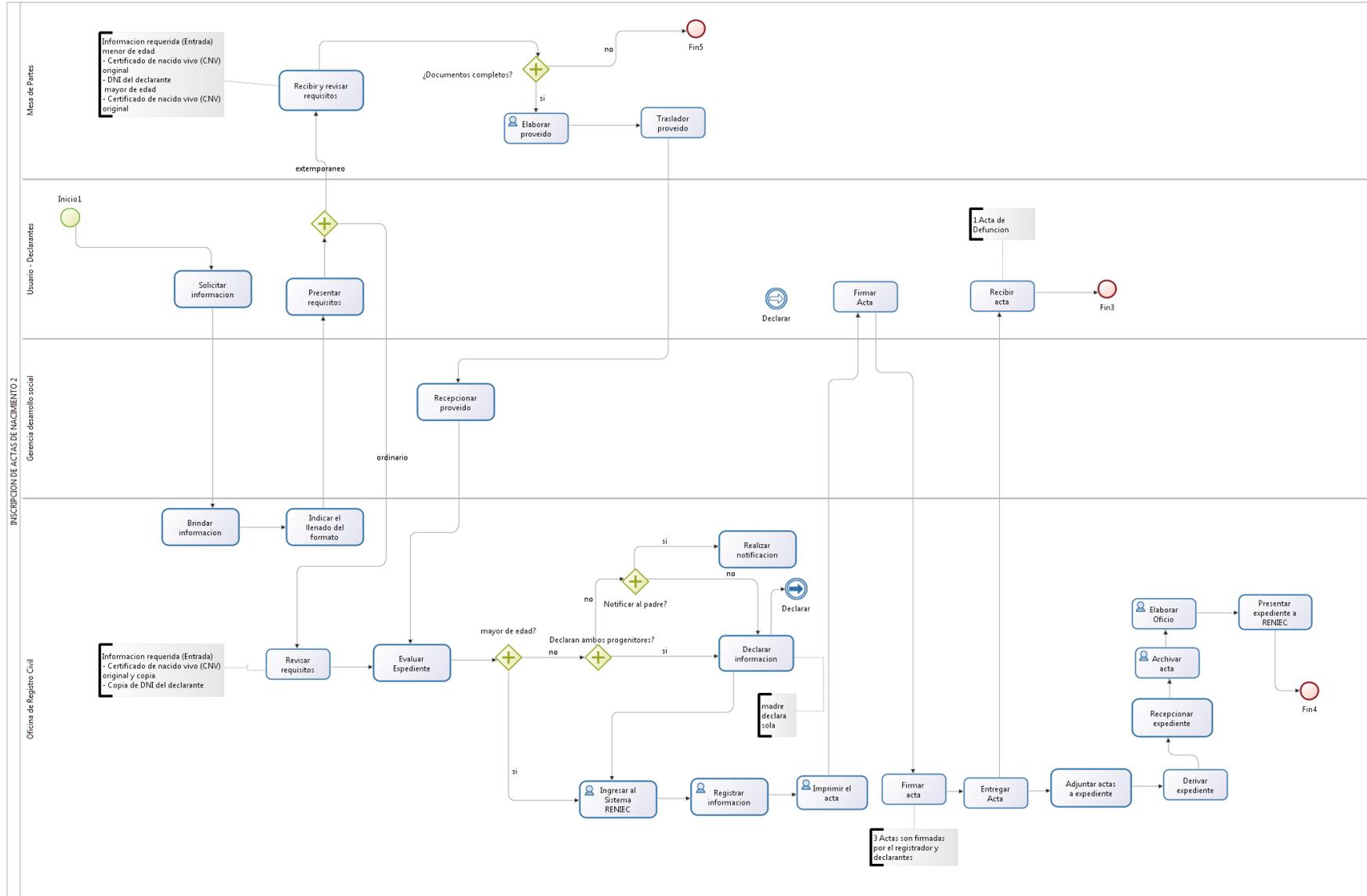


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.2.2. Celebración de Matrimonio Civil

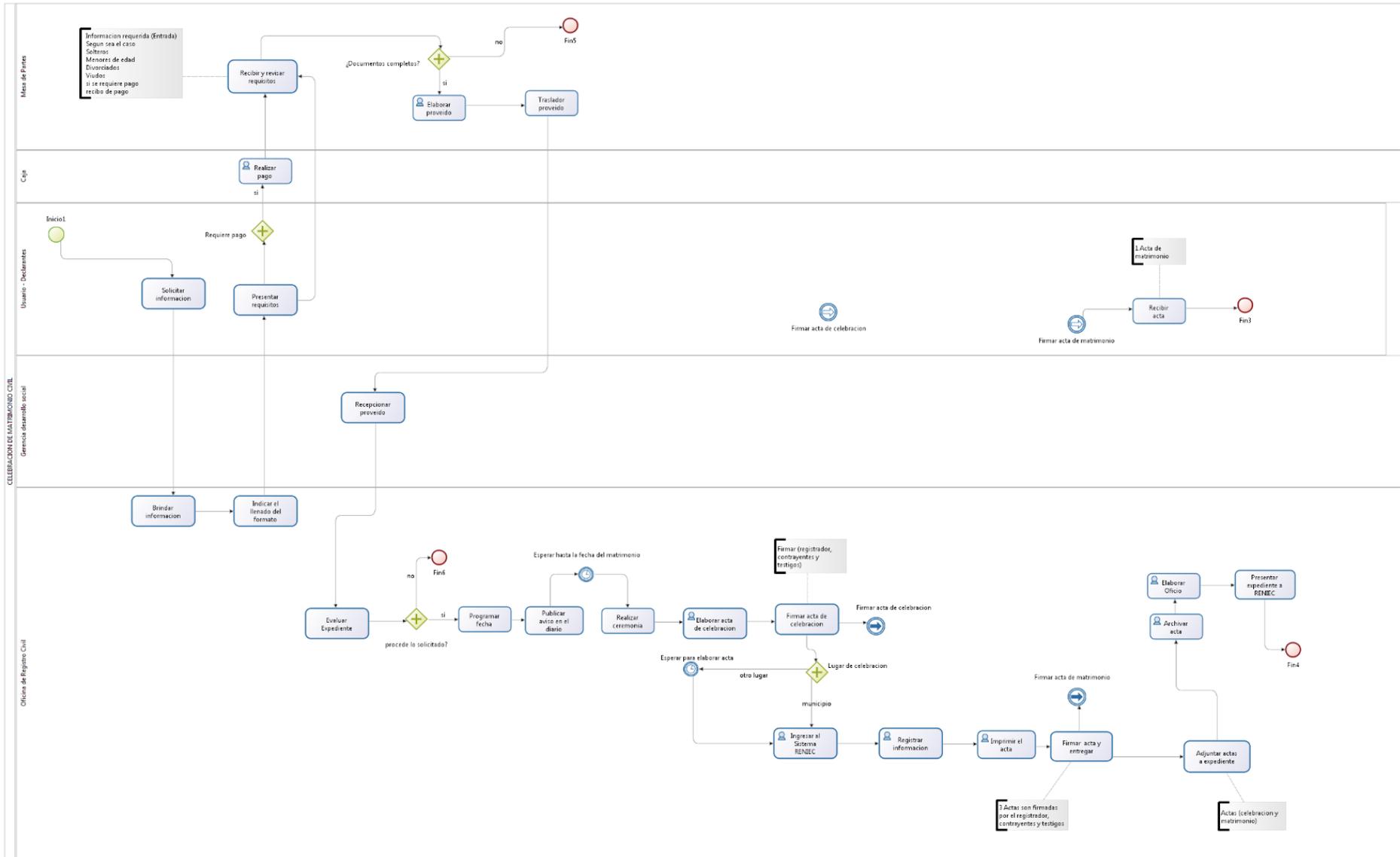


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.2.3. Inscripción de Defunciones

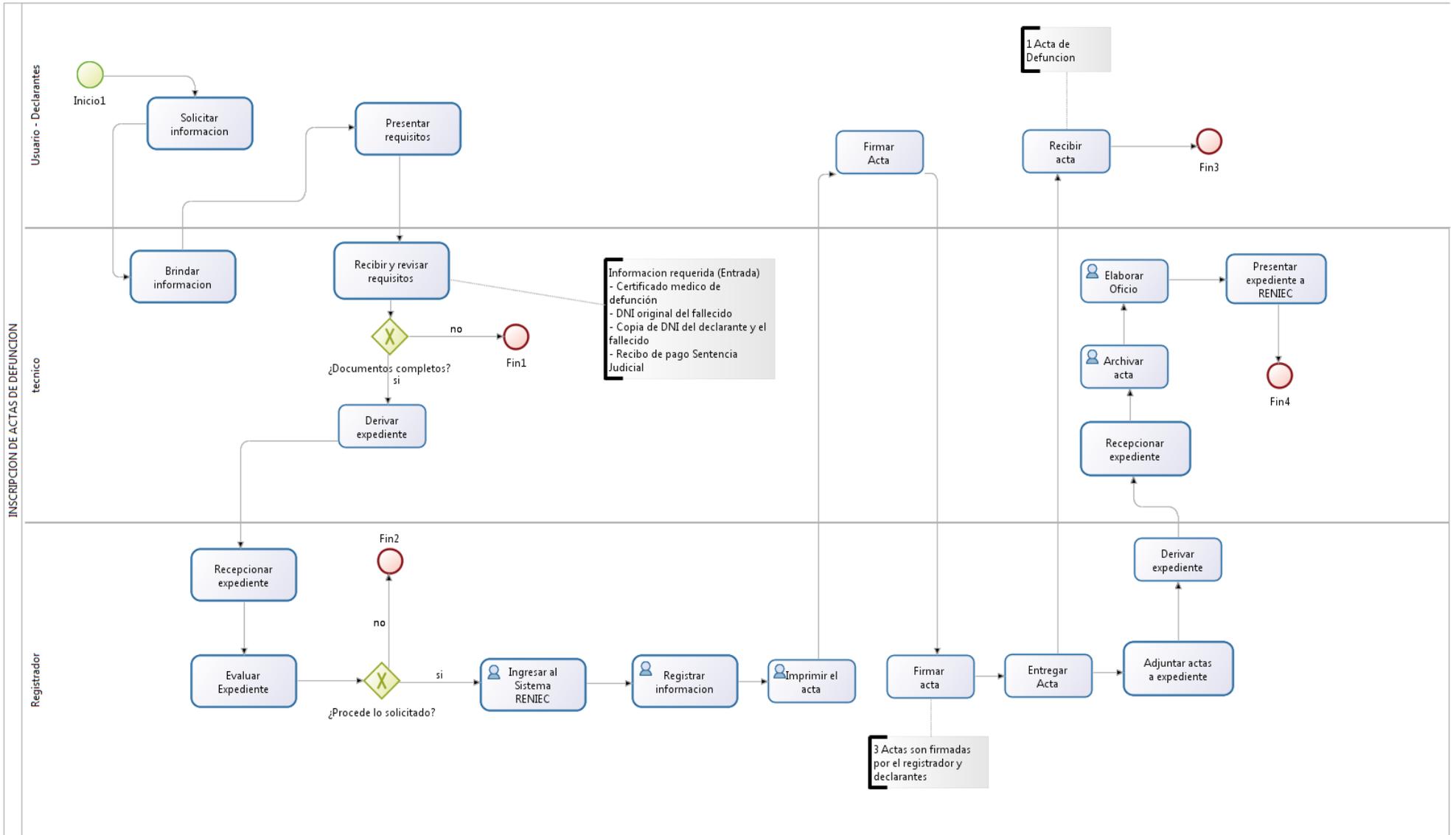


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.2.5. Inscripción de Adopciones

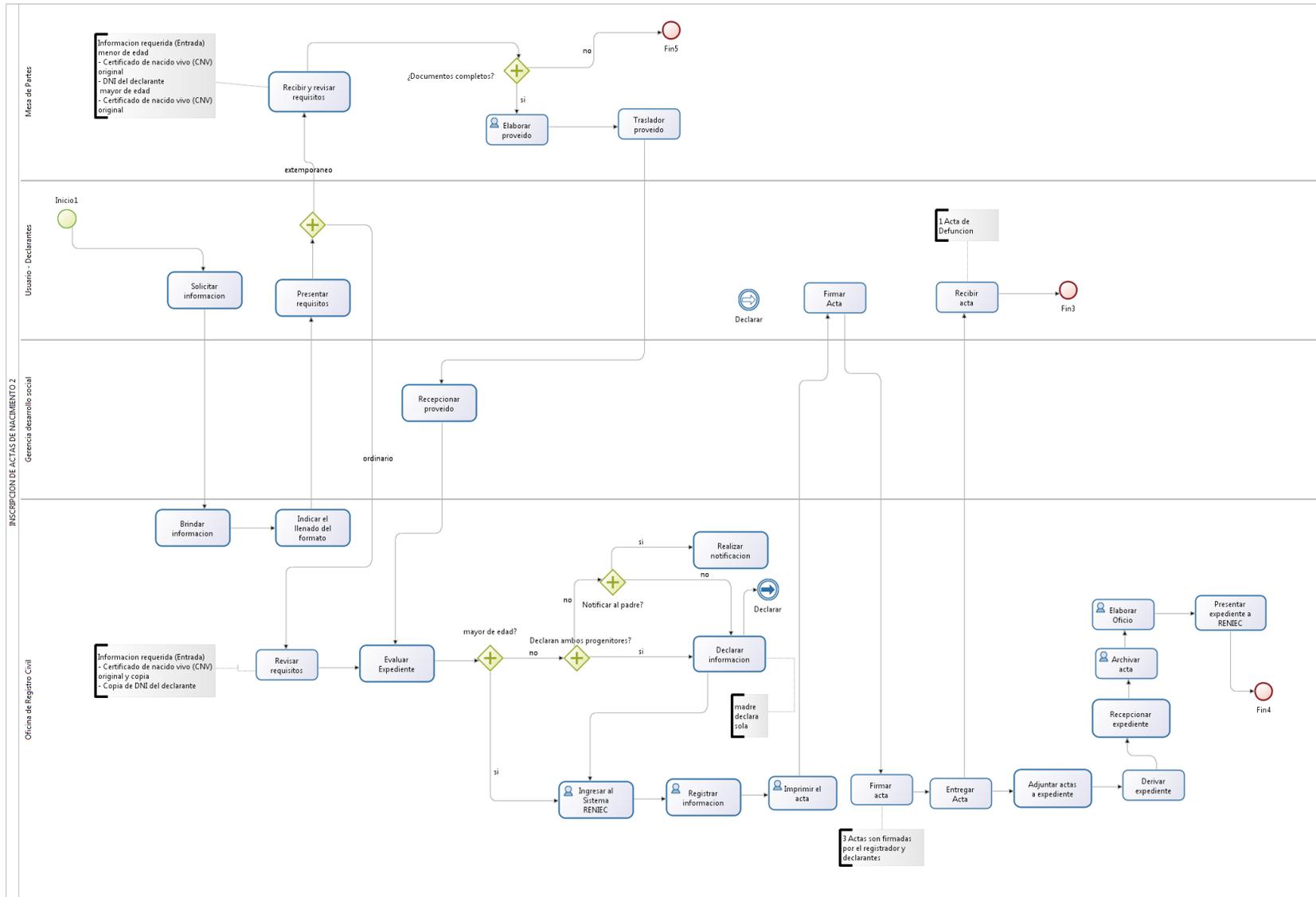


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.2.6. Expedición de Actas

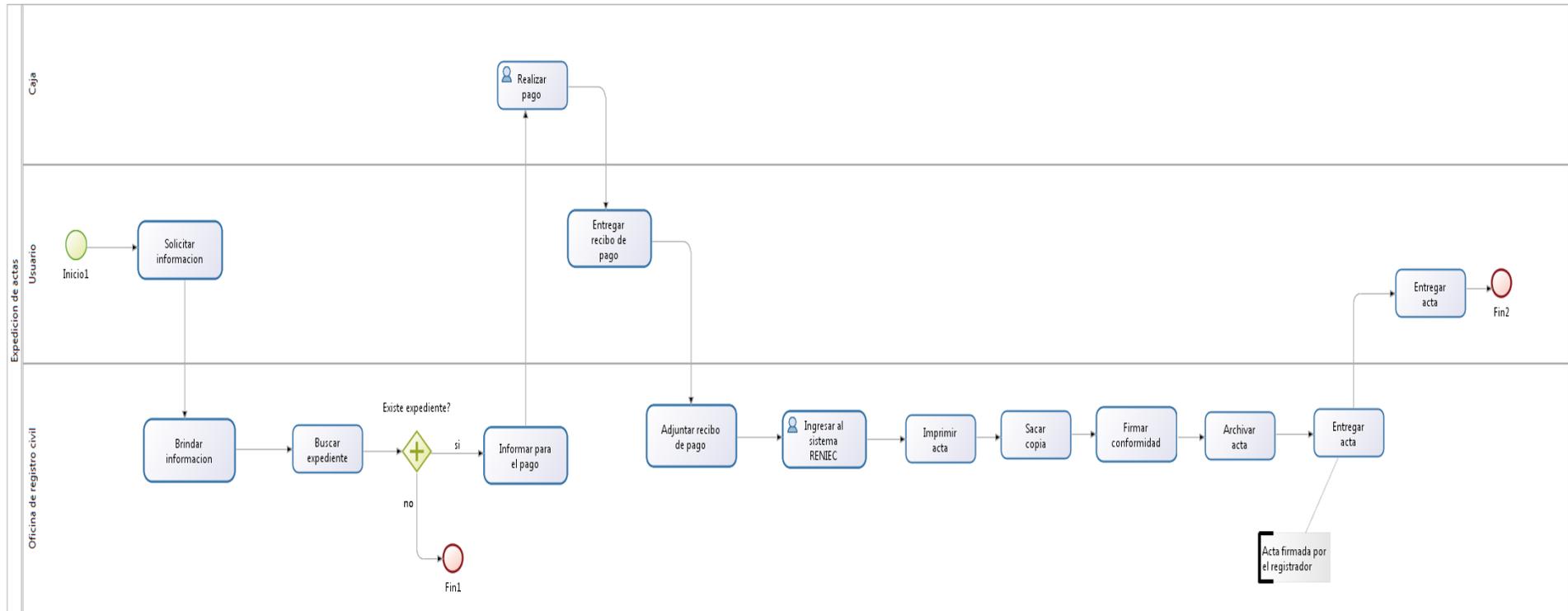


Diagrama de Bloques Diagnóstico PM1.3. Gestión del Niño y Adolescente

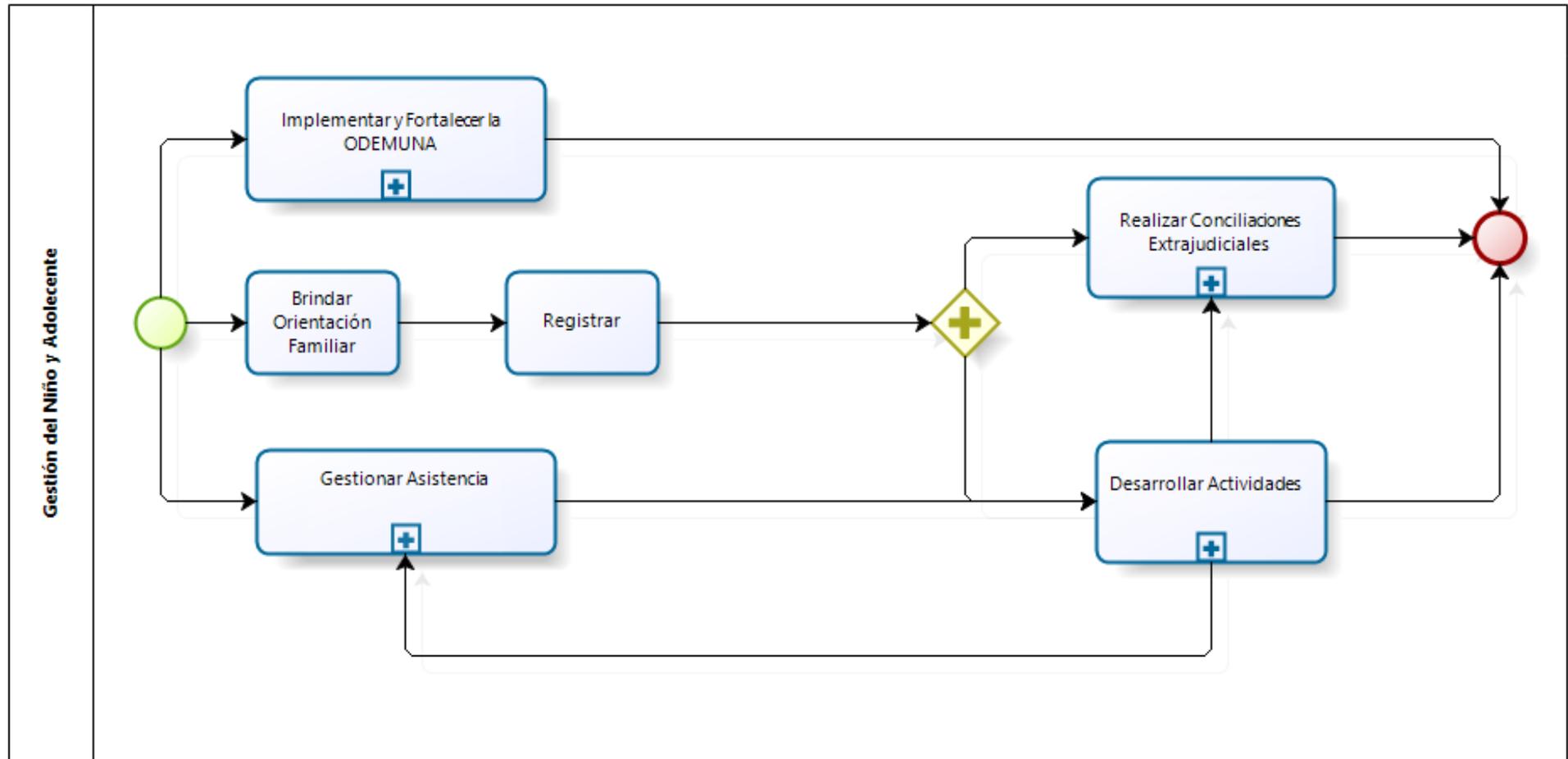


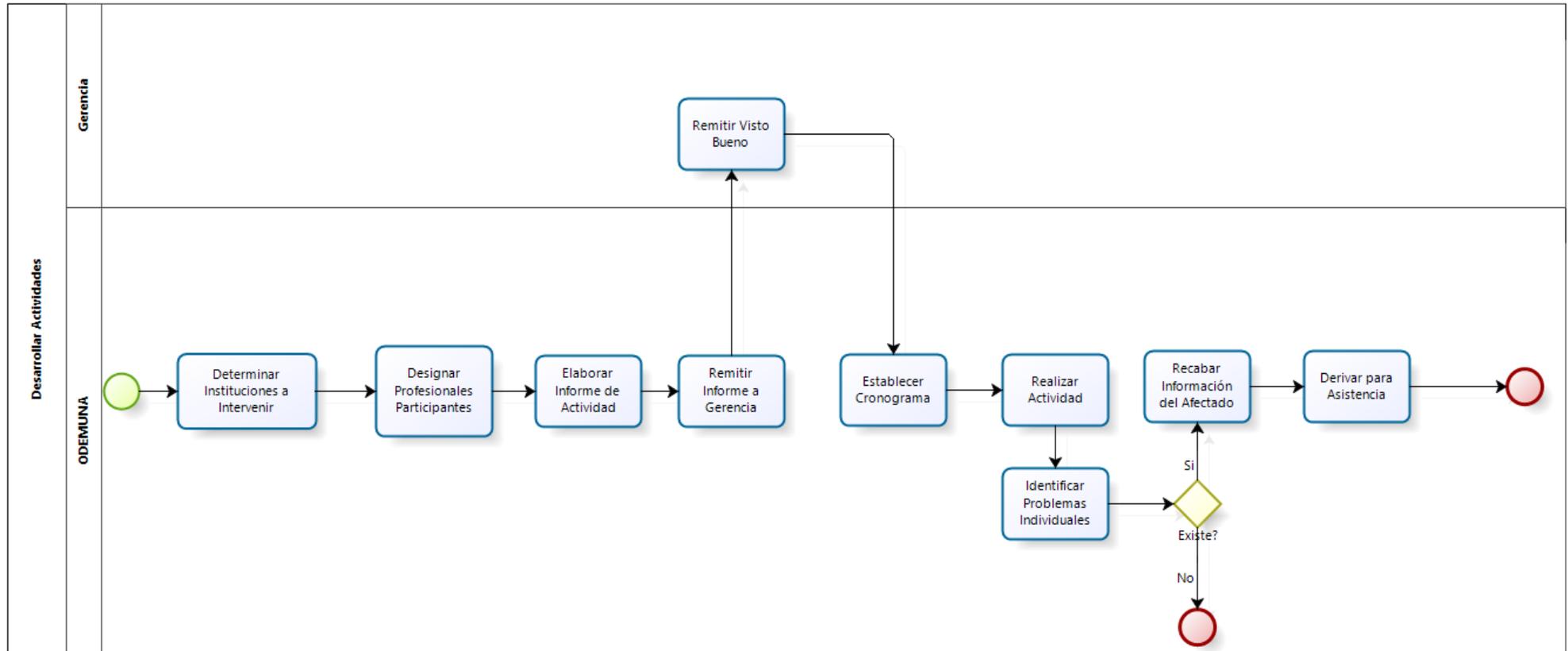
Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.3.2. Desarrollar Actividades

Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.3.3. Realizar Conciliaciones Extrajudiciales

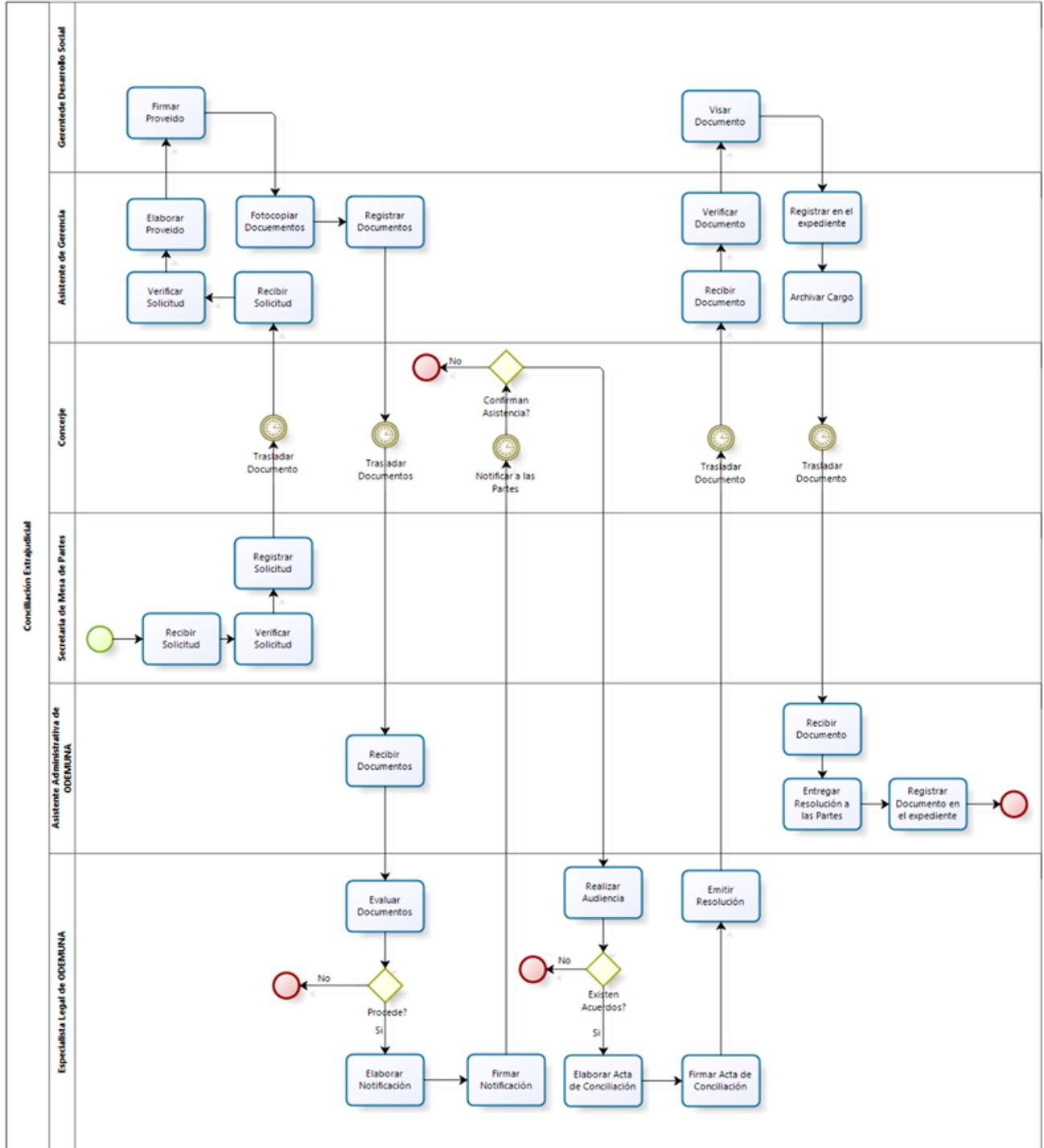


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.3.4. Implementar y Fortalecer la ODEMUNA

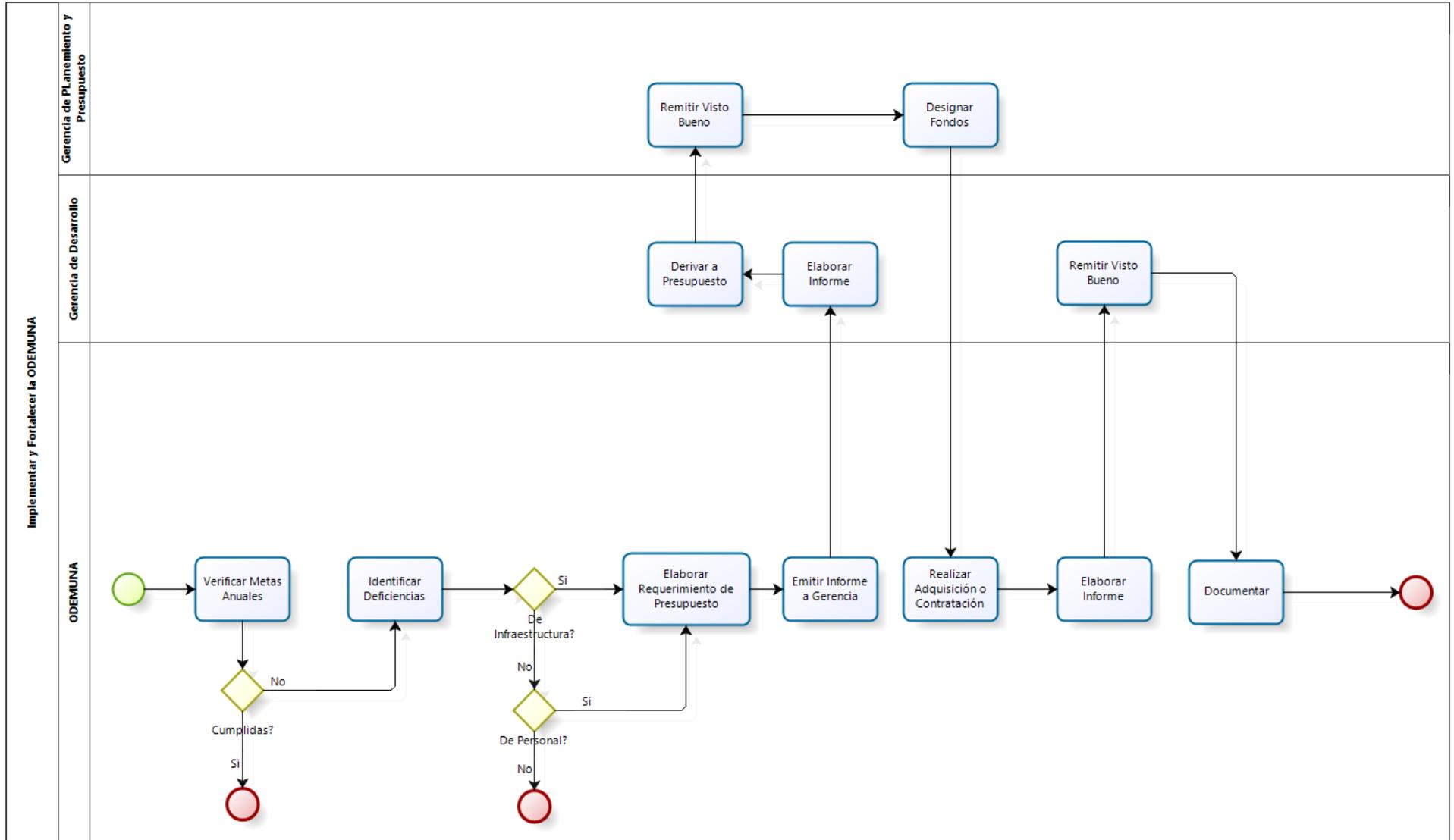


Diagrama de Bloques Diagnóstico PM1.4. Gestión de las Personas con Discapacidad

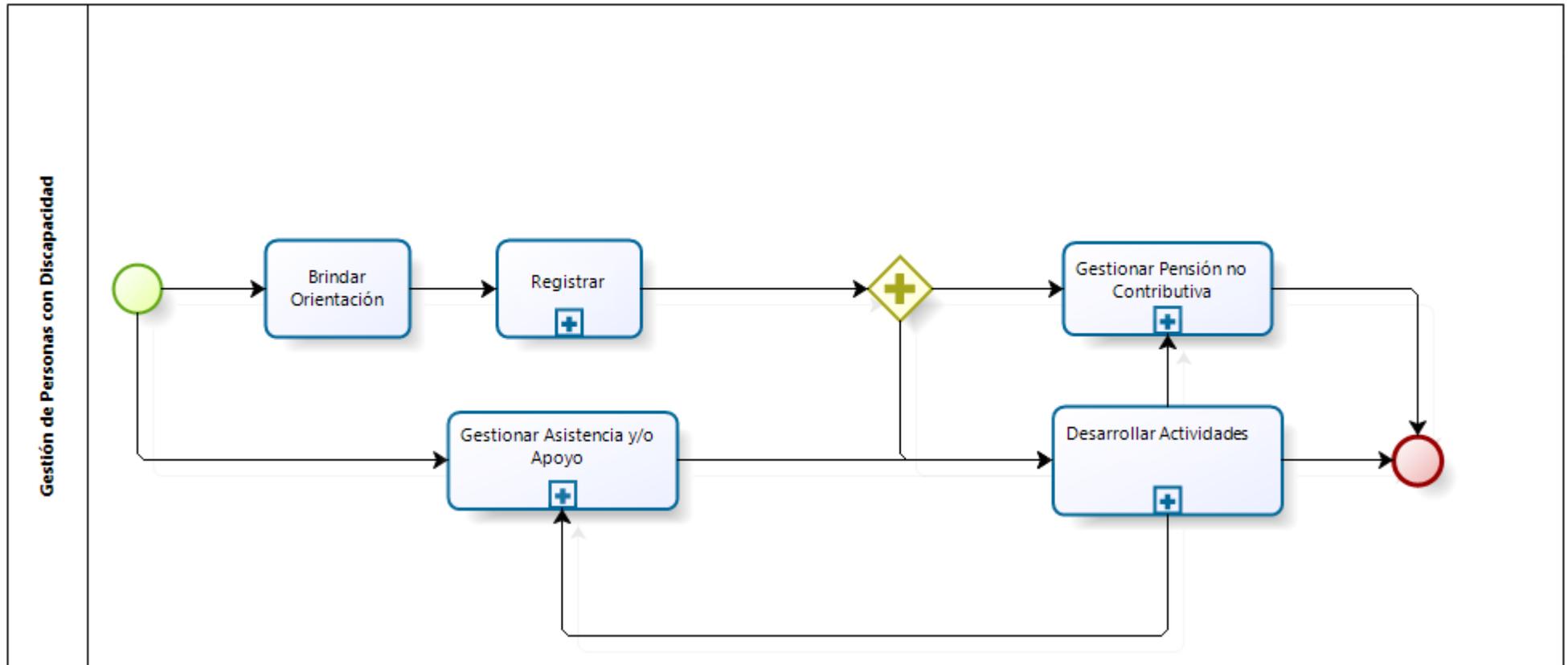


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.4.1. Registrar Personas con Discapacidad

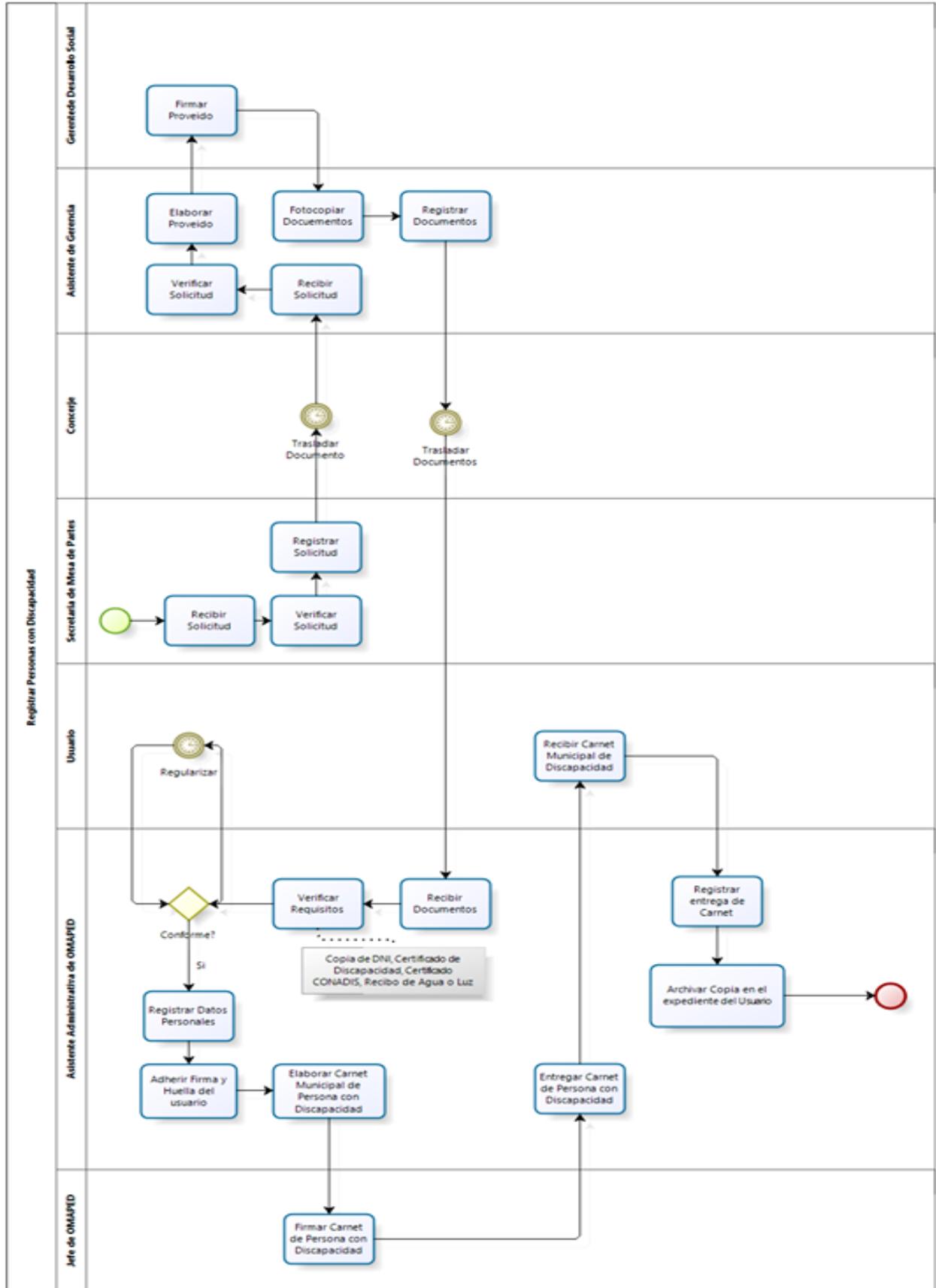


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.4.2. Gestionar Asistencia y/o Apoyo

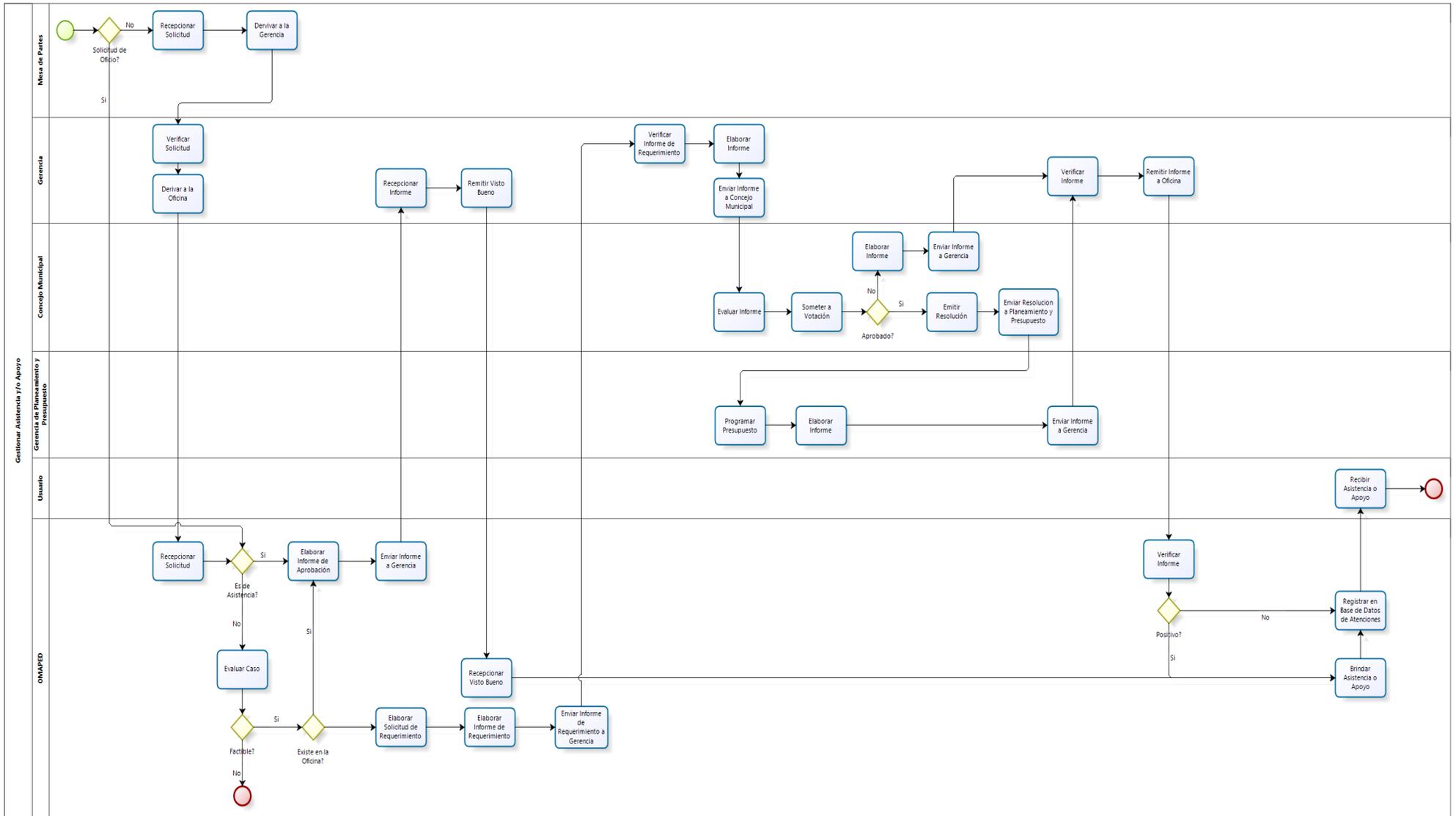


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.4.3. Desarrollar Actividades

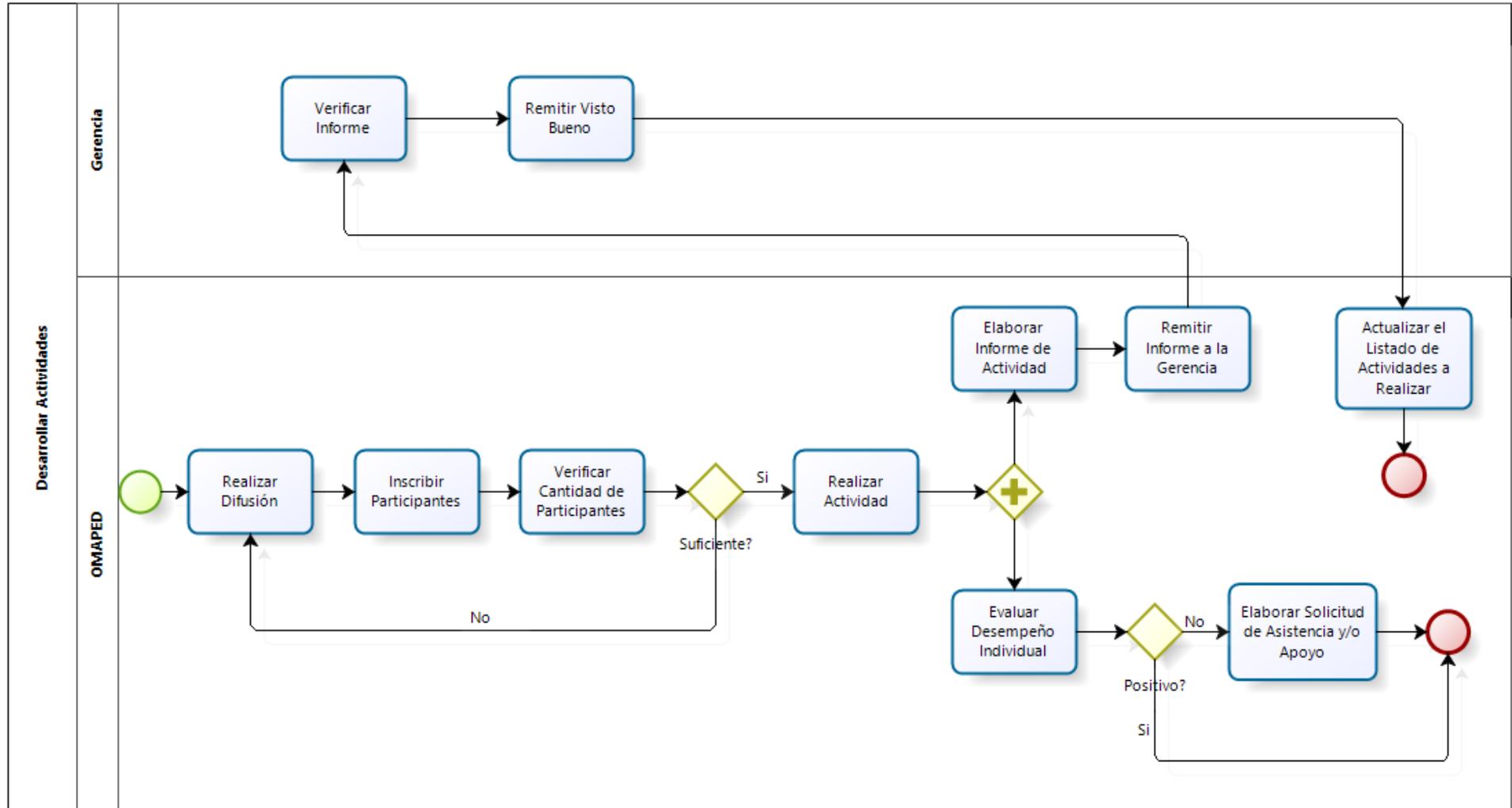


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.4.4. Gestionar Pensión no Contributiva

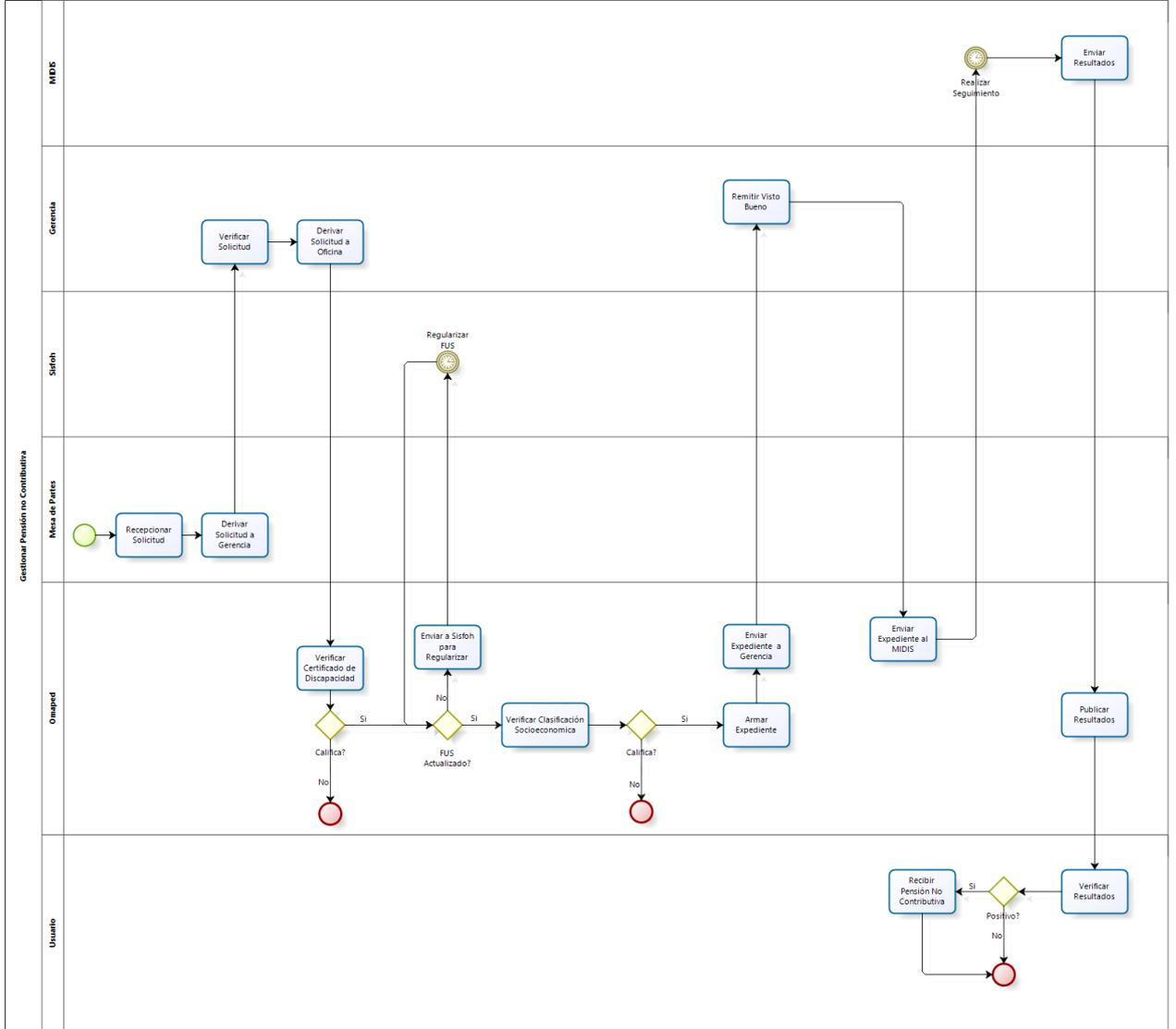


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.5.1. Gestionar Asistencia y/o Apoyo

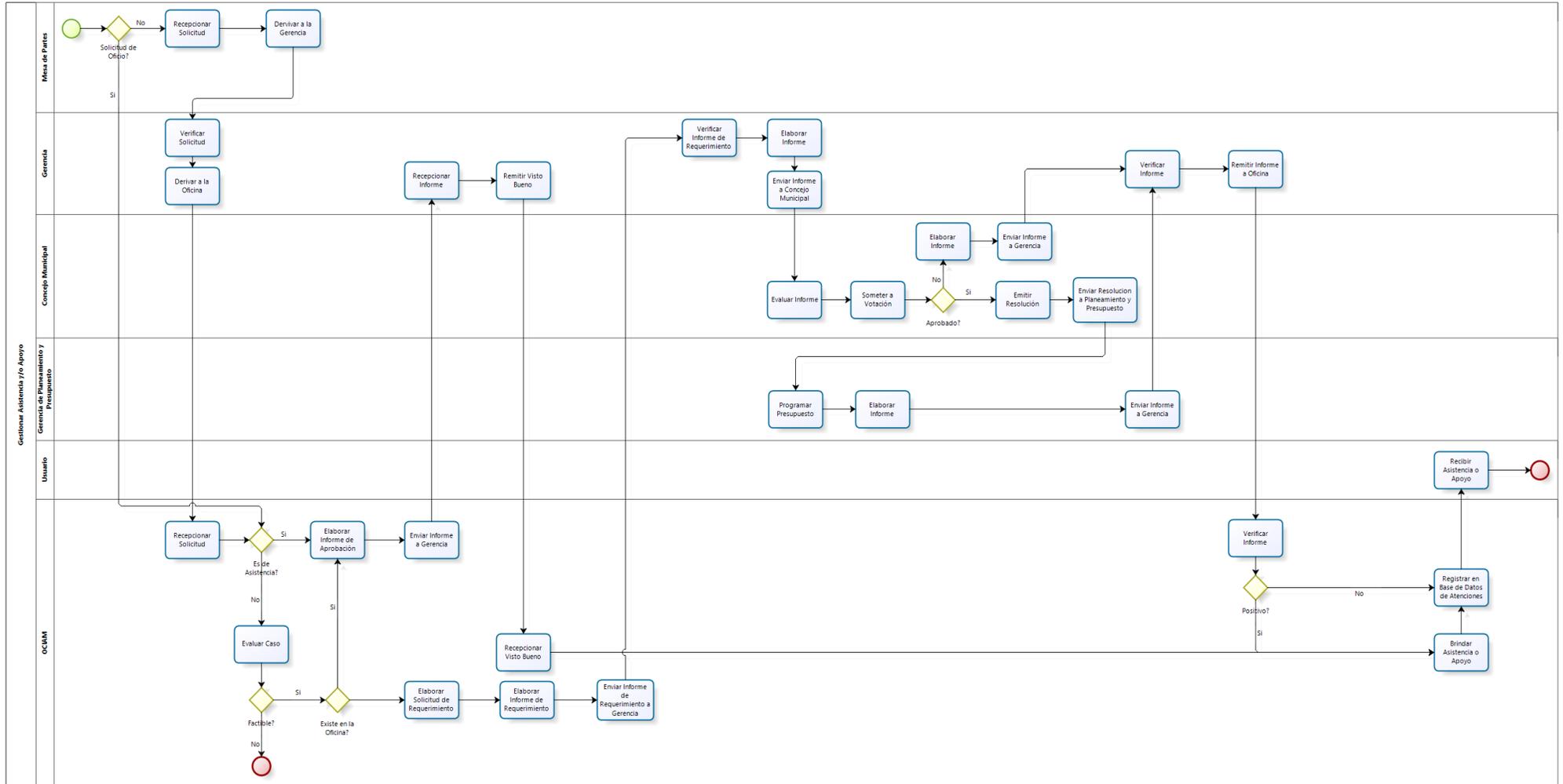


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.5.2. Desarrollar Actividades

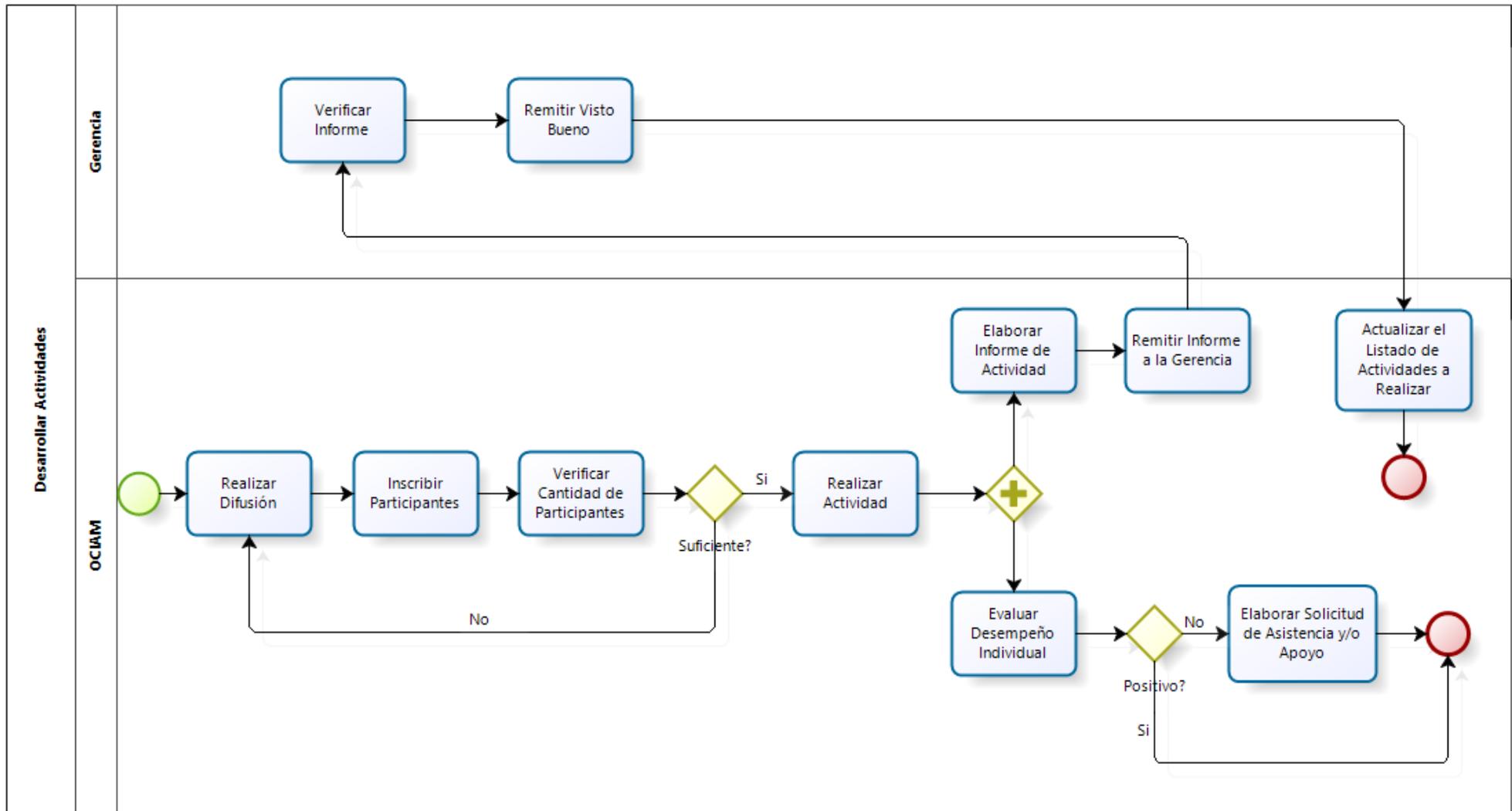


Diagrama de Bloques Diagnóstico PM1.6. Gestión del Programa Vaso de Leche

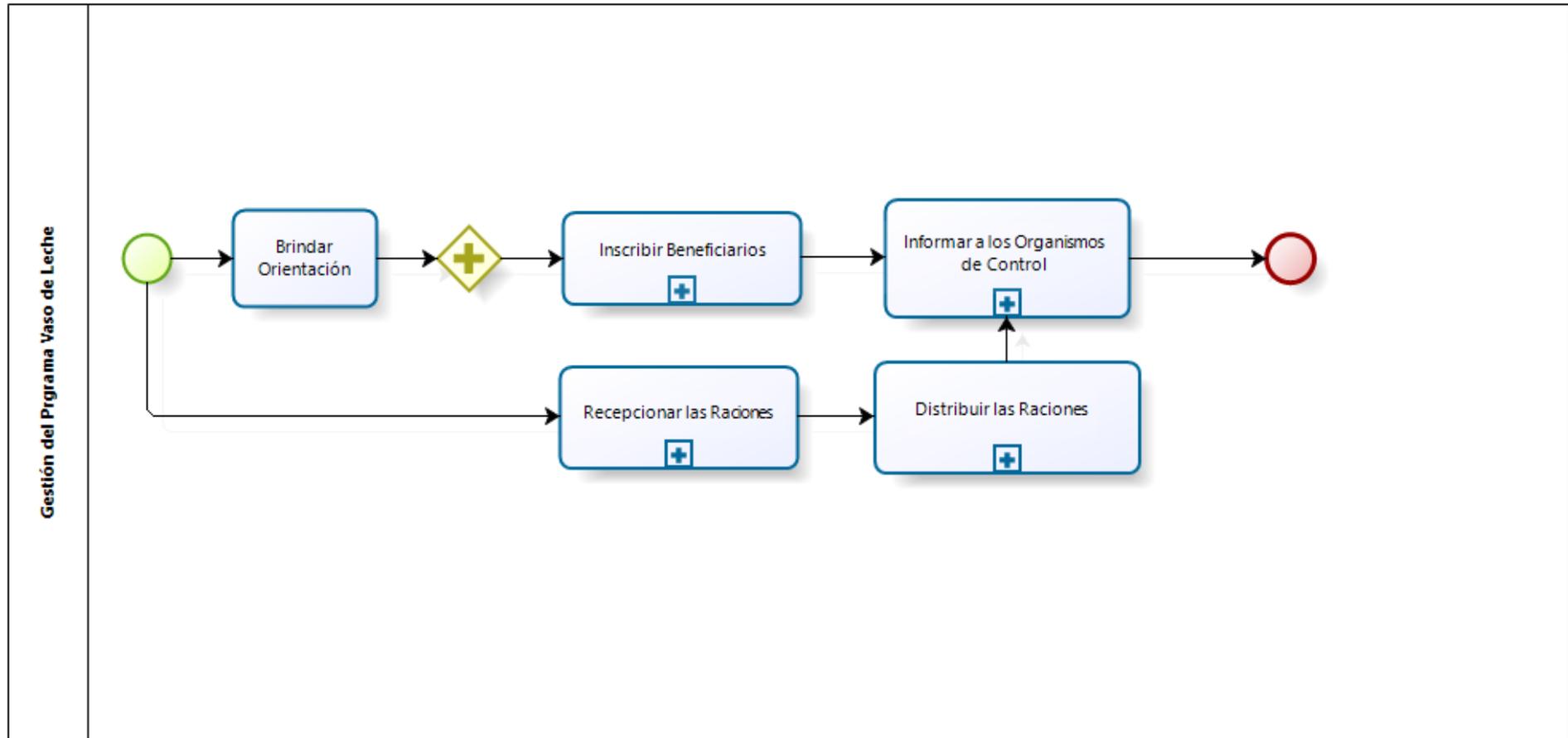


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.6.1. Inscribir Beneficiarios

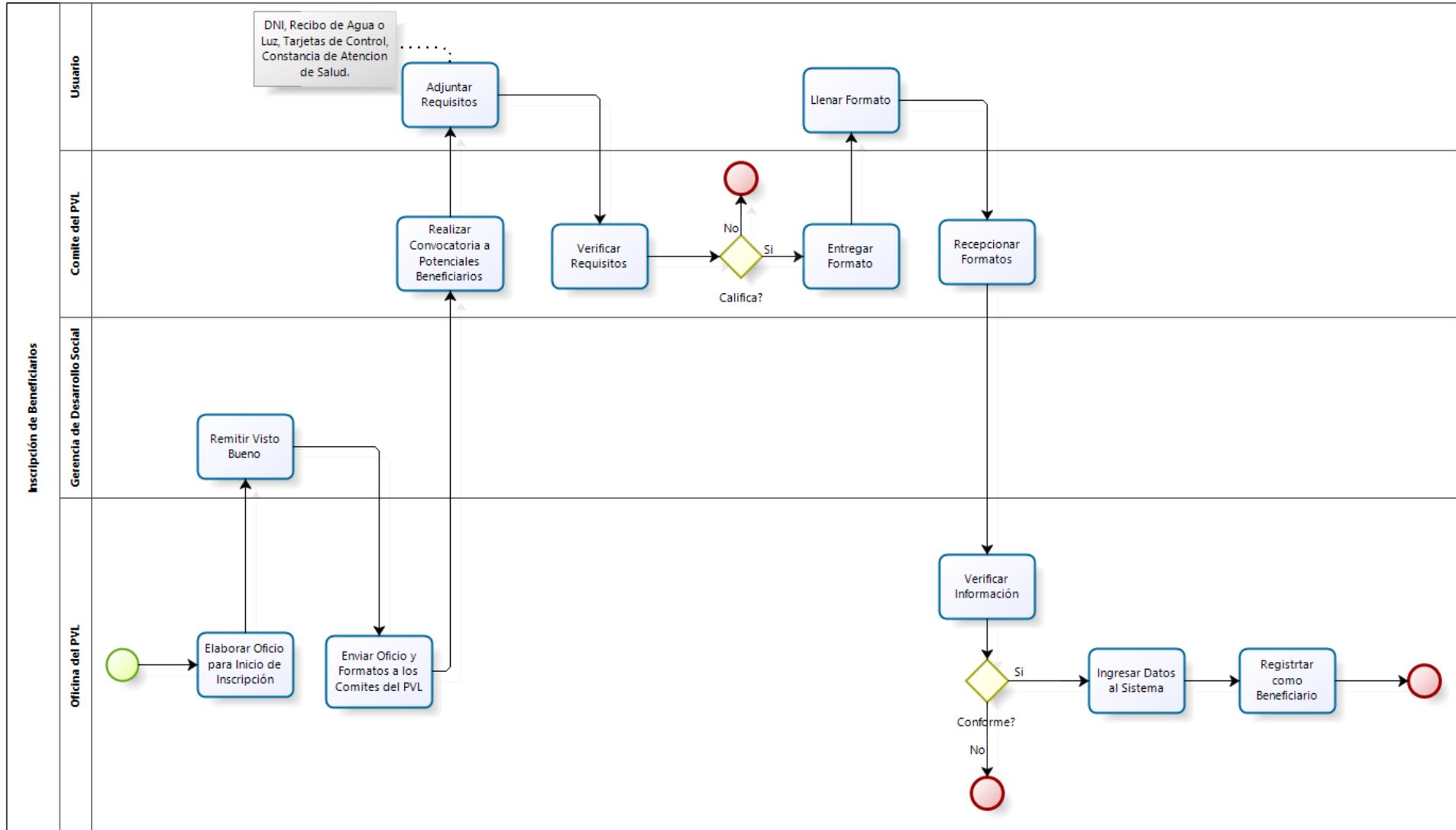


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.6.2. Recepcionar las Raciones

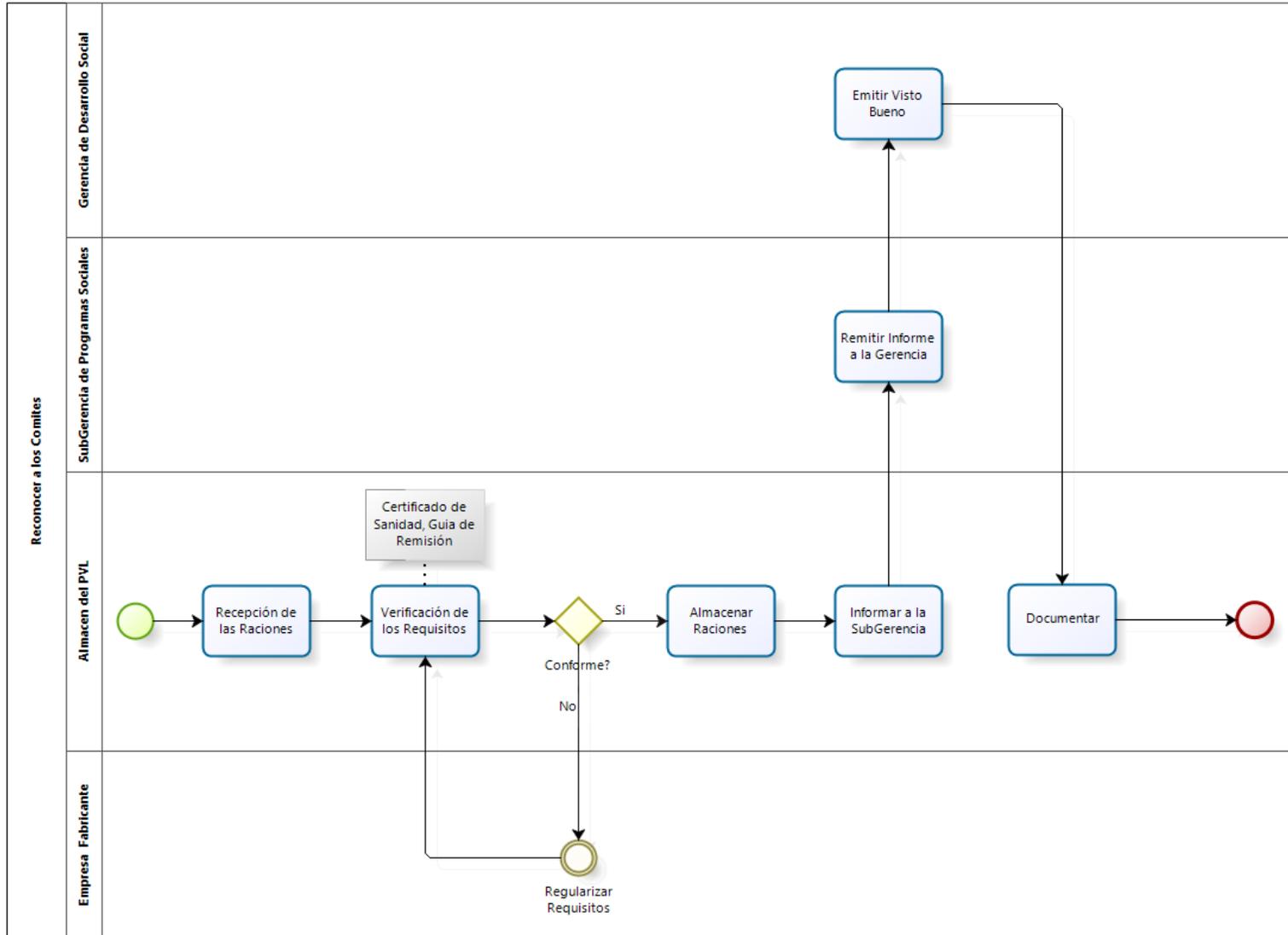


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.6.3. Distribuir las Raciones

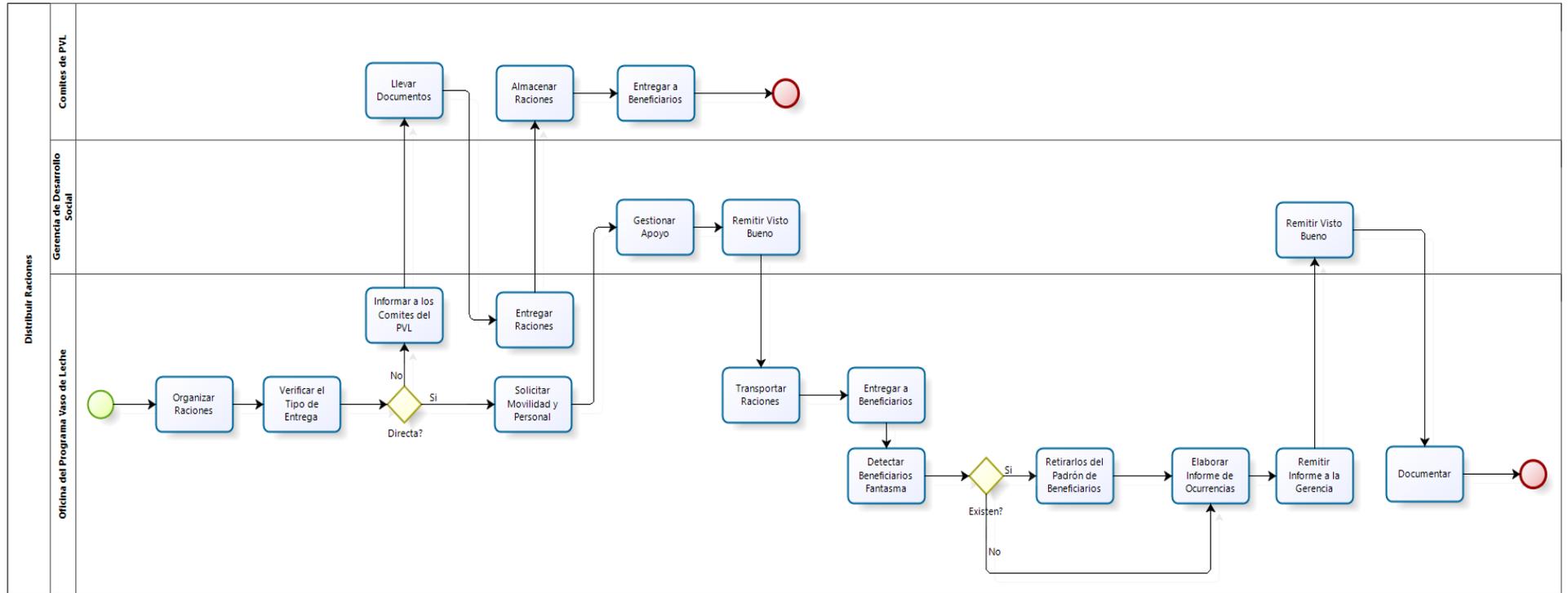


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.6.4. Informar a los Organismos de Control

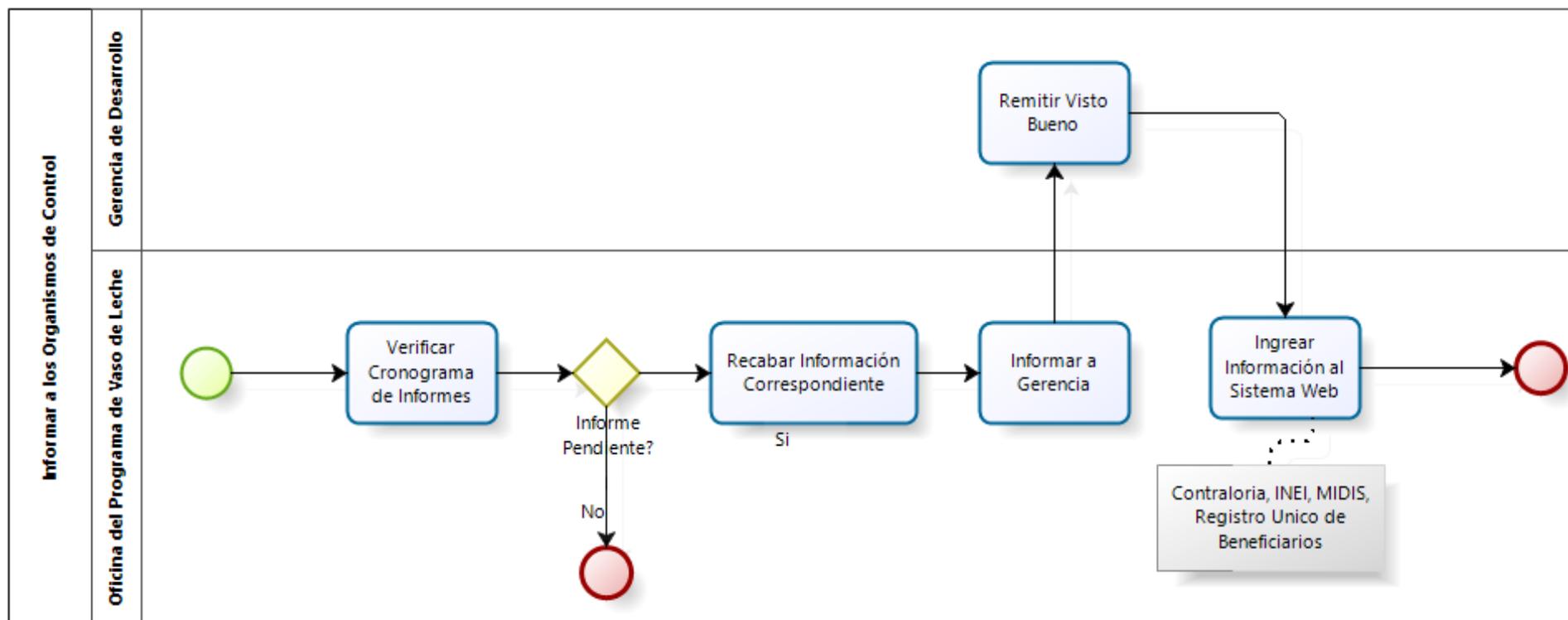


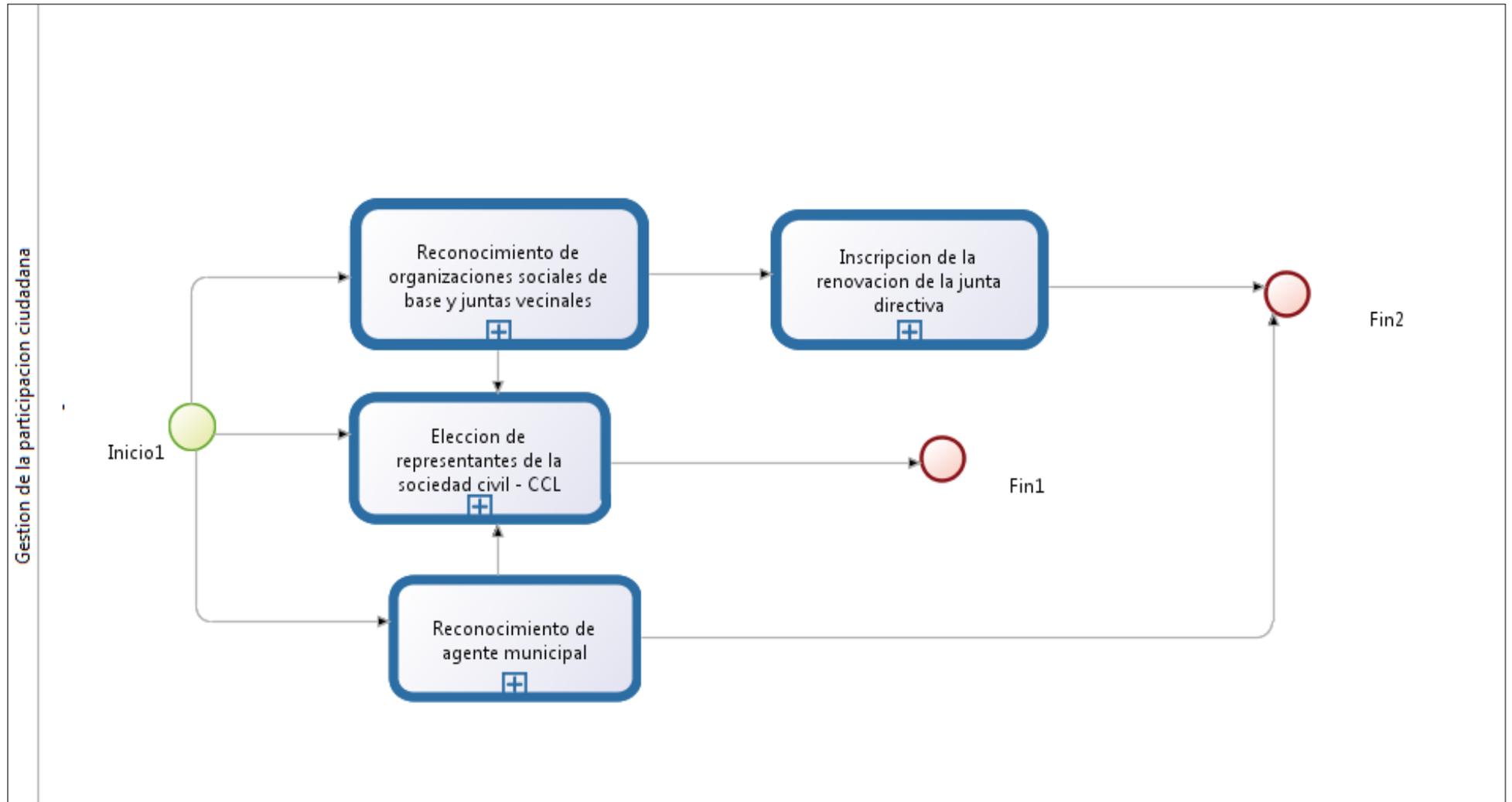
Diagrama de Bloques Diagnóstico PM1.7. Gestión de la Participación Ciudadana

Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.7.1. Reconocimiento de las Organizaciones Sociales de Base y Juntas Vecinales

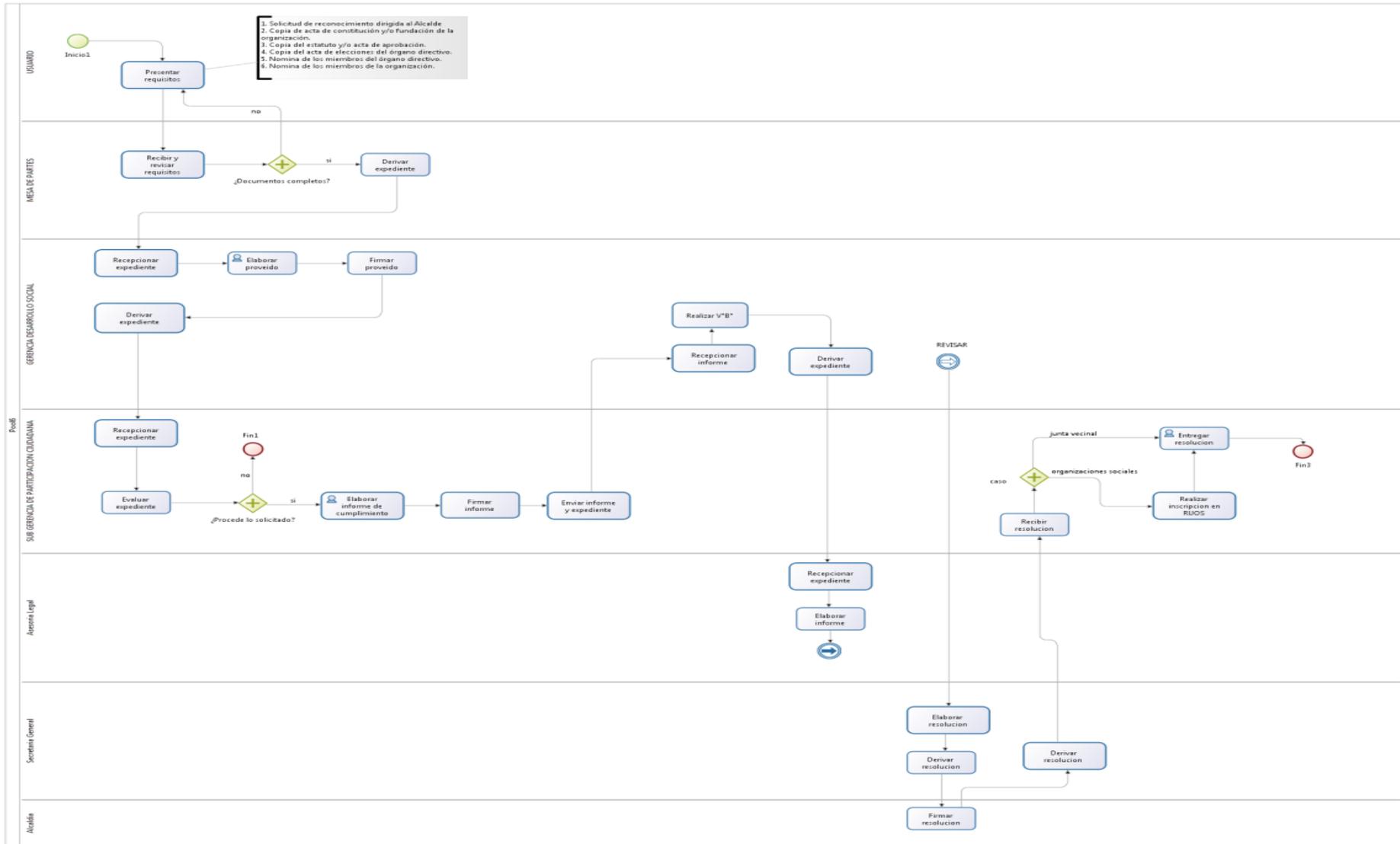


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.7.2. Reconocimiento de Agente Municipal

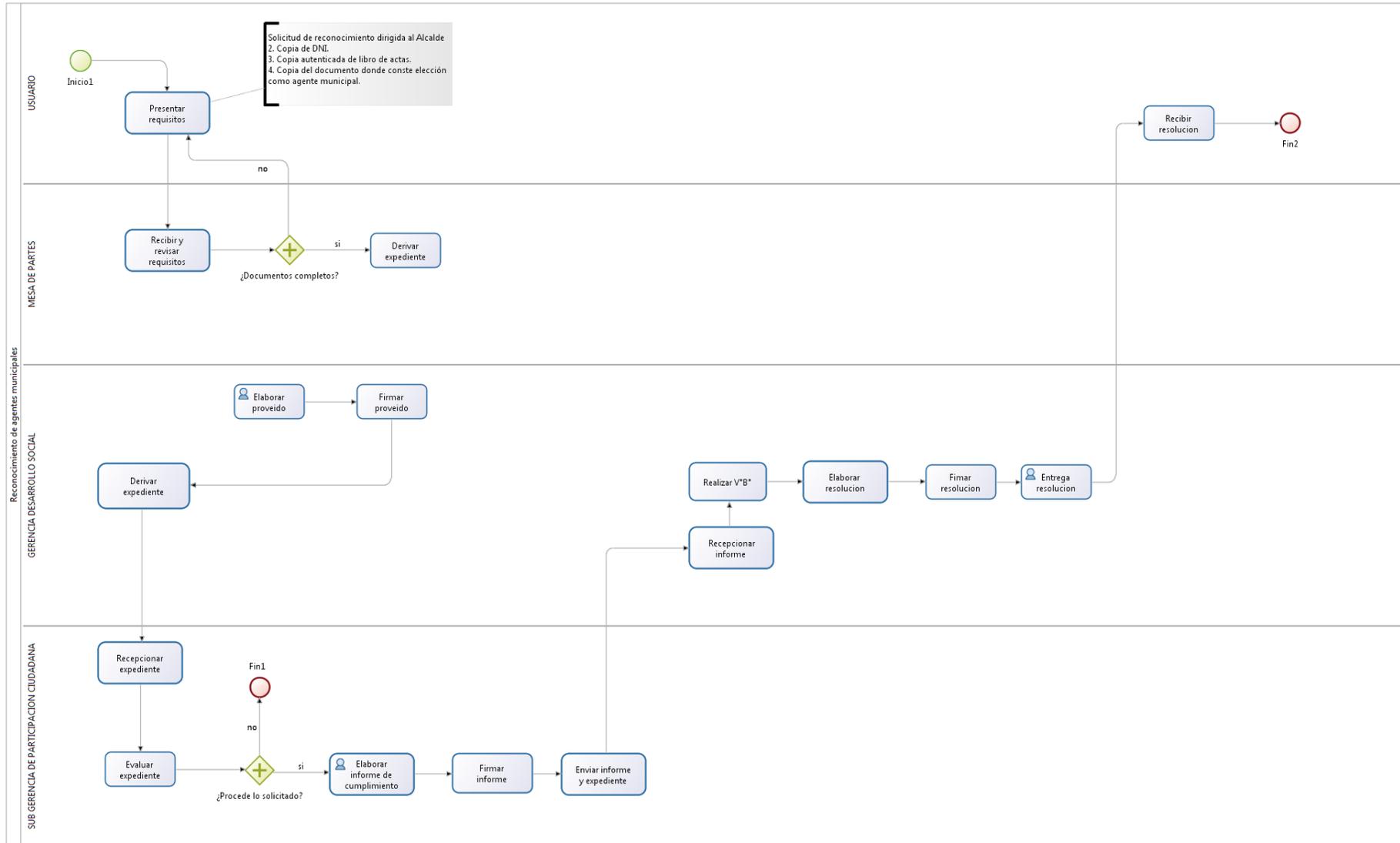


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.7.3. Inscripción de la Renovación de la Junta Directiva

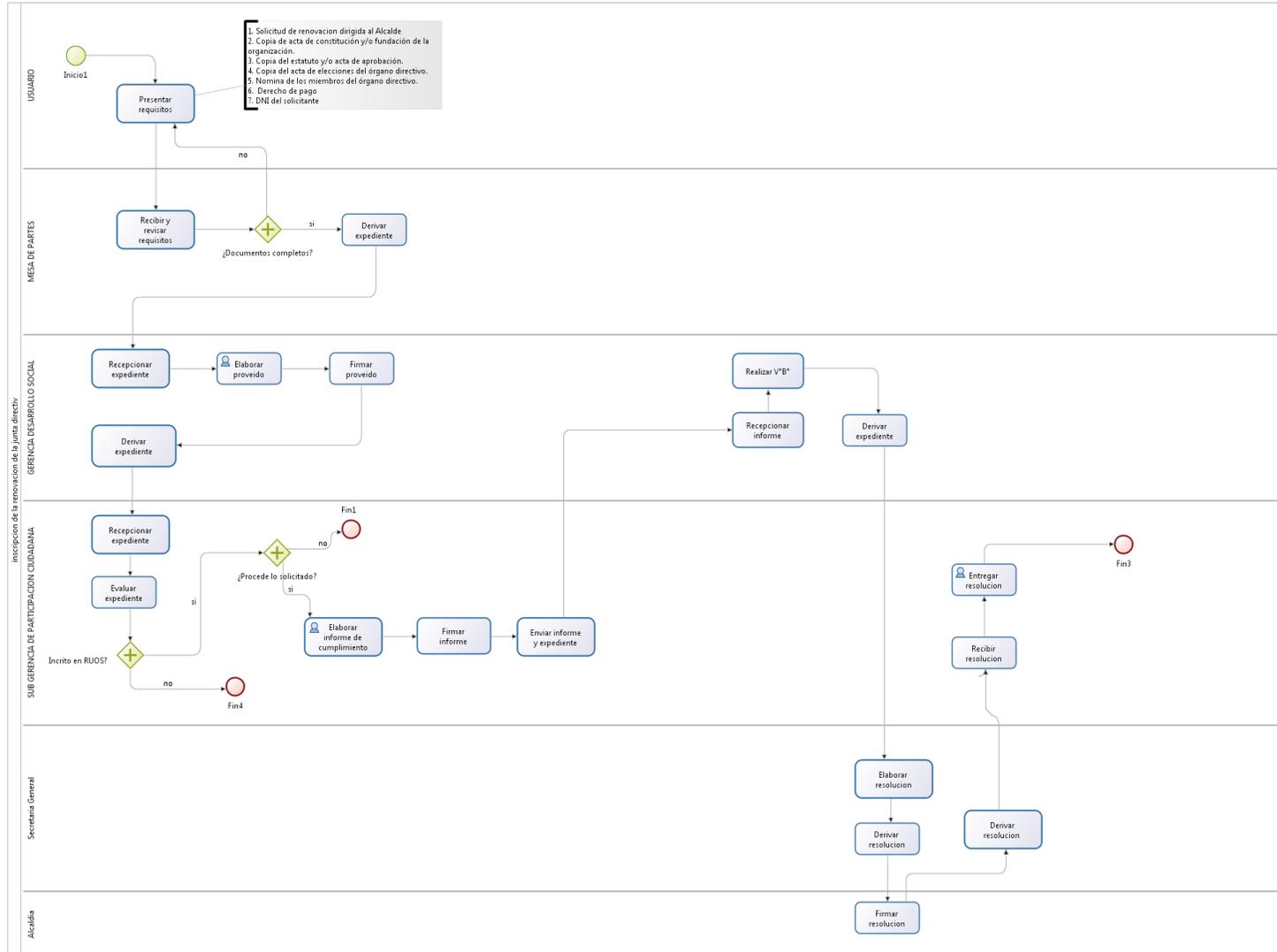


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.7.4. Elección de Representantes de la Sociedad Civil - CCL

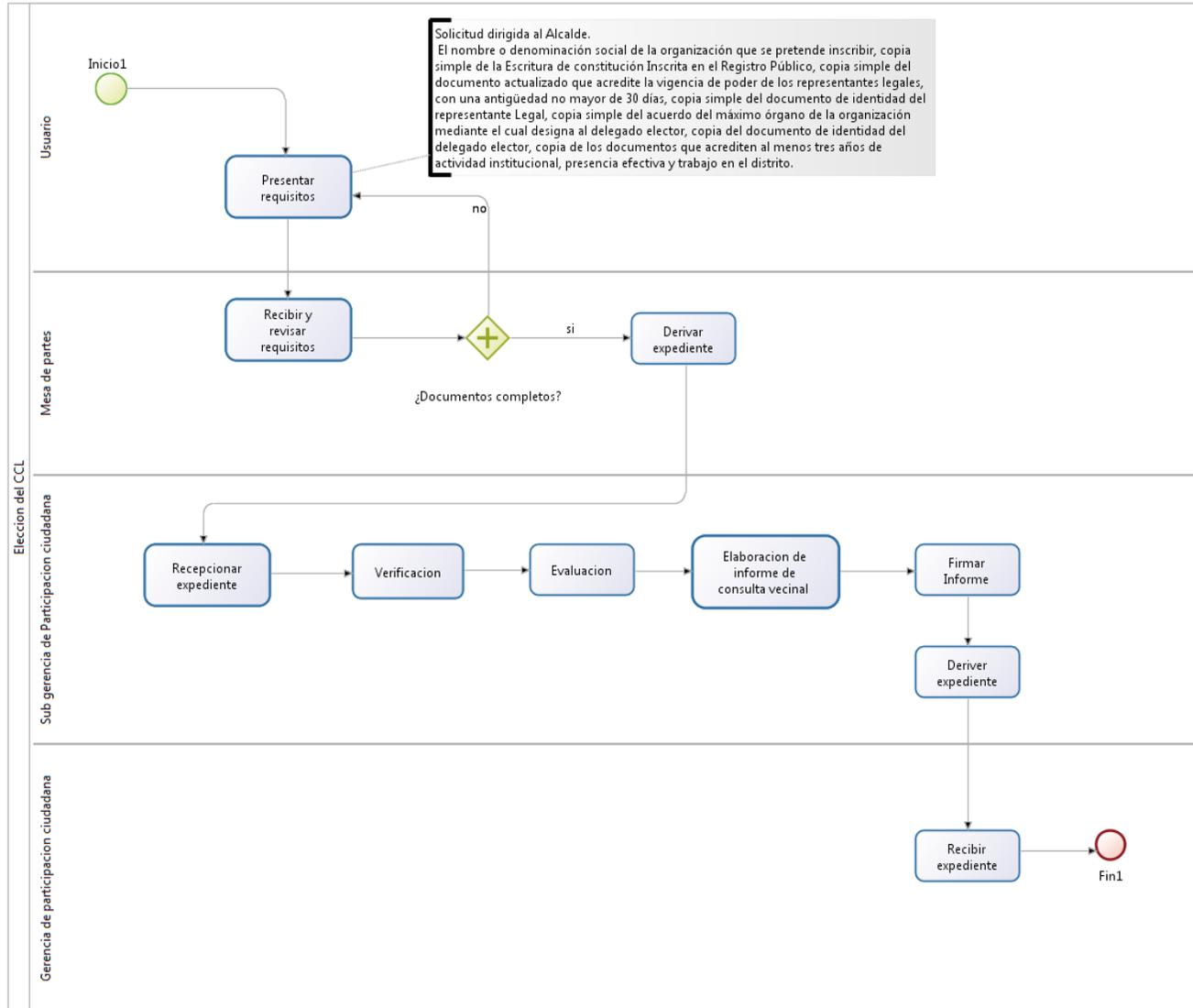


Diagrama de Bloques Diagnóstico PM1.8. Gestión de los Servicios Sociales

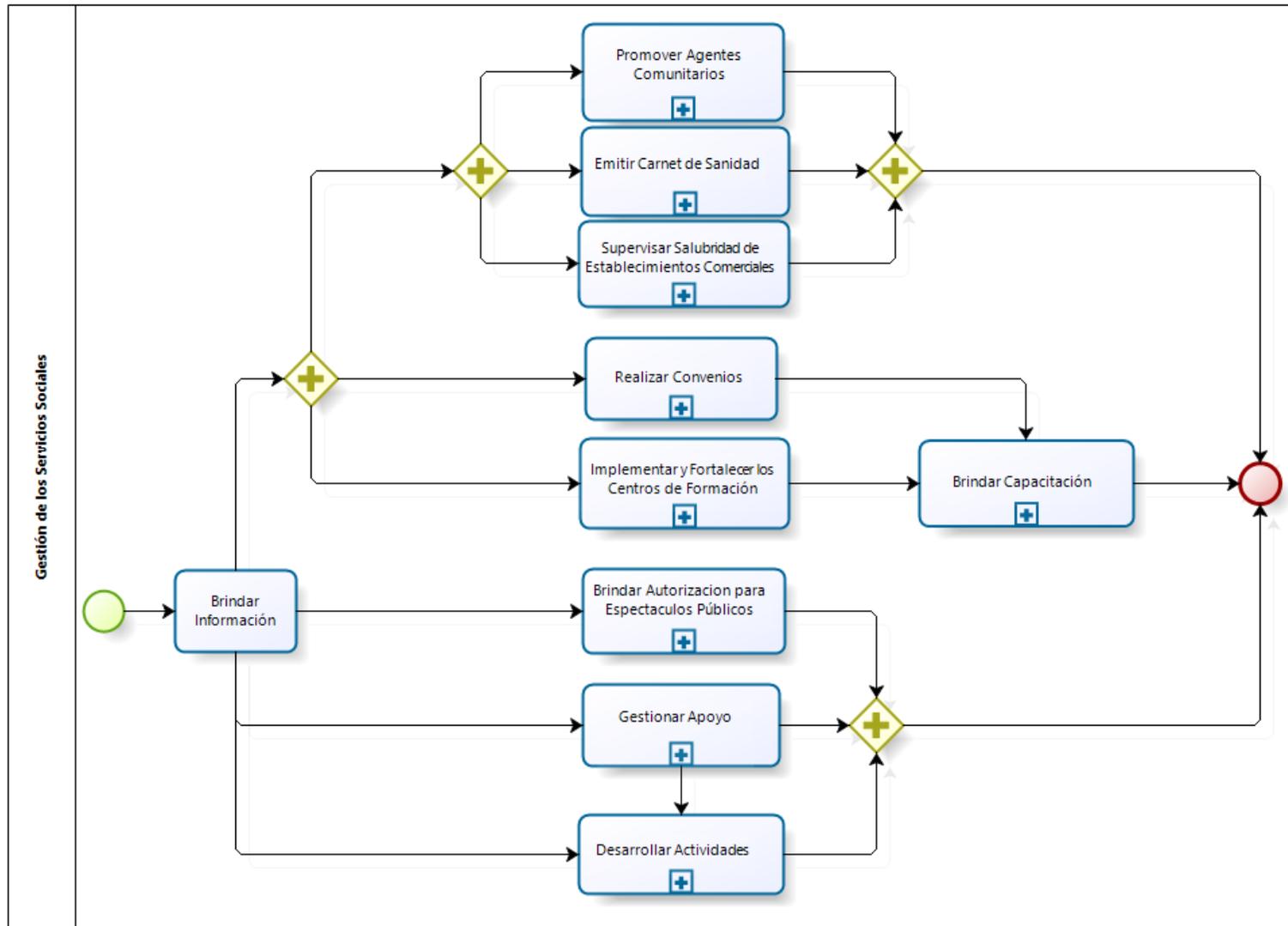


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.8.1. Realizar Convenios

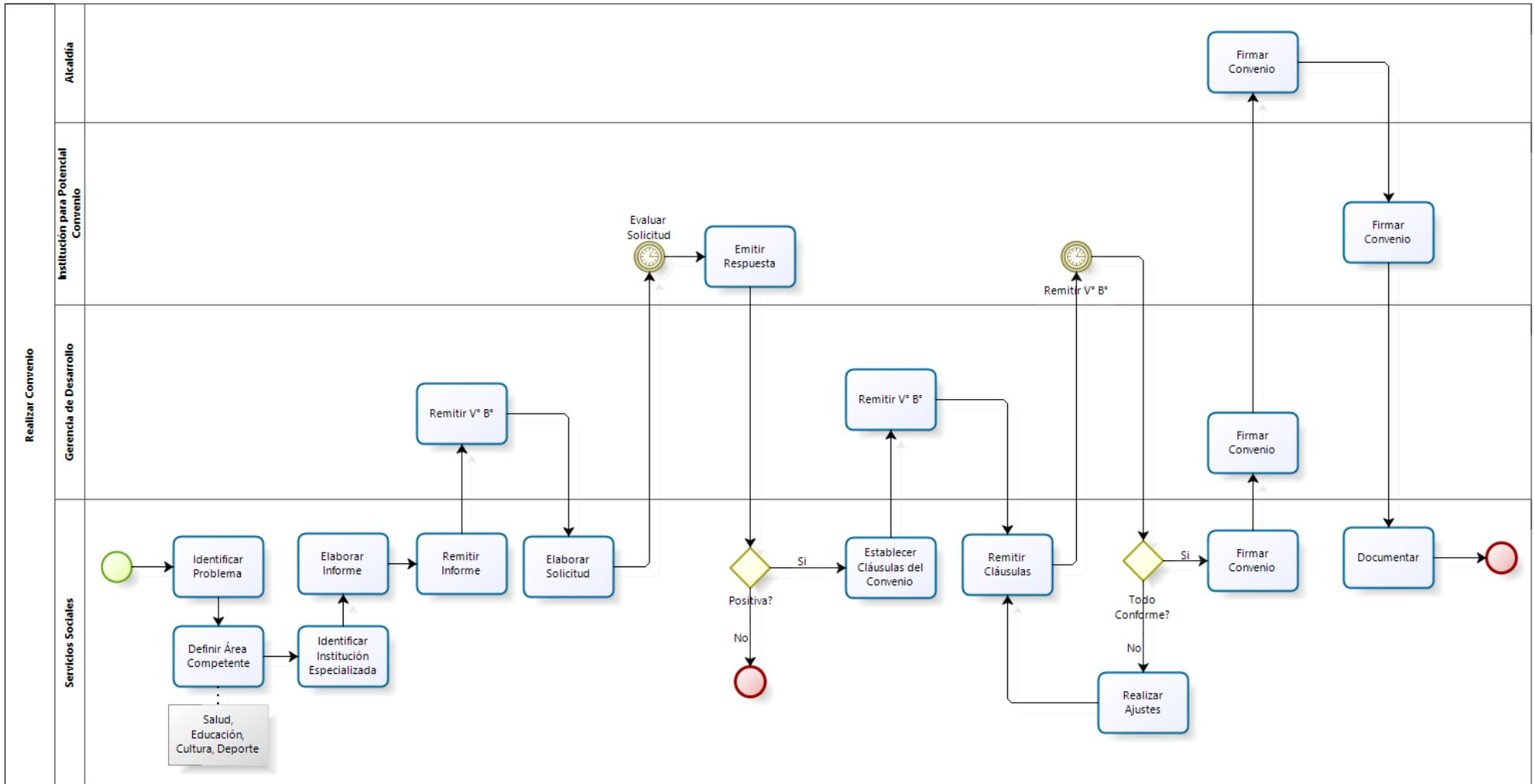


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.8.2. Implementar y Fortalecer los Centros de Formación

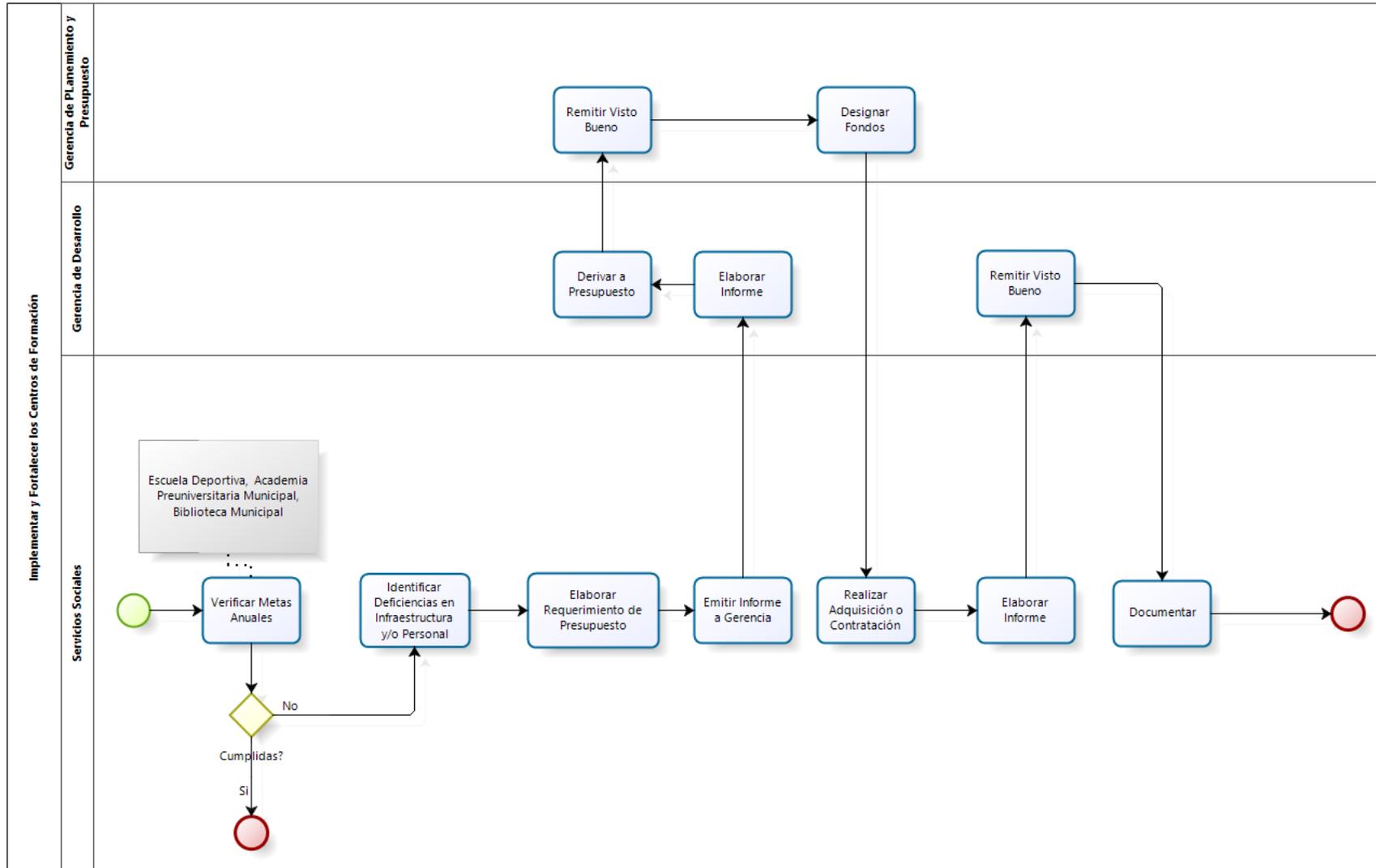


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.8.3. Brindar Capacitación

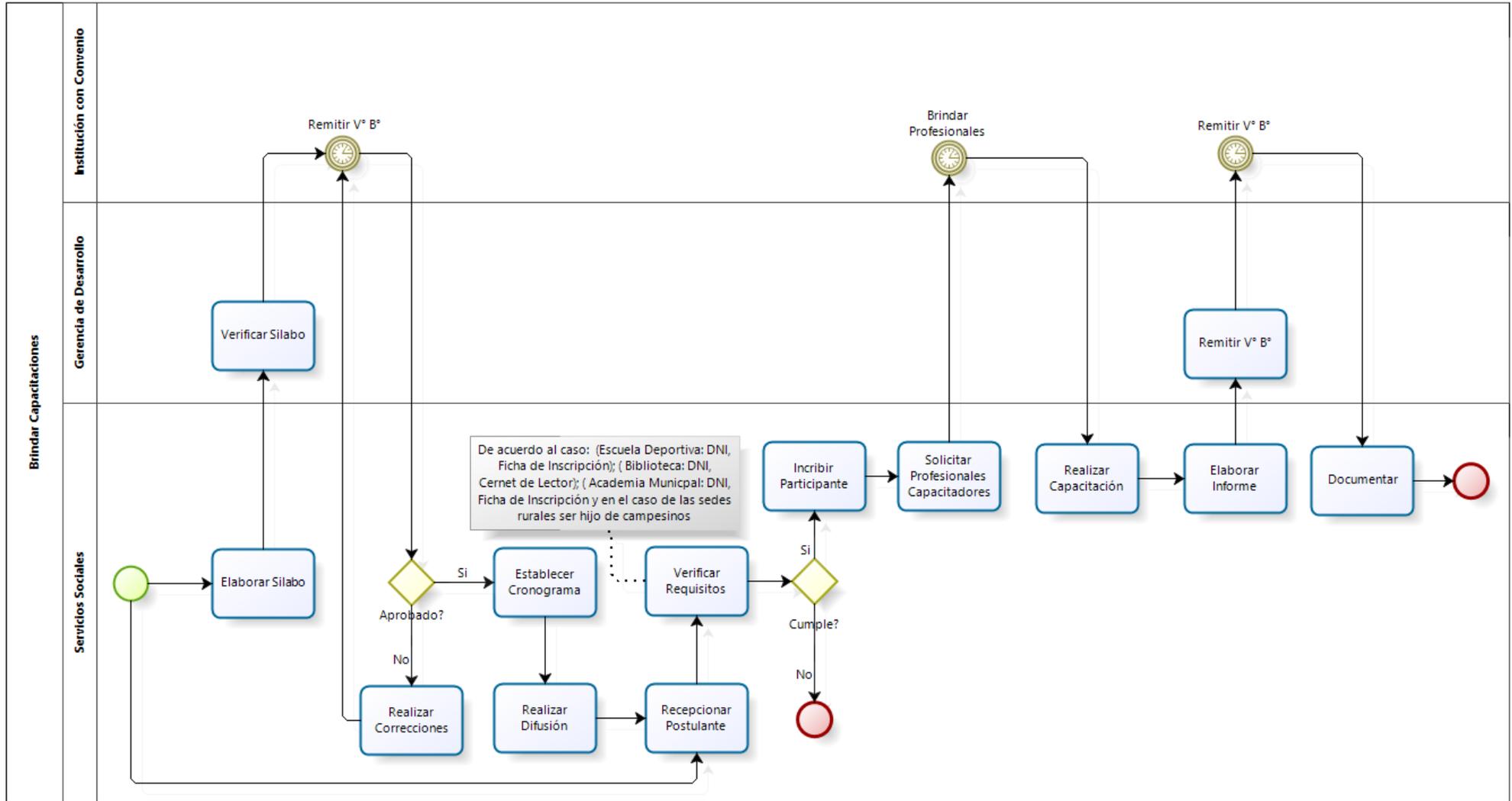


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.8.4. Promover Agentes Comunitarios

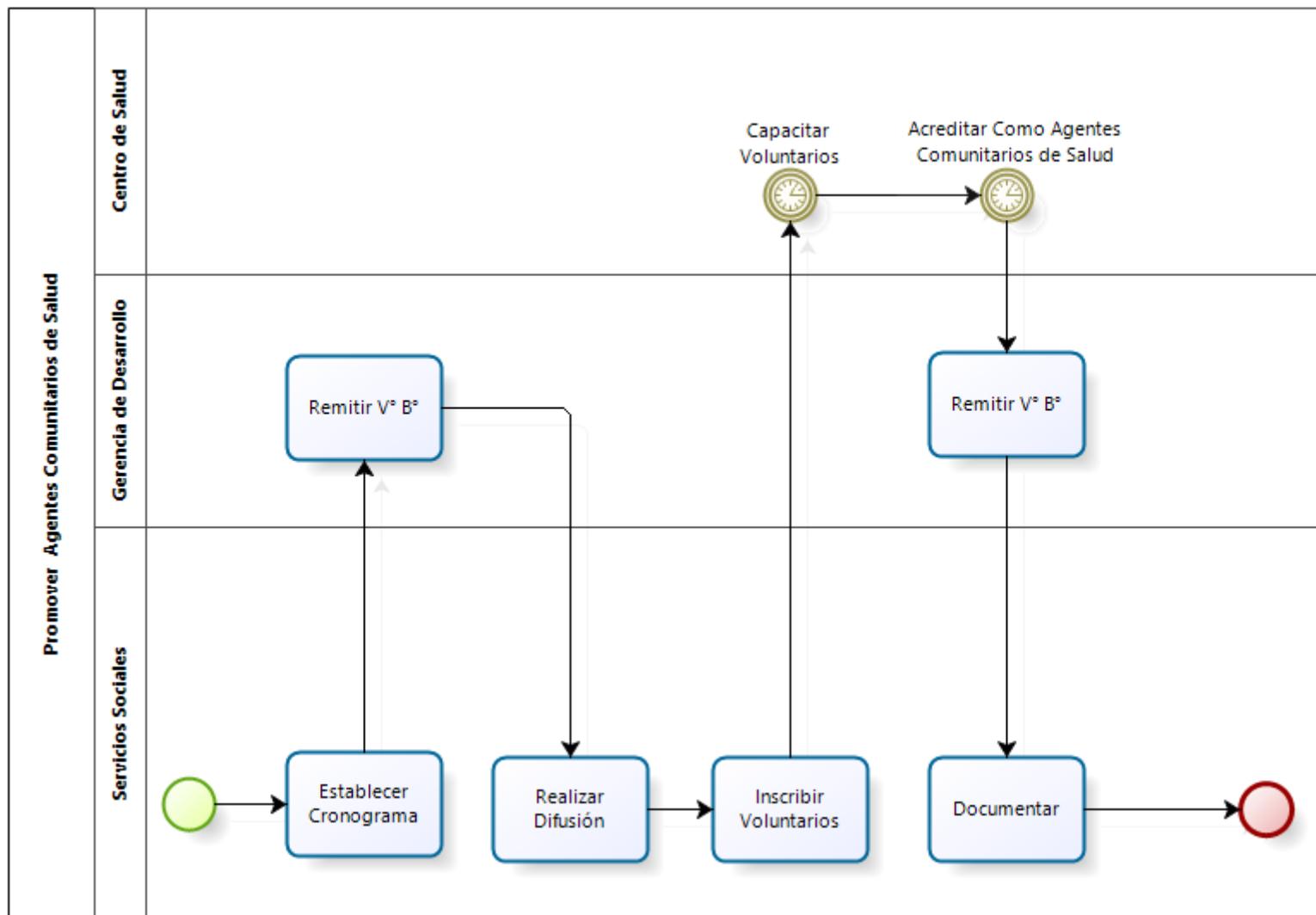


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.8.5. Emitir Carnet de Sanidad

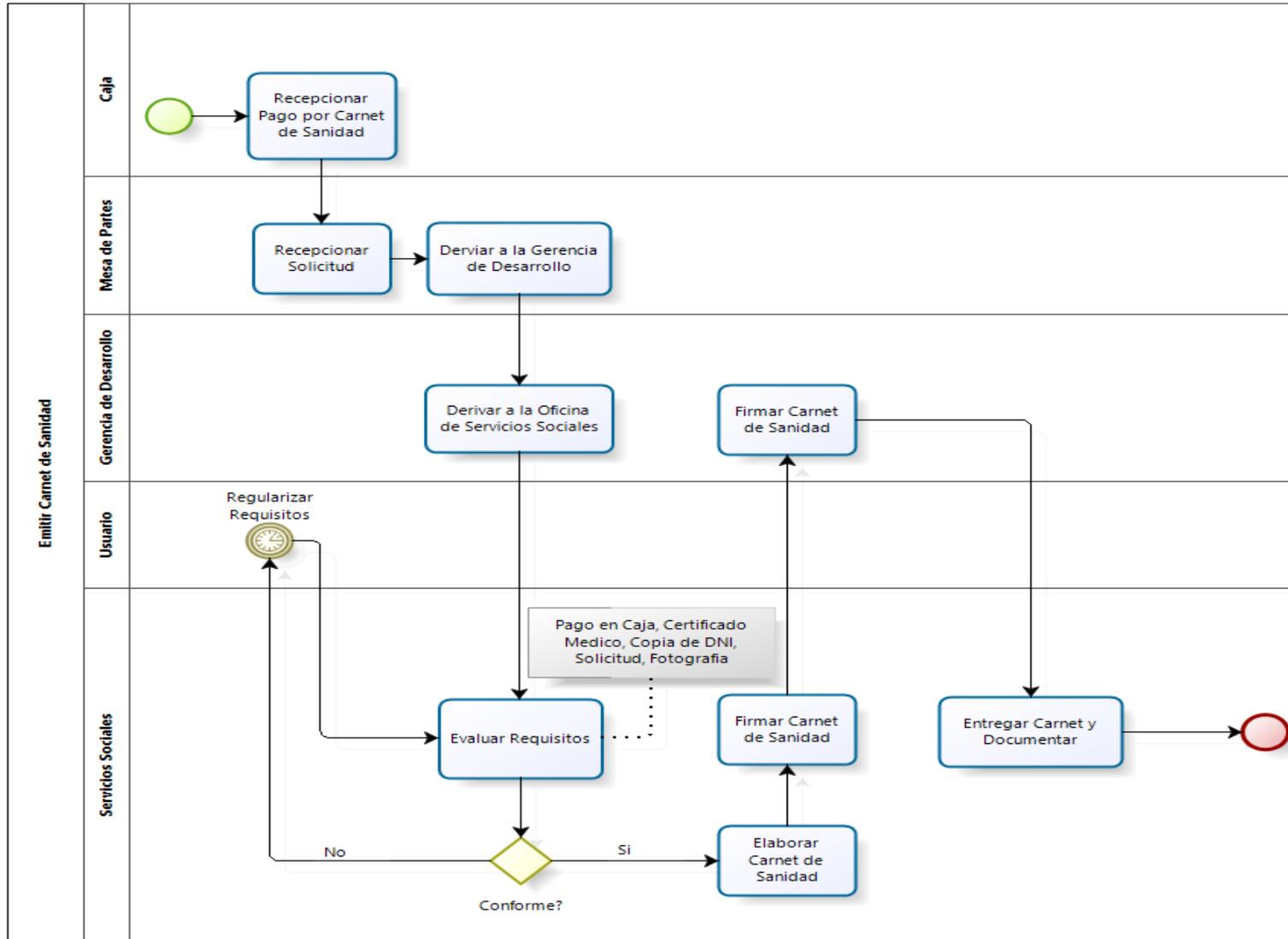


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.8.6. Supervisar Salubridad de Establecimientos Públicos

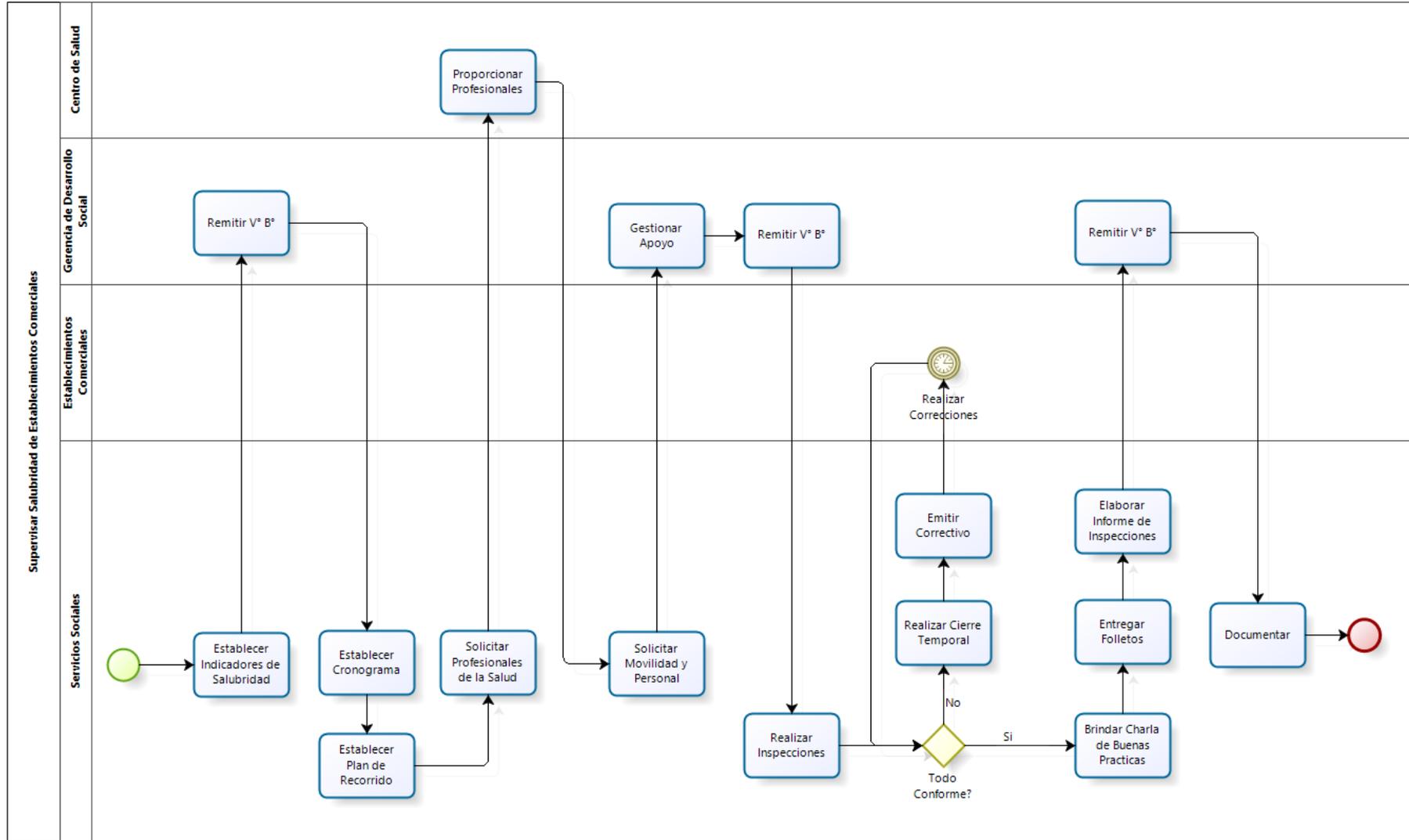


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.8.7. Brindar Autorización para Espectáculos Públicos

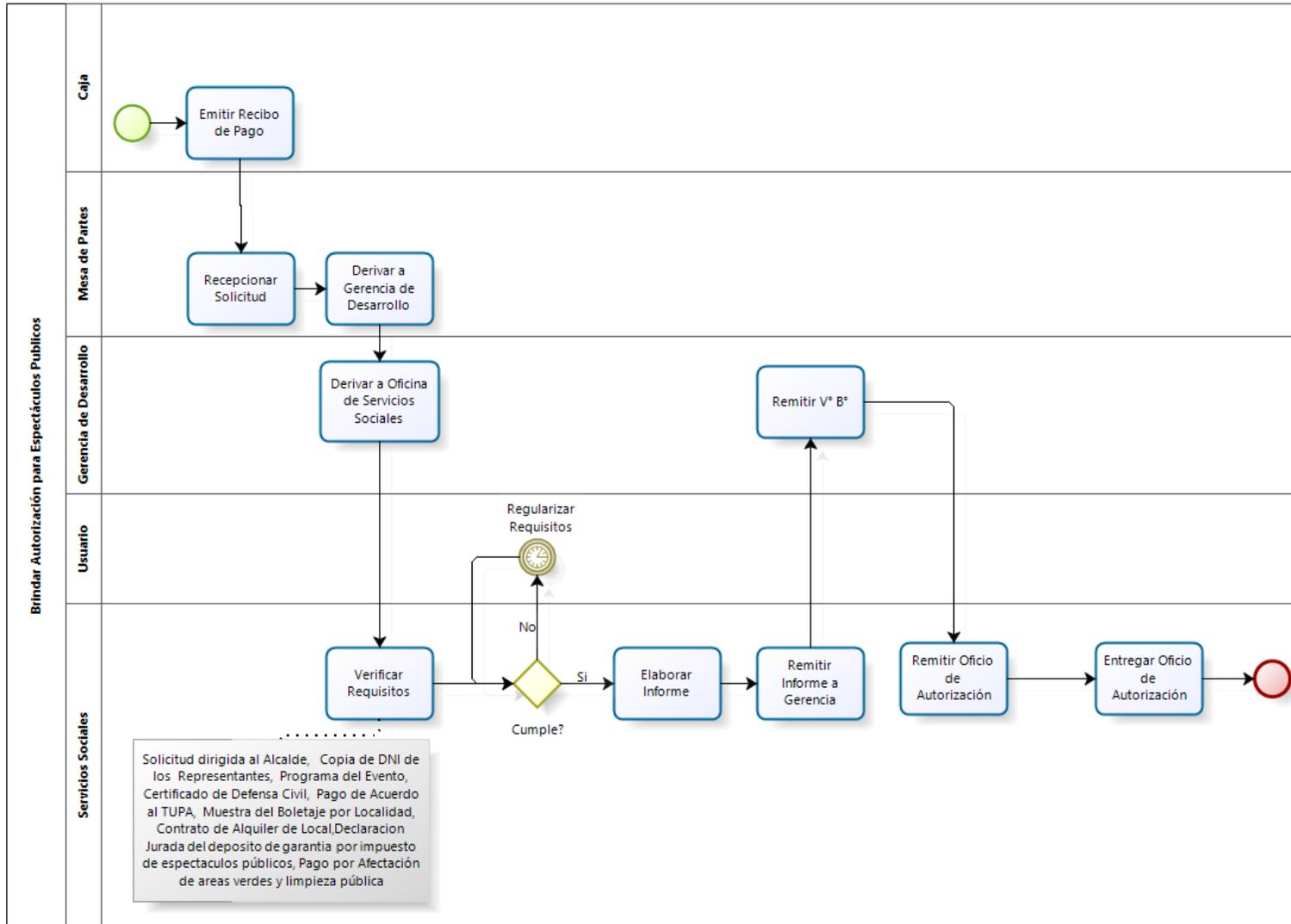


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.8.8. Gestionar Apoyo

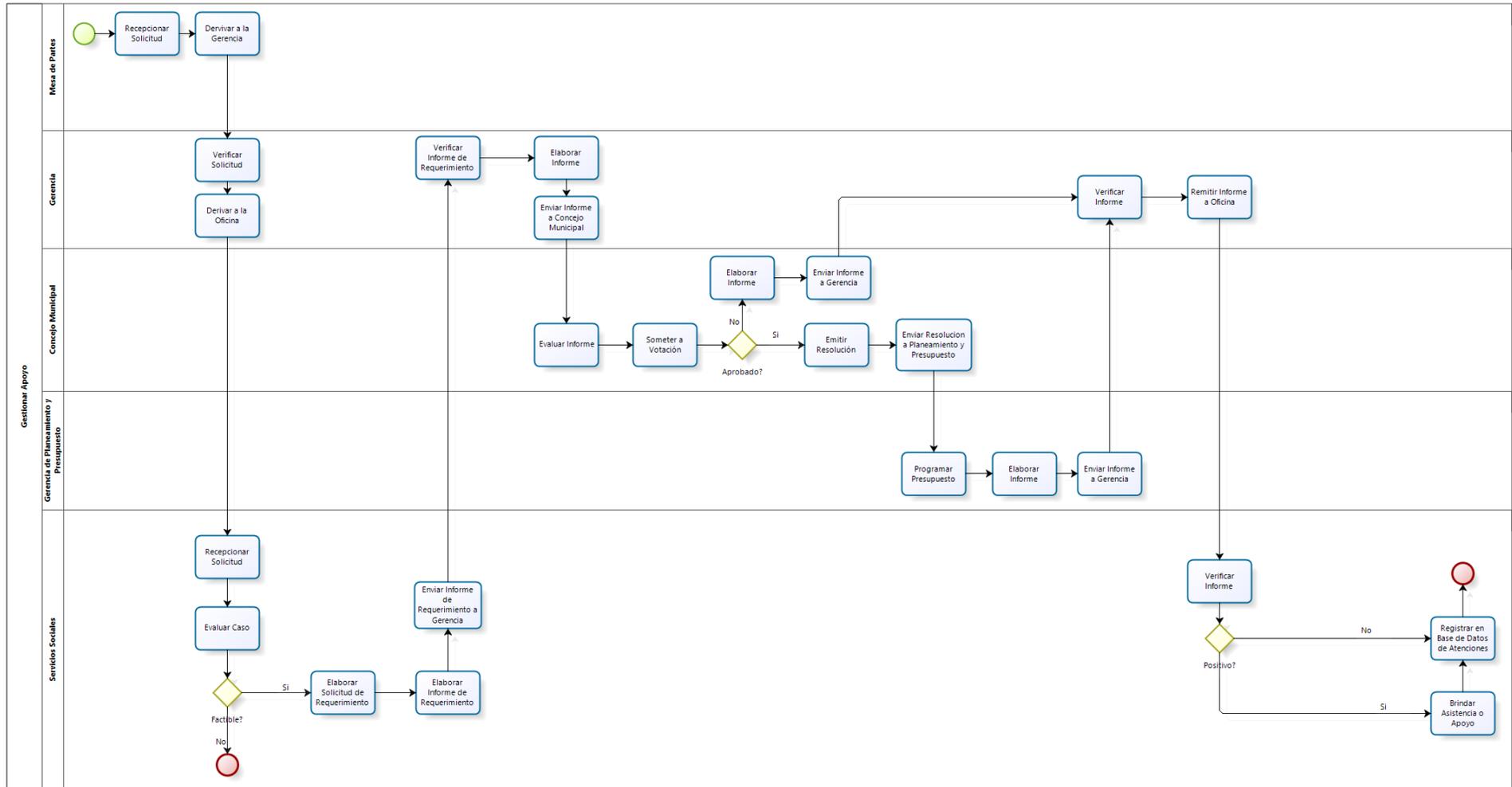
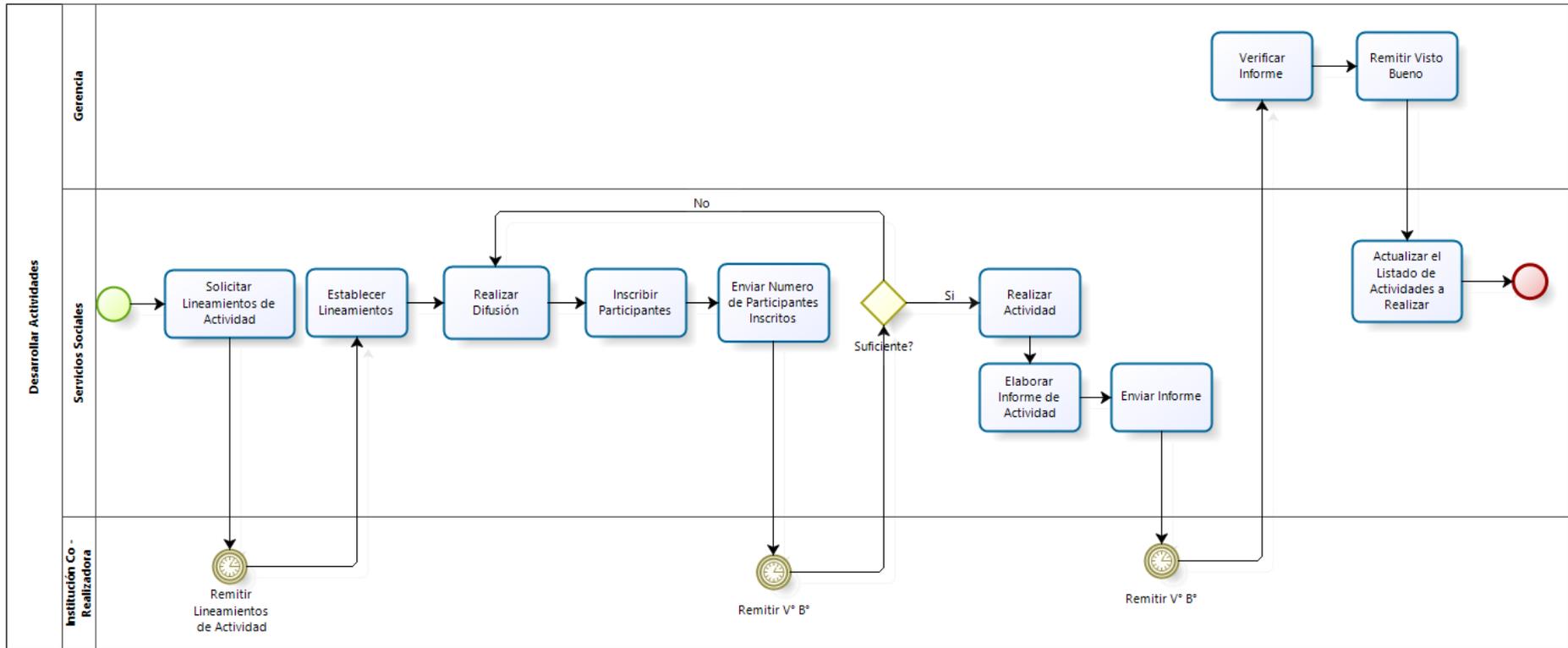


Diagrama de Flujo Diagnóstico PM1.8.9. Desarrollar Actividades



II. Diagrama de Flujo de Procesos – Rediseño

Diagrama de Flujo Rediseño PM1.1.1. Focalización de Hogares

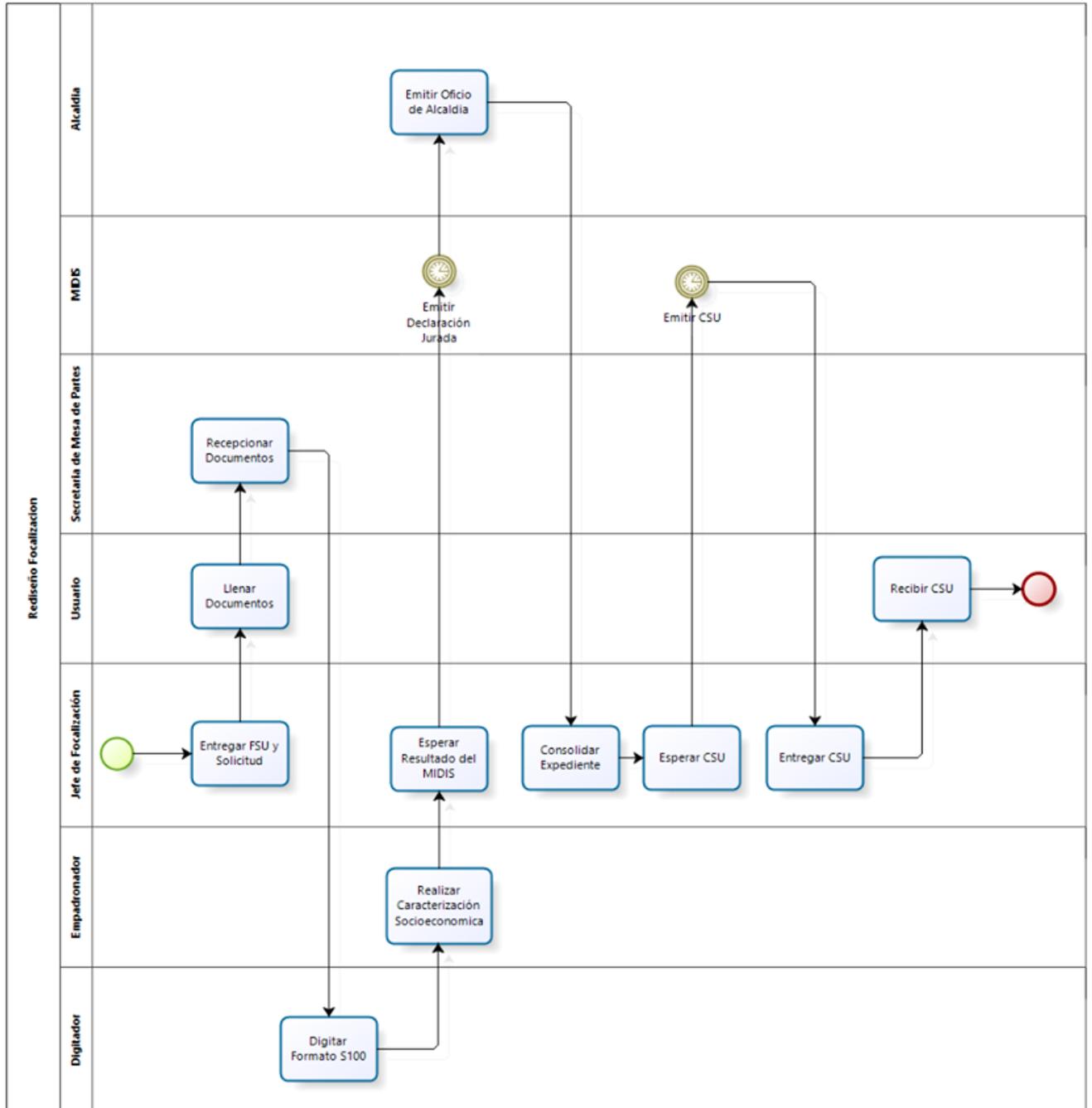


Diagrama de Flujo Rediseño PM1.3.3. Realizar Conciliaciones Extrajudiciales

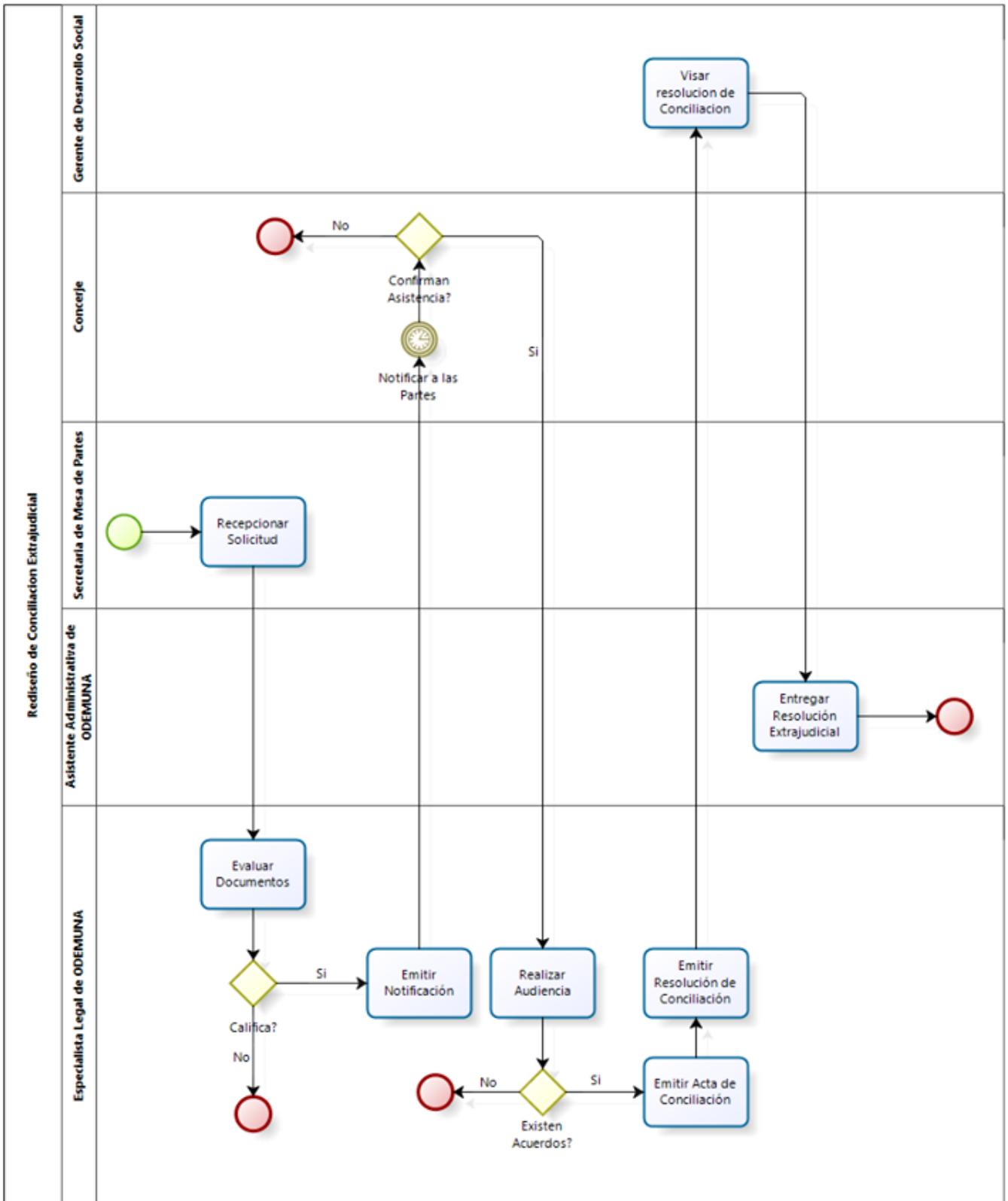


Diagrama de Flujo Rediseño PM1.4.1. Registrar Personas con Discapacidad

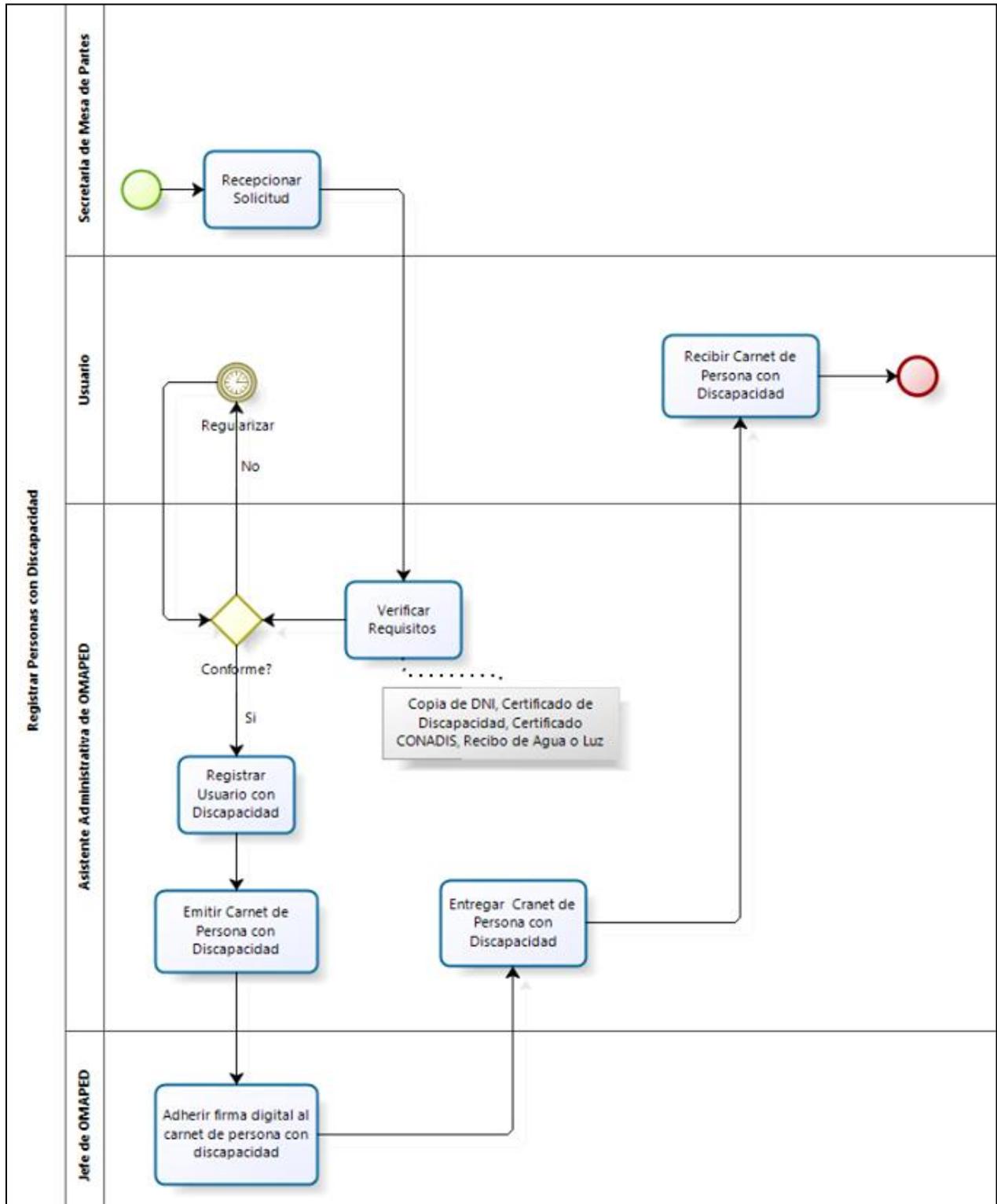


Diagrama de Flujo Rediseño PM1.5.3. Gestionar Pensión 65

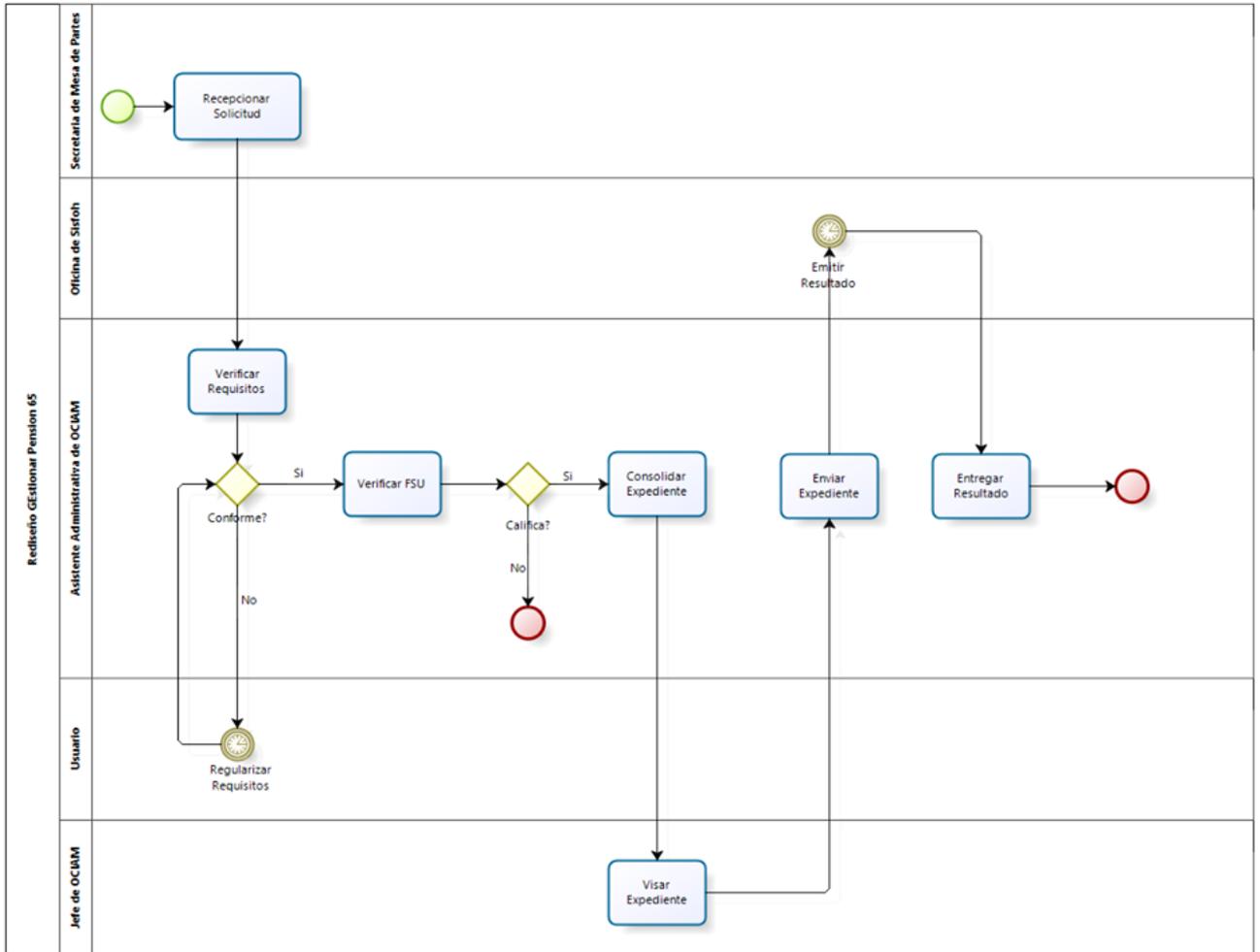
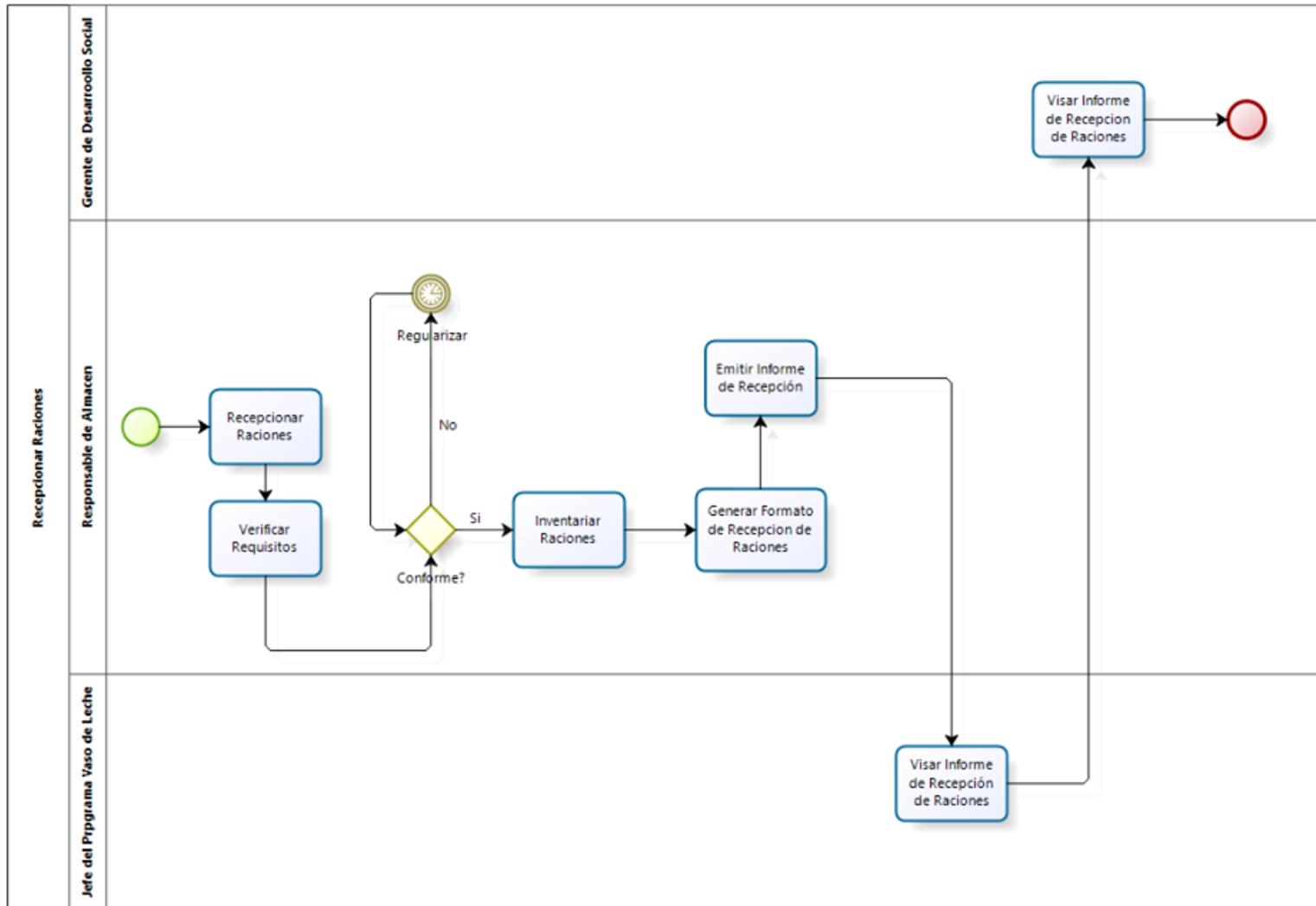


Diagrama de Flujo Rediseño PM1.6.2. Recepcionar las Raciones



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUANUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO
PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS -PROCATP

En Huánuco a los27..... días del mes deSEPTIEMBRE..... de 2017, siendo las ..15:00 hrs. de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos CAPITULO X DE LA MODALIDAD DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y TITULACIÓN PROFESIONAL (PROCATP), Art. 59º, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL., de fecha 03.AGO.2017; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis:

Modelo basado en Gestión por Procesos para mejorar la eficacia de los procesos de la Gerencia de Desarrollo Social y Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarus -2017

de la Bachiller en Ingeniería de Sistemas:*ESPINOZA MUÑOZ, Jesús Raúl*.....

Este evento se realizó en el Salón de Actos de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNHEVAL, ante los miembros del Jurado Calificador integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE:*Dra Nérída Pastrana Díaz*.....

SECRETARIO:*Dr. Abimael Adam Francisco Paredes*.....

VOCAL:*Dr. Pedro Villavicencio Guardia*.....

ACCESITARIO:

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 31º y 32º del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: Nota (*19*) equivalente a la calificación de*Excelente*..... quedando*Aprobado*..... (el), (la) Bachiller en Ingeniería de Sistemas:

Con lo que se dio por concluido el acto, y en fe de la cual firman los miembros del Jurado Calificador.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
PRESIDENTE

[Signature]
VOCAL

ACCESITARIO