

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA SISTEMAS



**DISEÑO DE PROCESOS BASADO EN EL MODELO DE
SISTEMAS VIABLES, PARA EL CENTRO EMERGENCIA MUJER
EN LA COMISARIA ALFONSO UGARTE DE LIMA - 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

TESISTA: BACH. ERICK CHRISTIAN REYES BLAS

ASESOR: MG. JIMMY GROVER FLORES VIDAL

HUÁNUCO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por el regalo más grande que es la vida.

A mi mamá y mi papá, quienes estuvieron en el trayecto de mi formación profesional dándome su apoyo moral y económico.

A mi compañera de vida Mercedes, que siempre, me acompaña en mi desarrollo personal y profesional, motivándome siempre a ser una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

A la UNHEVAL por ser mi mentora, de donde provienen mis conocimientos profesionales.

A Ingenieros de la E.A.P Ingeniería de Sistemas, quienes fueron mis formadores y por compartir sus conocimientos y sus enseñanzas que hicieron posible mi formación profesional.

A todos mis familiares, por haber puesto un granito de arena en toda mi formación, brindándome consejos y una educación basada en valores y respeto.

RESUMEN

El rápido crecimiento de las instituciones en la actualidad, viene impulsando la creatividad y la imaginación de la ingeniería para resolver los dilemas de la sociedad.

En esta investigación usaremos el enfoque de Sistemas Organizacionales Modernos y el Enfoque por Procesos. Ambos nos permitirán comprender mejor la compleja organización de la entidad y de su interrelación con su medio.

Haremos uso del Modelo de Sistema Viables, que nos ayudara estructurar la entidad como un sistema y la relación con su medio que le rodea. También haremos usos de la Gestión por Procesos puesto que permite generar bienes y servicio, organiza la entidad de manera horizontal y no jerárquica.

El objetivo de la investigación, es desarrollar el diseño de procesos basado en el Modelo de Sistemas Viables para el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría Alfonso Ugarte de Lima, esto permitirá entregar mejor el servicio. Para ello haremos la estructuración de la organización sobre la base de sus procesos que están orientados al cliente (víctimas de la violencia contra la mujer, personas vulnerables, etc.).

Palabras clave: Modelo de Sistemas Viables, Gestión por procesos, Centro de Emergencia Mujer.

SUMMARY

The rapid growth of institutions today has been driving creativity and imagination in engineering to solve society's dilemmas.

In this research we will use the Modern Organizational Systems approach and the Process Approach. Both will allow us to better understand the complex organization of the entity and its interrelation with its environment.

We will make use of the Viable System Model, which will help us structure the entity as a system and the relationship with its surrounding environment. We will also make use of Process Management since it allows the generation of goods and services, it organizes the entity horizontally and not hierarchically.

The objective of the research is to develop the process design based on the Viable Systems Model for the Women's Emergency Center of the Alfonso Ugarte Police Station in Lima, this will allow better service delivery. For this, we will structure the organization based on its processes that are customer-oriented (victims of violence against women, vulnerable people, etc.).

Keywords: Viable Systems Model, Process management, Women's Emergency Center.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables, Dimensiones e Indicadores	5
Tabla 2 Operanalización de Variables	5
Tabla 3: Objetivos Estratégicos del MIMP enfocados a los CEM.....	37
Tabla 4: Correspondencia Modelo Sistema Funcional a Sistémico Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	38
Tabla 5: Macroprocesos, Procesos y Subprocesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	48
Tabla 6: Información de la Ficha de Proceso	48
Tabla 7: Listado Maestro de Procesos Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	49
Tabla 8: Identificación de Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sistema 1: Implementación.....	15
Figura 2 Sistema 2: Coordinación.....	16
Figura 3 Sistema 3: O Optimización y Sistema 3*: Monitoreo	17
Figura 4 Sistema 4: Inteligencia.....	17
Figura 5: Sistema 5 Política.....	18
Figura 6: Procesos desde el Enfoque Sistémico.....	19
Figura 7: Tipos de Procesos.....	21
Figura 8: Símbolos estándar de Diagrama de Flujo	22
Figura 9: Estructura Orgánica y Funcional.....	31
Figura 10: Sistema de referencia del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	32
Figura 11: Presupuesto aprobado para el 2021	34
Figura 12: Modelo Sistémico Organizacional del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	40
Figura 13: Metodología de Procesos Nivel – 0 del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte	46
Figura 14: Macroprocesos de Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte.....	47
Figura 15: Diagrama de flujo para identificar los procesos críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	50
Figura 16: Proceso PO1.1.1 Gestión de registro de casos	52
Figura 17: Proceso PO2.1.1 Intervención Psicológica	54
Figura 18: Proceso PO3.1.1 Intervención Social.....	56
Figura 19: Proceso PO4.1.1 Intervención Legal.....	58

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Identificación de Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	52
Cuadro 2: :Identificación de Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	53
Cuadro 3: Identificación de Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	54
Cuadro 4: Ficha de Indicador - Proceso PO2.1.1 Intervención Psicológico	55
Cuadro 5: Ficha de Proceso - Proceso PO3.1.1 Intervención Social	56
Cuadro 6: Ficha de Indicador - Proceso PO3.1.1 Intervención Social.....	57
Cuadro 7: Ficha de Proceso - Proceso PO4.1.1 Intervención Legal	58
Cuadro 8: Ficha de Indicador - Proceso PO4.1.1 Intervención Legal.....	59

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE CUADROS	viii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Antecedentes y fundamentación del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problema específico	3
1.3. Objetivos:	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4.1. Hipótesis general	4
1.5. Variables, Dimensiones e Indicadores	5
1.6. Operacionalización de Variables	5
1.7. Justificación e importancia.	6
1.7.1. Justificación	6
1.7.2. Importancia	6
1.8. Limitaciones.	6
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Revisión de estudios realizados	7
2.1.1. Nivel internacional	7
2.1.2. Nivel Nacional	11
2.1.3. Nivel Regional	12
2.2. Principales Leyes, Definiciones, Conceptos fundamentales	13
2.2.1. Leyes y normativas	13
2.2.2. Modelo Sistémico Organizacional	14
2.2.2.1. Modelo de Sistemas Viables (MSV)	14
2.2.2.2. Modelo de Sistemas Viables y Gestión por Procesos	18
2.2.3. Gestión por Procesos	19
2.2.3.1. Procesos	19

2.2.3.2.	Gestión por Procesos	19
2.2.3.3.	Clasificación de los Procesos	20
2.2.3.4.	Mapeo de Procesos	20
2.2.3.5.	Diagrama de Flujo	21
2.2.4.	Centro de Emergencia Mujer en las Comisarias	23
2.2.4.1.	Las Comisarias	23
2.2.4.1.1.	Comisarías Especializadas en materia de Protección contra la Violencia Familiar	23
2.2.4.1.2.	Comisarias	24
2.3.	Marco Situacional	24
2.4.	Conceptualización de términos	24
III.	MARCO METODOLÓGICO	28
3.1.	Nivel y Tipo de Investigación	28
3.2.	Diseño de la Investigación	28
3.2.1.	Método Sistémico integrado	28
3.3.	Determinación del Universo/Población	28
3.4.	Selección de la Muestra	29
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.6.	Procesamiento y presentación de datos	29
IV.	RESULTADOS	30
4.1.	Explorando la Organización	30
4.1.1.	Descripción de la Organización	30
4.1.1.1.	Stakeholders de la Organización	30
4.1.1.2.	Estructura Orgánica y Funcional	31
4.1.2.	Definición de la Organización	31
4.1.2.1.	Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte	31
4.2.	Analizando la Organización	32
4.2.1.	Sistema de Referencia	32
4.2.1.1.	Propósito	32
4.2.2.	Análisis del Entorno	32
4.2.3.	Análisis del entorno	35
4.2.3.1.	Aspectos del Talento Humano	35
4.2.3.2.	Aspectos de Procesos Internos	35
4.2.3.3.	Aspectos de Control	36
4.2.3.1.	Aspectos Financieros	36
4.2.4.	Análisis de la Problemática de Modelo de la Organización	36

4.2.5.	Definiendo la Estrategia Organizacional	37
4.2.5.1.	Finalidad del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte 37	
4.2.5.2.	Definición de los Objetivos Estratégicos	37
4.2.5.3.	4Objetivos Estratégicos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:	37
4.3.	Definiendo Modelo Sistémico Organizacional	38
4.3.1.	Modelo Sistémico Organizacional del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte	38
4.3.2.	Modelo Sistémico Organizacional del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte	40
4.3.2.1.	Subsistema Misional – Operativo	40
4.3.2.2.	Subsistema: Coordinación	44
4.3.2.3.	Subsistema: Optimización, Sinergia y Cohesión	45
4.3.2.4.	Subsistema: Monitoreo y Control	45
4.3.3.	Procesos del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte desde el Enfoque Sistémico	46
4.4.	Formalizando Modelo Sistémico de Procesos	46
4.4.1.	Modelo de Gestión Organizacional	46
4.4.2.	Estructura de Procesos del Sistema de Gestión del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte	46
4.4.3.	Simbología Arquitectura de Procesos	47
4.4.3.1.	Codificación de Procesos	47
4.4.3.2.	Descripción de las Características del Proceso	48
4.4.4.	Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	49
4.4.4.1.	Listado Maestro de Procesos	49
4.4.4.2.	Identificación de los Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte	49
4.4.5.	Procesos del Sistema del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte	51
4.4.5.1.	Procesos Misionales – Operativos del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte 51	
	DISCUSIÓN O CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	60
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	63
	BIBLIOGRAFIA	64
	ANEXOS	66
	Anexo N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	66

Anexo N° 2: EXPLORANDO LA ORGANIZACIÓN	68
Anexo N° 3: ANALIZANDO LA ORGANIZACIÓN	72
Anexo N° 4: FORMALIZANDO EL MODELO SISTEMICO DE PROCESOS.....	75
Anexo N° 5: FORMALIZANDO EL MODELO SISTÉMICO DE PROCESOS.....	76
Anexo N° 6: FOTOS DE ENTREVISTAS A LOS PROFESIONALES	77

INTRODUCCIÓN

Los modelos organizacionales tradicionales, verticales o jerárquicos, no son suficientes para abordar los problemas de las entidades, que son muy complejas y dinámicas. Hoy en día las entidades tienen una gran necesidad en su estructura organizacional para brindar mejores servicios.

El CENTRO DE EMERGENCIA MUJER (CEM) DE LA COMISARÍA ALFONSO UGARTE DE LIMA, se encuentra organizado de manera jerárquico tradicional; esto le limita la comunicación de manera horizontal, según su estructura orgánica. Esto crea la desorganización, es por eso que la entidad está fraccionada, con metas divididas. Esto sin duda afecta directamente cliente.

Esta investigación propone una estructura organizacional moderna e integral para el CEM DE LA COMISARÍA ALFONSO UGARTE DE LIMA. A través, de la Gestión por Proceso y Modelo de Sistemas Viables (MSV), que permitirá redefinir los procesos críticos y más relevantes, que nos permitirá plantear estrategias.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes y fundamentación del problema

Comprendiendo que la organización se comporta y opera como un sistema social y donde el dinamismo y la complejidad son los principales elementos que caracterizan el mundo globalizado actual, se requiere de instituciones sólidamente establecidas, con estructuras funcionales eficientes, que se adecuen a los nuevos paradigmas de la sociedad.

Entonces se requiere conocer el entorno operativo que determina las actividades organizacionales, así mismo, es indispensable identificar el flujo de información y el tratamiento que éstas reciben para precisar y gestionar los nuevos requerimientos, con el objeto de optimizar el funcionamiento general de las empresas, haciéndolas cada vez más productivas, mediante su adaptación a los lineamientos técnicos, operativos y económicos que impone el contexto en el que se desenvuelven, pero sin perder de vista que existe la diversidad de la persona, lo social y lo cultural, la heterogeneidad humana, y la necesidad de los estímulos materiales, lo cual exige de la presencia de organizaciones más eficientes.

Para proponer y propiciar los principales cambios que se deben gestionar, existe una técnica poderosa para diagnosticar los fundamentos operativos en las empresas; y es el modelado, una herramienta práctica que provee principios científicos para guiar el rumbo organizacional, revelar problemas de liderazgo y control, y determinar las bases para el diseño de sistemas de información, para que muestren un conjunto de interrelaciones dinámicas con el medio ambiente y sugieran razones para pronosticar el éxito o fracaso de la empresa. (Orfilia, 2015)

1.2. Formulación del problema.

La violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual es un problema grave y frecuente de proporciones epidémicas, que afecta sistemáticamente a importantes sectores de la población, especialmente mujeres, niñas, niños, y personas adultas mayores. Constituye una violación de los derechos fundamentales de las personas y un freno para el desarrollo humano y social.

Por ello se requiere de un equipo interdisciplinario, a fin de responder de manera integral a las necesidades del público usuario desde los enfoques y principios que le permitan interpretar, analizar y actuar a favor de las personas víctimas de violencia en marco a la Ley N° 30364.

El rol del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA es implementar y promover servicios especializados de prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar, y personas afectadas por violencia sexual, así como de atención y de protección a las víctimas, por ello se creó los Centros Emergencia Mujer - CEM, que son servicios públicos, especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual.

Los Centro de Emergencia Mujer se constituyen en servicios especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria para víctimas de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual; brindan a las personas afectadas los servicios profesionales de un admisionista, abogado(a), psicólogo(a) trabajador(a) social, hasta la resolución del problema. Por ello, analizando al Centro de Emergencia Mujer - CEM en la Comisaría Alfonso Ugarte de Lima en el cumplimiento de sus objetivos, se verifica que se encuentra en un desorden organizacional, con una gestión de manera tradicional y jerárquico – funcional.

Este esquema de trabajo consta que cada profesional desarrolle sus actividades y tareas de acuerdo a sus funciones, cada quien, con sus propias metas, y sin comunicación entre ellos, lo cual no permite lograr el resultado esperado de la institución, y ello no permite gestionar sus estrategias y recursos

adecuadamente, ocasionando constantemente la insatisfacción de sus usuarios internos y externos, conllevando al caso contrario, a que alguno de ellos no se identifique con la organización.

El Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría Alfonso Ugarte de Lima, carece de un sistema de información que integre las Unidades Estratégicas, Operativas y de Apoyo, de manera que no se puede procesar íntegramente la información, no permitiendo garantizar una toma óptima de decisiones a los profesionales.

Todo ello implica mejorar consecuentemente la eficacia y eficiencia del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría Alfonso Ugarte de Lima y de sus actividades, estando siempre muy atento a las necesidades de sus usuarios y su población objetivo, sus reclamos o muestras de insatisfacción. Si se planifican, controlan y mejoran los procesos de trabajo continuamente, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta exactitud sobre qué es lo que percibe el usuario y cuáles son las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.

1.2.1. Problema general

¿Cómo sería el diseño de Procesos del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima – 2021 basado en el Modelo de Sistemas Viables?

1.2.2. Problema específico

- ¿Cuál es el contexto del ordenamiento del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?
- ¿Cuáles son los factores fundamentales del entorno, interno y problemática de la estructuración del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?
- ¿De qué forma se definirá los requerimientos estratégicos acorde al entorno del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?
- ¿Se podrá definir los requisitos estructurales de la organización, desde un enfoque sistémico del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?

- ¿De qué manera se formalizará el modelo sistémico de los procesos del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo general

Diseñar los procesos basado en el Modelo de Sistemas Viables para el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima – 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Delinear el contexto de la organización del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.
- Examinar los factores sobresalientes del entorno, interno y problemática del modelo de organización del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.
- Definir los requerimientos estratégicos acorde al entorno del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.
- Definir los requisitos estructurares de la organización, desde un enfoque sistémico del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.
- Formalizar el modelo sistémico de procesos de la organización del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.

1.4. Hipótesis: General y Específicas

1.4.1. Hipótesis general

H1 : El diseño de procesos se desarrolla en base al Modelo de Sistemas Viables del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima – 2021.

H0 : El diseño de procesos no se desarrolla en base al Modelo de Sistemas Viables del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima – 2021.

1.5. Variables, Dimensiones e Indicadores

Tabla 1 Variables, Dimensiones e Indicadores

VARIABLE INDEPENDIENTE	MODELO DE SISTEMAS VIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
		Entorno	Identificar las partes externas de relevancia directa para el Sistema.
		Operación	Identificar el Sistema 1: Actividades principales de la Organización
		Gestión	Identificar el Sistema2: Estabilidad Identificar el Sistema3: Sinergia Identificar el Sistema4: Planificación anticipada Identificar el Sistema5: Políticas.
VARIABLE DEPENDIENTE	DISEÑO DE PROCESOS	Exploración la organización	Eficacia Eficiencia Efectividad
		Análisis la organización	
		Definición de la estrategia organizacional	
		Modelamiento sistémico de procesos	

1.6. Operacionalización de Variables

Tabla 2 Operanalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	MODELO DE SISTEMAS VIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
		Es un modelo para organizaciones humanas. Establece los requisitos estructurales necesarios y suficientes para que las organizaciones puedan ser sistémicas.	Es la herramienta de diseño	Entorno	Identificar las partes externas de mayor importancia para el Sistema.
				Operación	Identificar el Sistema 1: Actividades principales de la Organización
				Gestión	Identificar el Sistema 2: Estabilidad Identificar el Sistema 3: Sinergia Identificar el Sistema 4: Planificación anticipada Identificar el Sistema 5: Políticas.
VARIABLE DEPENDIENTE	DISEÑO DE PROCESOS	El diseño de Procesos nos permite organizar de manera horizontal y no jerárquica funcional. Está orientado a brindar mejores bienes y servicios al cliente. La gestión por procesos nos lleva a una mejora continua de la organización.	Es un medio por el cual se pretende realizar la gestión por procesos	Exploración la organización Análisis la organización Definición de la estrategia organizacional Modelamiento sistémico de procesos	Eficacia Eficiencia Efectividad

1.7. Justificación e importancia.

1.7.1. Justificación

Al observar la situación actual del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima, requiere reorganizarse como organización ya que funciona de manera fragmentada y jerarquizada, esto limita su comunicación, entre sus unidades orgánicas.

Por ello la presente investigación tiene la finalidad de diseñar los procesos basándose en el MSV, que permitirá rediseñar la estructura organizacional del Centro de Emergencia Mujer, buscando obtener mejoras en la organización.

Esta investigación, servirá como modelo para aplicar a los diferentes Centros de Emergencia Mujer (CEM).

1.7.2. Importancia

Es de suma importancia que el CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima, implemente la Gestión por Procesos brinda un mejor servicio al cliente.

La importancia de realizar el diseño de procesos usando el MSV, se basa en que este modelo permite abordar sistemas complejos a través de la estructura recursiva que cuenta con 05 sistemas básicos que son necesarios para la subsistencia de toda organización.

1.8. Limitaciones.

Dificultad en el acceso a la información por políticas institucional: Toda institución resguarda su información celosamente.

Disponibilidad de los dueños del proceso, estos por carga laboral no disponen de tiempo suficiente para llevar a cabo las entrevistas, reuniones de coordinación.

La información recabarse no es oportuna por lo que, se solicitará con anticipación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de estudios realizados

2.1.1. Nivel internacional

(Orfilia, 2015), publicó un artículo titulado: “**LA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA: UNA VISIÓN DESDE EL MODELO DE SISTEMA VIABLE**”, llegando a las siguientes conclusiones:

- *Al visualizar la investigación universitaria desde la Teoría Cibernética y el Modelo de Sistema Viable propuesto por Stafford Beer, el investigador puede identificar la gestión que se realiza en este subsistema del sector universitario ya que el mismo ofrece una forma de examinar los vacíos, contradicciones, escenarios futuros y futuribles, así como la adhesión a los valores establecidos como la justicia y la equidad.*
- *A partir del modelo para el análisis organizacional que se propone partiendo de los cinco subsistemas que se han denominado Sistema Uno (unidades operativas), Sistema Dos (coordinación de las unidades), Sistema Tres (integración y sinergia), Sistema Cuatro (inteligencia y adaptación) y Sistema Cinco (definición de identidad y política), los cuales dependen de la noción de recursividad (hecho de que un sistema, este compuesto a su vez de objetos que también son sistemas); la investigación cobra sentido, pero sin perder de vista no solo el hecho de que todo sistema tiene atributos que cambian y ciertas propiedades invariantes que es lo que le permite ser en el tiempo, e identificarlo como tal sino que además existe "la recursividad es decir, subsistemas dentro de un sistema viable, con iguales estructuras de control"*
- *El reto a vencer, en busca del homeostasis, es balancear las variedades de los sistemas interactuantes mediante la reducción y la amplificación buscando soluciones a los sistemas iguales o parecidos a las planteadas por Beer.*

(Mallar, 2010), publicó un artículo titulado: **“LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE”**, Universidad Nacional de Misiones, Argentina, llegando a las siguientes conclusiones:

- *Para finalizar el presente trabajo, puede afirmarse que, dentro de los múltiples enfoques existentes para su aplicación a la Administración en el ámbito de las organizaciones, la gestión basada en los procesos se presenta como una adecuada herramienta, que puede considerarse como fundamental para orientar a una organización hacia el logro de sus objetivos.*
- *Su aplicación genera el análisis detallado de los procesos en organizaciones de todo tipo, incluyéndose aquellas prestadoras de servicios, las cuales pueden modelar su forma de operación, permitiendo mejorar la gestión de cada proceso y del conjunto de procesos, para optimizar las prestaciones hacia los clientes internos y externos.*
- *El esquema planteado permite, además, adoptar un sistema de Gestión de Calidad, fundamentado en los requisitos de las normas ISO 9000 o similares, que facilite llevar a cabo el despliegue de las políticas que, en tal sentido, se plantea la organización, mediante la identificación dentro de la estructura de procesos establecida, de aquellos procesos clave que son esenciales para alcanzar los objetivos.*
- *Se ha podido comprobar en experiencias de aplicación, que la metodología propuesta, es realmente una herramienta adecuada para el perfeccionamiento de los procesos, lo que queda evidenciado en la mejora de los mismos, motivando además un alto compromiso de los recursos humanos participantes independientemente de su nivel jerárquico, demostrando así su utilidad como herramienta para una gestión eficiente.*

(Vernal, 2018), publicó un artículo titulado: **“MODELACIÓN DE SISTEMA VIABLE APLICADO A LA MIPYME PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD. CASO DE ESTUDIO EN LAS ARTES GRÁFICAS”**, en el Instituto Politécnico Nacional (IPN) de México, Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (ESIME), llegando a las siguientes conclusiones:

- *El desdoblamiento de la complejidad lleva a visualizar de mejor forma los elementos que son factores críticos en el desempeño de una empresa y que impactan positivamente en los índices de productividad de la MiPyME. En esta propuesta, se establece una estructura basada en el modelo de sistema viable (SVM), de Stafford Beer, con el propósito de trabajar en dichos factores críticos para atenuar su recursividad, amplificando su alcance. El análisis del funcionamiento sistémico muestra números que reflejan falta de enfoque hacia el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Al establecer funciones reguladoras, como las políticas, inteligencia y cohesión, las actividades primarias de ventas, producción y proveedores se enfocan en atender exclusivamente la naturaleza de su implantación.*

(De la Rosa & Arregoces, 2015), realizaron el siguiente trabajo de investigación: **“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE COMPRA, LOGÍSTICA Y RECURSOS HUMANOS, DE LA EMPRESA BUZCA S.A.”**, Llego a las siguientes conclusiones:

1. *Estudiar la posibilidad de administrar bajo estrategias gerenciales modernas, donde la toma de decisiones no este centralizada solo por directivos, sino sea integral; Con el apoyo de todo el personal.*
2. *Apertura un departamento de planificación, para que sean diseñados planes más efectivos.*
3. *Actualización de manuales de funciones y procedimientos en todos los departamentos.*
4. *Establecer medidas o sistemas de control interno, para evitar la presentación de problemas, en los diferentes departamentos.*

(Rodríguez Pionce & Echeverría Briones, 2013), realizó el siguiente trabajo de investigación: **“INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DR. RAFAEL RODRÍGUEZ ZAMBRANO 2013”**,

Llegó a las siguientes conclusiones:

- 1. En el primer objetivo específico “Diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios ofertados en el hospital” se concluye que la satisfacción global se considera insuficiente la entrega de turnos existiendo un límite y para ser atendido en ocasiones demoran hasta 3 meses; la satisfacción en la atención recibida se encuentra en una escala de deficiente debido al tiempo de espera en atención, el no respeto a la privacidad, entre otras.*
- 2. En el segundo objetivo específico “Medir la eficacia que produce la falta de procesos en el área de consulta externa para la atención al usuario” se consideran como medianamente satisfactorio durante la permanencia en el establecimiento de salud ya que se les efectuaron los estudios que estuvieron al alcance para el caso de enfermedad que presentaban. La atención del personal hacia el usuario en la explicación utiliza palabras fáciles de entender su problema de salud como satisfactorio.*
- 3. En el tercer objetivo específico “Conocer el nivel de comunicación interdepartamental a través del sistema RDACAA” el personal administrativo aún no se encuentra adaptado al mismo solo el 20,83% medianamente satisfactorio.*

2.1.2. Nivel Nacional

(Tovar Romero, 2018), realizó la siguiente investigación: **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y GESTION POR PROCESOS EN LA EFICACIA LABORAL, MUNICIPALIDAD SAN JOSE DE QUERO,**

Llego a las siguientes conclusiones:

- *Diseñar el Organigrama formal basado en el Modelo de Sistemas Viables permite determinar la necesidad de la existencia o mejora de los sistemas de información mediante la identificación de los cinco sub sistemas del modelo de sistemas viables, para proponer mejoras sistémicamente viables y culturalmente factibles, En relación a la efectividad de la estructura organizacional actual en cuanto a sus mecanismos de cohesión y adaptación podemos mencionar que el sistema que vela por la adaptación (sistema 4), formalmente debería ser desempeñado por la Oficina de Administración, pero no lo hace, en su lugar, espontánea y temporalmente, lo hacen otras unidades.*
- *Es así en este punto concluye que existe una nueva y mejorada realidad que es evidenciada claramente con los resultados encontrados como lo es una Estructura Orgánica que incluye 2 segmentos de suma importancia: el Diseño del Modelo de Sistema Viable y el Organigrama formal basado en Gestión por Proceso teniendo en cuenta las funciones sistémicas y el factor de Gestión de la calidad y estrategias necesita ir de la mano con el factor capital humano y tecnológico donde se concluye que la implementación de la gestión por procesos, mejora positivamente en la gestión del talento humano de la municipalidad distrital de San José de Quero.*

(Chanduví Izquierdo, 2016), realizó la siguiente investigación: **GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN UNA UGEL**, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el título de Ingeniero Industrial.

- *Su objetivo general fue “Aplicar la Gestión de Procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL”*
- *Uno de los principales obstáculos para el cumplimiento de las funciones de la UGEL es la falta de recursos económicos. Como sucede con la mayor parte de los organismos de la administración pública, las UGEL tienen un presupuesto restringido que limita sus posibilidades de ejecutar en forma idónea las actividades que normativamente están obligadas a realizar.*

2.1.3. Nivel Regional

(TRUJILLO CARDENAS, 2020), desarrollo una tesis "**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN EL ENFOQUE DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS PUBLICAS EJECUTADAS POR LA EMPRESA INVERSIONES Y NEGOCIACIONES ORIENTE EIRL**".

- *Su objetivo principal fue “Proponer la implementación de un modelo de gestión basada en el enfoque de Gestión por procesos para optimizar la gestión y administración de obras públicas ejecutadas por la empresa constructora **INVERSIONES Y NEGOCIACIONES ORIENTE EIRL**”.*

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- *Se identificó la ausencia de controles que pueda administrar de cta los recursos de la empresa.*

(Calixto Tarazona & Damian Aguirre, 2020), realizó la siguiente investigación: **“DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA RED DE SALUD HUAMALIES”**, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan para optar el título de Ingeniero de Sistemas.

- *Su objetivo general fue “Desarrollar la gestión por procesos para mejorar la gestión en la Red de Salud Huamalies”.*
- *La metodología que uso en la investigación es cuasi experimental ya que se manipularon las variables independientes para observar su efecto sobre las variables dependientes. Llegando a las siguientes conclusiones:*
- *Realizó el diagnóstico situacional de los procesos e identificando: 4 procesos estratégicos, 1 proceso misional y 4 procesos de apoyo.*

2.2. Principales Leyes, Definiciones, Conceptos fundamentales

2.2.1. Leyes y normativas

- Ley N° 30364 – Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30364 – Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2020-MIMP.
- Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer.
- Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad.

2.2.2. Modelo Sistémico Organizacional

Este Modelo fue creado inicialmente por el Dr. Ross Ashby y posteriormente estudiado y planteado por el profesor Stafford Beer, con la intervención de muchos autores para la viabilidad de las organizaciones complejas.

2.2.2.1. Modelo de Sistemas Viables (MSV)

El MSV nos sirve para realizar el diagnóstico de la forma en que se encuentra organizada una entidad, nos muestra sus puntos críticos que generan la problemática del sistema. Nos permite percibir a la organización como un todo (sistema). Sin duda es una gran herramienta para modelar el diseño estructural de una organización. La gran ventaja de este sistema es por ser recursivo, esto no permite descomponer en varios subsistemas pudiendo visualizar mejor cada subsistema por separado.

El M.S.V toma en cuenta 3 medios:

1. El entorno: Es externo al sistema e interactúa con él.
2. La operación: Son las actividades que realiza el sistema.
3. La gestión: Son actividades de dirección que hacen funcionar a la organización.

El MSV se basa en tres pilares fundamentales:

Principio de recursión

Ley de la variedad requerida

Existencia de cinco funciones o subsistemas

Una unidad autónoma / sistema viable, necesita tener cinco sistemas para poder funcionar de manera eficaz. Estos son:

Sistema 1: Implementación.

Son las actividades misionales o de operación, estas elaboran los productos / servicios implícitos de la organización.

Las actividades de la organización se clasifican en:

Actividades tecnológicas, son las encargadas de construir productos o servicios según la naturaleza de la organización. Las actividades tecnológicas se subdividen en dos categorías: primaria, esto se realiza en la misma organización y no primaria, se realizan a través de terceros.

Actividades reguladoras, estas se basan en parte administrativa.

Las actividades primarias serán los sistemas que haremos viables en la organización. Estas se descomponen en subsistemas que nos permiten modelar. A continuación, se muestra el sistema 1: Implementación

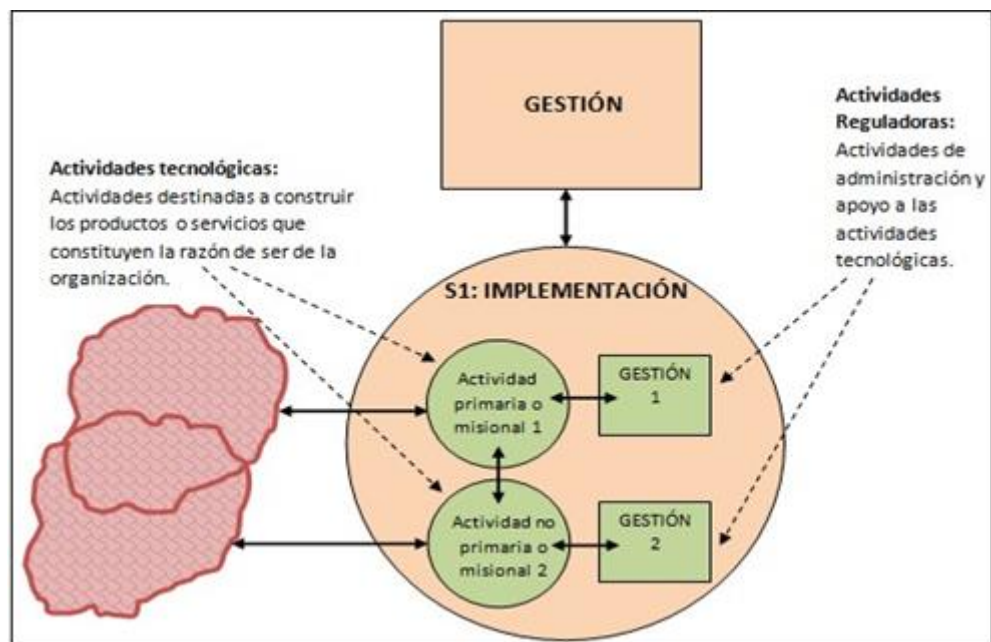


Figura 1: Sistema 1: Implementación

Fuentes: - (Taípe Castro, 2009)

Sistema 2: Coordinación.

Este sistema es el que nos permite regular cada elemento del sistema 1. Hace posible los lenguajes y protocolos para la comunicación de las actividades primarias en el mismo nivel recursivo, esto permite la consolidación y cohesión del sistema viable que cumpla con sus tareas.

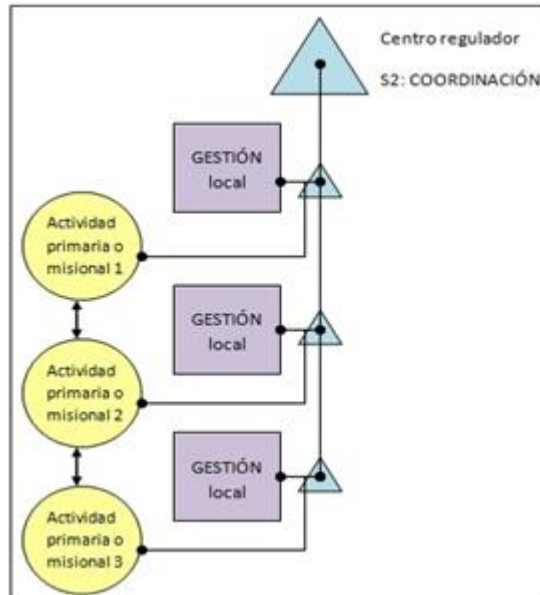


Figura 2 Sistema 2: Coordinación

Fuentes: - (Taípe Castro, 2009)

Sistema 3: Optimización

Este sistema proporciona sinergia entre las actividades primarias del sistema. El propósito del sistema es mejorar la comunicación de las actividades primarias con aquellos que tengan relación con la organización.

Sistema 3* función de monitoreo; permite la corroboración de información que se dan

A continuación, se muestra el Sistema 3: Control y el Sistema 3*: Monitoreo.

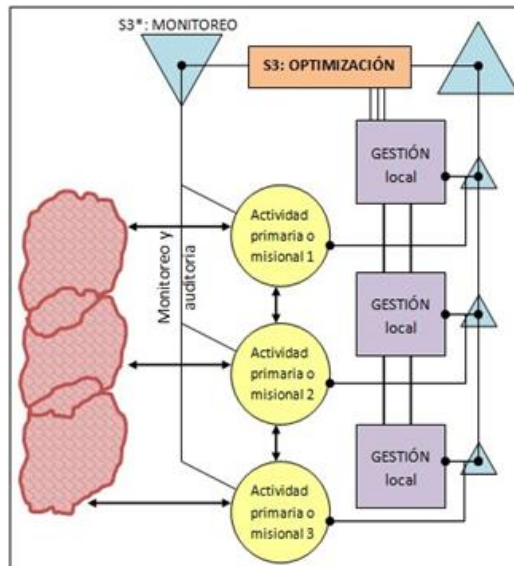


Figura 3 Sistema 3: O Optimización y Sistema 3*: Monitoreo

Fuentes: - (Taípe Castro, 2009)

Sistema 4: Inteligencia.

Es la unión de la actividad primaria y su entorno exterior. La inteligencia brinda la retro- alimentación a la actividad primaria sobre los factores externos que puedan influir en el sistema, como lo es la tecnología, el mercado, entre otros. La inteligencia se proyecta hacia el futuro, su propósito es enfocarse a los cambios ambientales venideros y estar preparar para estos.

A continuación se muestra el Sistema 4: Inteligencia.

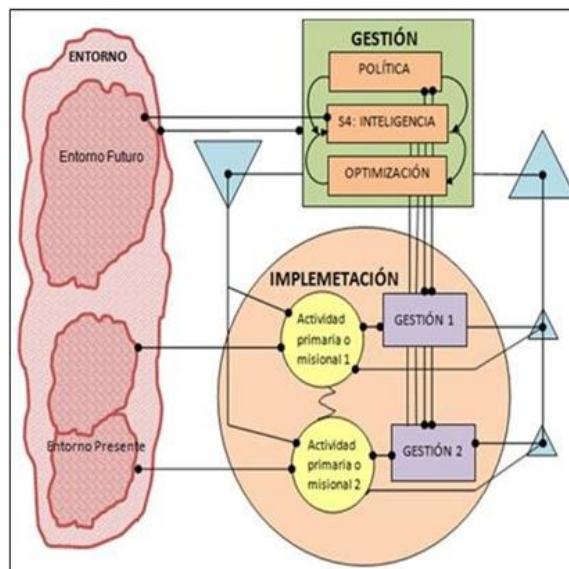


Figura 4 Sistema 4: Inteligencia

Fuentes: - (Taípe Castro, 2009)

Sistema 5: Políticas.

Conocido como función de política, da sentido al proceso de aprendizaje de la organización. Este es altamente selectivo en la información que recibe, para cambiarse progresivamente.

Su función es definir el propósito de la organización, sus valores y diseñar medios para alcanzar la eficiencia organizativa.

A continuación, se muestra el Sistema 5: políticas

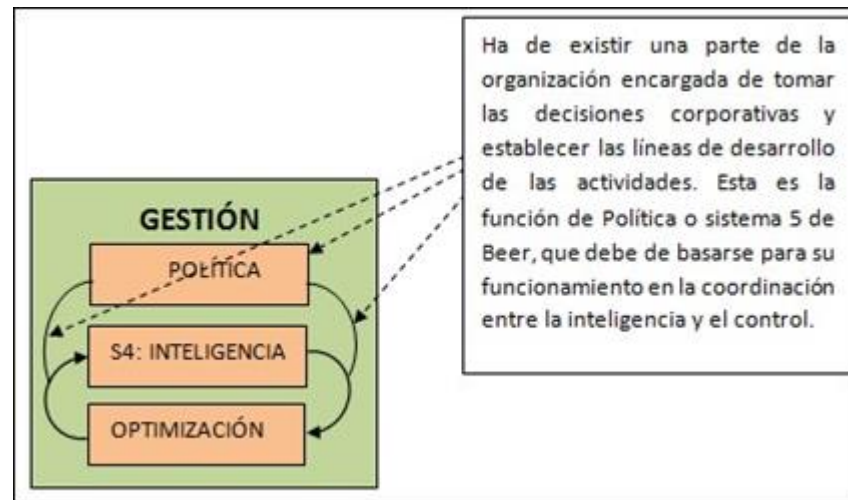


Figura 5: Sistema 5 Política

Fuentes: - (Taipe Castro, 2009)

2.2.2.2. Modelo de Sistemas Viables y Gestión por Procesos

El Modelo de Sistemas Viables permite estructurar una organización y definir sus procesos. Por otro lado, en la gestión procesos, los procesos misionales son las que realizan las operaciones, los procesos de cohesión y estratégico regulan todo el sistema.

Esto vendría a ser Procesos desde el Enfoque Sistémico como se aprecia en la siguiente ilustración.

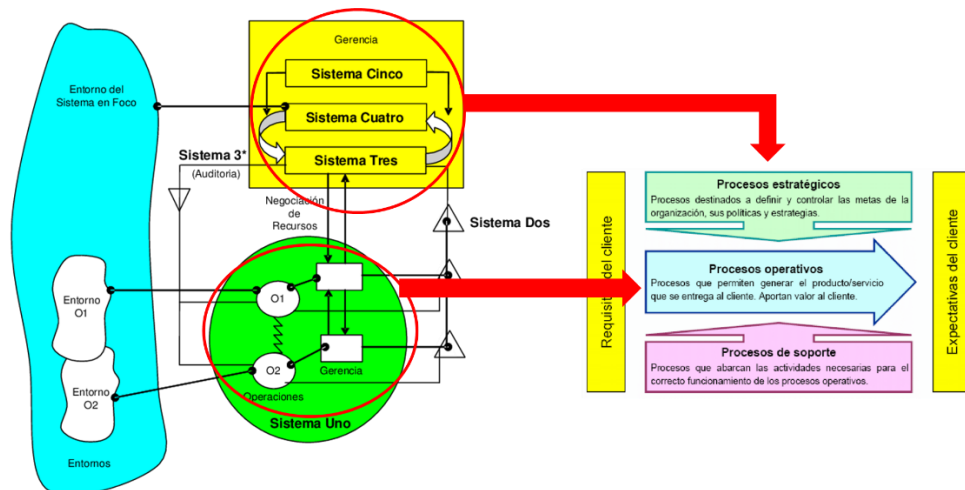


Figura 6: Procesos desde el Enfoque Sistémico

Fuente: (MODELO DE SISTEMAS VIABLES & GESTION POR PROCESOS)

2.2.3. Gestión por Procesos

2.2.3.1. Procesos

Es un conjunto de actividades con principio y fin, donde los insumos experimentan transformación; esto vendría a ser el producto o servicio final del proceso.

2.2.3.2. Gestión por Procesos

(Alfaro Gómez, 2009), la gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas.

Por otra parte (Pepper Bergholz, 2011), considera que la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

La identificación y el mapeo de estos procesos permiten una correcta planificación de las actividades, la definición de las responsabilidades y el uso adecuado de los recursos disponibles (Pavani Júnior & Scucuglia, 2011).

2.2.3.3. Clasificación de los Procesos

(Ruiz-Fuentes, Almaguer-Torres, Torres-Torres, & Hernández-Peña, 2014), menciona que los tipos de procesos que se destacan son:

Estratégicos: procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.

Operativos (esenciales o claves): procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. De estos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos.

De apoyo: procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos.

2.2.3.4. Mapeo de Procesos

(Ruiz-Fuentes, Almaguer-Torres, Torres-Torres, & Hernández-Peña, 2014). La forma más típica de reflejar los procesos identificados y las relaciones entre ellos es utilizar mapas de procesos, de la estructura que componen la organización.



Figura 7: Tipos de Procesos

Fuente: (SGP/PCM, 2014)

2.2.3.5. Diagrama de Flujo

La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama, donde se pueden representar estas actividades de manera gráfica e interrelacionadas entre sí. Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo (Ruiz-Fuentes, Almaguer-Torres, Torres-Torres, & Hernández-Peña, 2014).













SÍMBOLO	NOMBRE	USO
	Flecha	Símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.
	Determinación	Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos
	Proceso	Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.
	Decisión	Esto demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.
	Retardo	Significa que pasará un tiempo antes de que el flujo del proceso continúe.
	Datos	Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo.
	Documentos	Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, por ejemplo.
	Varios documentos	Indica que son varios documentos.
	Reparación	Esto indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder.
	Conector	Indica que habrá una inspección en este punto.
	Conector para otra página	Esto indica que hay una referencia cruzada y un enlace de este proceso, a otro proceso diseñado en otra página.
	Archivo	Indica Almacenamiento

Figura 8: Símbolos estándar de Diagrama de Flujo

Fuente: (De la Cruz Trucíos, 2018)

Descripción de Procesos

Definir los criterios y métodos para asegurar que las actividades incluidas en dicho proceso se llevan a cabo con eficacia, así como su control. El enfoque por procesos potencia la representación gráfica.

- **Descripción de las Características del Proceso:**

Describe el proceso, a través, de información obtenida de las características relevantes definidas en el modelo y diagrama de proceso. La información es decidida por la propia organización y debe ser la necesaria (propósito, responsable, alcance, mecanismos, recursos, registros e indicadores) para permitir la gestión del mismo.

Indicadores de Proceso

Los indicadores de un proceso constituyen los instrumentos que permiten recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a los resultados que obtiene, de forma que permiten determinar su capacidad y eficacia, así como su eficiencia.

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados.

2.2.4. Centro de Emergencia Mujer en las Comisarias

2.2.4.1. Las Comisarias

Son organismos que constituyen la organización Policial a nivel Nacional. Dependen de los Frentes Policiales de cada Región Policial.

2.2.4.1.1. Comisarías Especializadas en materia de Protección contra la Violencia Familiar

Su misión es hacer cumplir la política de Estado en materia de violencia contra la mujer en el marco de la Ley N° 30364, Ley que previene, sanciona y pretende erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

2.2.4.1.2. Comisarias

El Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 026-2017-IN, en el artículo 237 establece las funciones de las Comisarías: “Prevenir, investigar y denunciar los casos de violencia familiar que atenten contra la integridad de las personas en el contexto de la familia”¹.

2.3. Marco Situacional

El Marco Situacional se encuentra en el Capítulo IV, de acuerdo a los resultados del Objetivo Específico: Describir el contexto de la organización del CEM de la Comisaría Alfonso Ugarte de Lima.

2.4. Conceptualización de términos

- **Autorregulación:** Mantener su propio equilibrio a través de la retroalimentación.
- **Capacidad de producción:** Es el nivel de actividad que puede alcanzarse con una estructura productiva dada. (producción, 2021)
- **Cibernética:** La cibernética es la ciencia por la cual se lleva a cabo un desarrollo artificial de imitación en el funcionamiento de un ser vivo (Enciclopedia, 2021).
- **Complejidad:** Es la composición de múltiples partes que se encuentran interrelacionados.
- **Eficacia:** Capacidad para alcanzar el efecto propuesto.

¹ Numeral 13 del Protocolo de actuación conjunta CEM - Comisarías 2018.

- **Eficiencia:** Capacidad para aprovechar los recursos disponibles, para realizar algún trabajo.
- **Homeóstasis:** Es el equilibrio de los sistemas que forma parte de un todo pueda funcionar bien.
- **Interrelación e Interdependencia:** Todos los elementos del sistema interactúan entre sí, y el resultado de cada uno de ellos depende por lo menos de la actividad de sus elementos.
- **Jerarquía:** Todo sistema contiene elementos los cuales a su vez cuentan con sub - elementos y todo el sistema a su vez es parte de un sistema mayor.
- **Ley de Variedad Requerida:** Enuncia que sólo la variedad puede absorber la variedad.
- **Organización:** La organización sistémica se refiere al patrón de relaciones que definen los estados posibles (variabilidad) para un sistema determinado.
- **Sinergia:** Es la integración de elementos que da como resultado algo más grande que la simple suma de éstos, es decir, crea un resultado que aprovecha y maximiza las cualidades de cada uno de los elementos.
- **Sistémico:** Usa las ideas de sistemas, tratando las cosas como sistemas o desde el punto de vista de los sistemas.
- **Situación problema:** Una situación del mundo real en la cual existe una sensación de inquietud, un sentimiento de que las cosas podrían ser mejores de lo que son, o de que algún problema percibido requiere atención.
- **Subsistema:** Equivalente a sistema, pero que está contenido dentro de un sistema más grande.
- **Recursión:** Un siguiente nivel que contiene todos los niveles que están debajo de él.

- **Retroalimentación:** Retornar parte del flujo de salida hacia el flujo de entrada.
- **Variedad:** Una medida de complejidad: el número de posibles estados de un sistema.
- **Viable:** Capaz de mantener una existencia autónoma. Una organización es viable si puede sobrevivir en un tipo particular de medio ambiente.
- **Viabilidad:** Es el resultado de un proceso social de aprendizaje para adaptarse a los cambios y poder ser autónomos.
- **Dueño de Proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo del órgano, unidad orgánica o área, quién realiza la ejecución o desarrollo de un proceso y garantiza que el bien y servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario del mismo. También se le conoce como dueño o propietario del proceso.
- **Gestión por Procesos:** La **Gestión por Procesos** o también conocido como **Business Process Management (BPM)** es una manera diferente de organizar el trabajo, en la cual se pone el foco de atención en la **visión del cliente**. De esta forma, se gestionan los procesos de una forma estructurada y se busca su mejora continua. (ISOTools Excellence, 2021)
- **Macroproceso:** Es el proceso que engloba varios procesos.
- **Mapa de Procesos:** Un mapa de procesos es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada. (esan business, 2021)
- **Objetivos Estratégicos:** Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo. (PENSEMOS, 2021)
- **Stakeholders:** Concepto creado en la década de 1980 por el filósofo estadounidense Robert Edward Freeman, stakeholder es cualquier individuo u organización que, de alguna manera, es impactado por las acciones de determinada empresa. En una traducción libre para el español, significa "partes interesadas" (Rockcontent, 2021)

- **Proceso:** secuencia de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (UNE-EN ISO 90005, 2005).
- **Procedimiento:** Es un conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias. (Wikipedia, 2021)
- **Salida:** Bien o servicio creado por el proceso.
- **CEM:** Centro de Emergencia Mujer

III. MARCO METODOLÓGICO

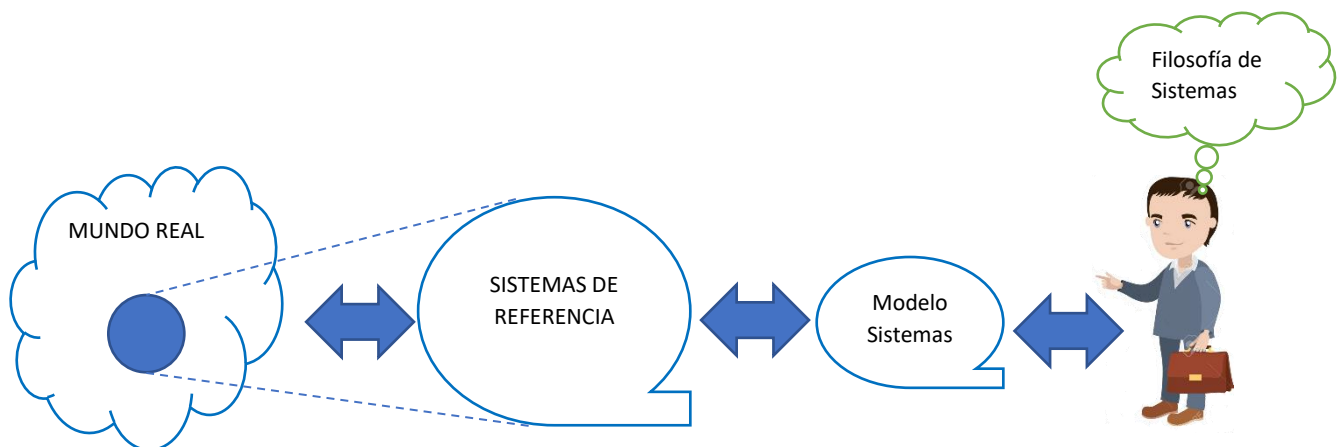
3.1. Nivel y Tipo de Investigación.

El tipo de investigación utilizada es la Descriptiva Aplicada ya que Analiza, básicamente las características de un fenómeno en concreto señalando sus particularidades más resaltantes.

3.2. Diseño de la Investigación

3.2.1. Método Sistémico integrado

Lo particular de este método es que se basa en los hechos del exterior; a partir de lo cual plantea su hipótesis, para luego aplicar el método inductivo y deductivo que conducen a planificar futuros cambios y mejoras en el sistema.



3.3. Determinación del Universo/Población.

Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima cuenta con un total de trece (13) profesionales.

Se cuenta con:

- Cinco (5) Psicólogos.
- Una (1) Trabajadora Social
- Cuatro (4) Abogados
- Dos (2) Asistentes en Servicios Sociales I
- Un (1) Coordinador

3.4. Selección de la Muestra.

La muestra vendría a ser el CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima, que está conformado por trece (13) profesionales.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnicas:

Encuestas y entrevistas, a los stakeholders del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte.

b) Instrumentos:

Los instrumentos vendrían a ser el Modelo de procesos, ficha de procesos, matriz de indicadores. El Software Bizagi y Software Excel.

3.6. Procesamiento y presentación de datos.

- ✓ Para procesar la información se utilizó la ficha de procesos.
- ✓ Para el modelado de procesos se utilizó el Software Bizagi
- ✓ Para elaborar la ficha de procesos se utilizó e Software Excel.

IV. RESULTADOS

En este capítulo plasmaremos los resultados de la investigación aplicada al Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte a través de la Gestión por Procesos y el Modelo de Sistemas Viables para la mejora continua del producto/servicio de la entidad.

4.1. Explorando la Organización

4.1.1. Descripción de la Organización

ENTIDAD : Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte

TELEFONO : 932 870 341

CORREO ELECTRONICO : cemcomisariaau@gmail.com

DEPARTAMENTO : LIMA

PROVINCIA : LIMA

DISTRITO : LIMA

DIRECCIÓN : Av. Alfonso Ugarte N° 1352 – Cercado de Lima N° 15082

4.1.1.1. Stakeholders de la Organización

Clientes : Son Las mujeres, integrantes del grupo familiar y cualquier persona víctima de la violencia sexual.

Proveedores : Comisaria Breña, Comisaria Alfonso Ugarte, Comisaria Chacra Colorada, Comisaria Monserrat, Comisaria Caja de Agua, Estrategia de acompañamiento psicológico, CEM de otros lugares que atendieron casos de nuestra jurisdicción (casos derivados a nuestro CEM), Notificaciones de terceras personas, área de Promoción y Prevención del CEM.

Competidores : Centros de Emergencia Mujer cercanos (CEM Lima, Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Palomino y CEM Rimac) y CEM's a Nivel Nacional.

Recursos Humanos : Abogados, Trabajadores Sociales, Psicólogos, Ingeniero.

4.1.1.2. Estructura Orgánica y Funcional

El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte, cuenta con la siguiente estructura orgánica interna:

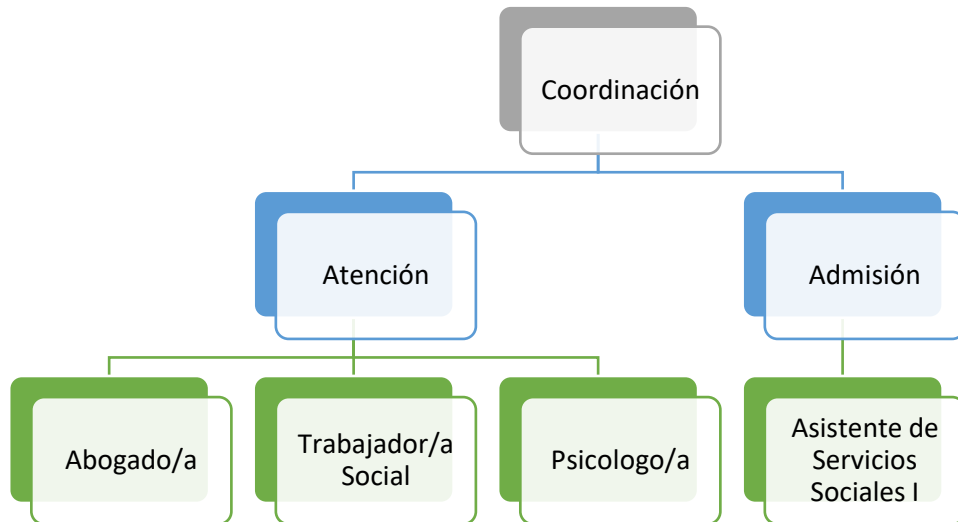


Figura 9: Estructura Orgánica y Funcional

4.1.2. Definición de la Organización

4.1.2.1. Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte

El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte, brinda atención pública y gratuita a las personas víctimas de la violencia contra las mujeres.

El Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte, atiende a todos los usuarios derivados de la comisaria en materia psicológica, legal y social.

- A. Servicio de Psicología: Se elabora un informe psicológico que se anexa al informe policial esto conjuntamente es elevado a la autoridad judicial para las acciones legales.
- B. Servicio Legal: Brindan asesoramiento legal según al artículo 10 de la Ley N° 30364.

C. Servicio Social: Se realiza el recojo de información para proyectar un diagnóstico integral de la situación,

4.2. Analizando la Organización

4.2.1. Sistema de Referencia

“Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte”

4.2.1.1. Propósito

Brindar un servicio especializado para prevenir la violencia en contra de las mujeres así como de atención y de protección a las víctimas².

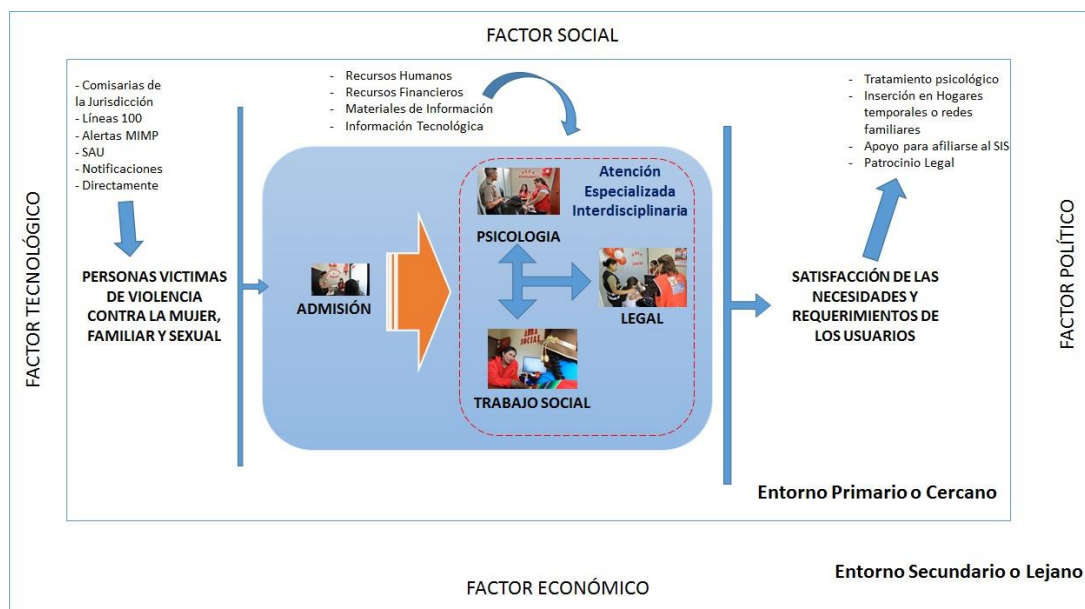


Figura 10: Sistema de referencia del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

4.2.2. Análisis del Entorno

Una organización puede existir en un entorno altamente complejo; el entorno puede ofrecer una amplia gama de oportunidades y riesgos a cualquier organización. Todo sistema está situado dentro de un cierto entorno, ya sea lejano y cercano.

² Decreto Supremo N° 018-2019-MIMP, que modifica el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH que crea el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual.

❖ Aspectos Políticos:**○ Bajo interés de las víctimas al acceso a la justicia**

El acceso a estos servicios de denuncia y de ayuda continúa siendo muy limitado en razón a una serie de factores individuales y contextuales. Según los resultados de la ENDES de 2016, solo el 27,2% de las mujeres víctimas de violencia física se acercaron a una institución para presentar una denuncia o buscar una forma de apoyo. Este resultado se mantiene estable con relación a la encuesta de 2012 (27,3%) pero es significativamente mayor con relación a la de 2009 (16,1%). Pero no indica ningún elemento sobre la calidad de la atención recibida y menos aún sobre el resultado de la denuncia y de la condena eventual del conyugue. Entre las mujeres que han recurrido a una institución para encontrar ayuda 75.9% acudieron a la comisaría, 10.9% un Centro de Emergencia Mujer (DEMUNA), 9.8% a un fiscal, 9.3% a un juez, 4.8% a un centro de salud, 4.2% al MIMP y 5.7% se dirigieron hacia otro tipo de institución.

○ Fiscalización legal: Acuerdos, permisos y convenios

El estado brinda asistencia jurídica, en forma inmediata, gratuita, especializada y en su propia lengua, a todas las víctimas de violencia, debiendo proporcionarles los servicios de defensa pública para garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos. Es derecho de la víctima que su declaración se reciba por parte de personal especializado y en un ambiente adecuado que resguarde su dignidad e intimidad.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables promueven el involucramiento de los colegios de abogados en la materia.

❖ **Aspectos Económicos:**

- **Presupuesto para el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – Aurora**

Se viene incrementando el presupuesto para el programa, ello se está destinando para la implementación de nuevos CEM en comisarías, acciones destinadas a la prevención contra la violencia hacia la mujer y otros integrantes del grupo familiar; y la continuidad de asistencia económica para las víctimas indirectas de feminicidio.

- **Financiamiento presupuestal**

Gobierno Central del Perú asigna el presupuesto a través del Ministerio de Mujer y Poblaciones Vulnerables, y se asigna el presupuesto al Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – Aurora, y es de esta manera que se distribuye dicho presupuesto a los Centros de Emergencia Mujer a nivel Nacional.

Sector	En %	(Cifras en millones de soles)
08: RELACIONES EXTERIORES	0.63%	808
39: MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES	0.56%	715
05: AMBIENTAL	0.52%	665
28: CONGRESO DE LA REPUBLICA	0.51%	649
32: OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES	0.50%	641
19: CONTRALORIA GENERAL	0.49%	624
03: CULTURA	0.49%	622
38: PRODUCCION	0.49%	621
35: COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO	0.38%	488

Figura 11: Presupuesto aprobado para el 2021

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

En el año 2020, tuvo un presupuesto aprobado de s/. 749,920,061, lo cual podemos indicar que para el 2021 hubo una reducción del 4.64%.

❖ Aspectos Sociales:

○ Analfabetismo

Para el año 2020, el 9,5% de la población pobre de 15 y más años de edad no sabía leer ni escribir, es decir, era analfabeta. Este fenómeno afectó más a los pobres extremos ya que el 13,3% eran iletrados. Con respecto a la población no pobre, la tasa de analfabetismo se ubicó en 4,7%.

Según área de residencia, la tasa de analfabetismo de la población pobre del área urbana fue de 6,1% y en el área rural de 15,9%. Entre la población no pobre, la incidencia del analfabetismo en el área urbana fue de 3,1% y en el área rural de 12,9%.

4.2.3. Análisis del entorno

4.2.3.1. Aspectos del Talento Humano

❖ Ineficiente gestión del capital humano:

El abandono de parte del estado en temas de motivación, incentivo al personal hace que ellos no se sientan valorados a la vez no se sienten comprometidos con la institución.

❖ Capacitación permanente al personal:

A falta de capacitación al personal hace que no estén actualizados con los cambios del entorno dinámico, esto vendría a ser el talón de Aquiles del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte.

4.2.3.2. Aspectos de Procesos Internos

❖ Carencia de Gestión enfocado a procesos:

El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte, se encuentra organizada de manera convencional, esto obstaculiza el dinamismo en la mejora continua.

❖ **Abastecimiento de suministros:**

El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte, cuenta con el abastecimiento directo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, financiado por el Estado Peruano y cuentan con planes para proteger a las mujeres e integrantes del grupo familiar.

4.2.3.3. Aspectos de Control

❖ **Carencia de un Sistema de Información Integrado:**

El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte carece de sistemas de información que permita gestionar las Unidades Estratégicas, para procesar la información de manera óptima.

❖ **Cuenta con SISTEMA INTEGRADO DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS - SIRA:**

El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte cuenta con el aplicativo SIRA, que es un instrumento que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables pone a disposición de los Centros de Emergencia Mujer a nivel Nacional para apoyar en la identificación y filtración de casos nuevos, reingresos, reincidentes, derivados y presuntos agresores.

4.2.3.1. Aspectos Financieros

❖ **Planificación oportuna del Presupuesto:**

El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte gestiona el presupuesto por caja chica, para que pueda funcionar la entidad.

4.2.4. Análisis de la Problemática de Modelo de la Organización

Las decisiones las toma el Coordinador de la Institución y subyace en orden jerárquico el Área de Psicología, Área de Trabajo Social, Área de Asesoría Legal y Área de Admisión y Gestión administrativa de Caja Chica, Donde la distribución del trabajo de la organización se divide, por un lado administrativamente y por otro lado la parte activa que brinda la atención al público, en esto no se tiene una administración llevadera y eficaz con los proveedores.

Además, el modelo se presenta de forma desagregada, careciendo de políticas de motivación, falta de liderazgo, ocasionando que cada trabajador se concentre en la tarea que tiene asignada, siguiendo las instrucciones y especificaciones recibidas.

4.2.5. Definiendo la Estrategia Organizacional

4.2.5.1. Finalidad del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte

Brinda atención pública, gratuita, para proteger y tener acceso a la justicia a las personas víctimas de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual.

4.2.5.2. Definición de los Objetivos Estratégicos

Es la finalidad que se pretende alcanzar a partir de estrategias organizacionales.

4.2.5.3. 4Objetivos Estratégicos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:

El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte – Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte, se basa en el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, donde se detalle los indicadores de los Centros de Emergencia Mujer - CEM.

Tabla 3: Objetivos Estratégicos del MIMP enfocados a los CEM

CODIGO	OEI / AEI	INDICADOR	Unidad responsable de medición
OEI.01	Fortalecer la protección integral de las mujeres e integrantes del grupo familiar víctimas de violencia familiar, sexual y de género.	Porcentaje de retorno de mujeres víctimas de violencia a los servicios de protección	AURORA

Fuente: Plan Estratégico 2019 – 2024 del MIMP.

4.3. Definiendo Modelo Sistémico Organizacional

4.3.1. Modelo Sistémico Organizacional del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte

Muestra el flujo de información asociado en cada sistema funcional, que se requiere en diversos grados; Demuestra así la idoneidad de utilizar el modelo de organización de sistemas para obtener una mejor visualización de las complejas interrelaciones involucradas.

Tabla 4: Correspondencia Modelo Sistema Funcional a Sistémico Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

SUBSISTEM A	DUÑO FUNCIONA	FUNCIONES RELACIONADAS PRINCIPALES	PROCESO IDENTIFICADO	PROPÓSITO
CENTRO DE EMERGENCIA MUJER DE LA COMISARIA ALFONSO UGARTE	Área Admisión	Identificar la situación de violencia y priorizar la atención inmediata de las personas con urgencia en la atención según corresponda, para su ingreso al servicio	FOCALIZACIÓN Y CONTACTO	Brindar atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual.
	Área de Psicología	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar evaluación y diagnóstico inicial de la persona afectada por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual que acuden a los servicios. - Brindar consejería psicología, contención emocional, intervención en crisis o acompañamiento psicológico, según corresponda. - Elaborar informes psicológicos de las víctimas atendidas. 	GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
	Área de Trabajo Social	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar orientación social y evaluar el riesgo de las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual. - Realizar la valoración, categorización y gestión del riesgo de la persona afectada a fin de prevenir nuevos hechos de violencia. - Elaborar informes sociales de las personas usuarias del servicio. - Realizar visitas sociales con la finalidad de validar la información referida sobre violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual, conocer el entorno social y validar las condiciones de riesgo con el fin de prevenir nuevos hechos de violencia. - Gestionar el ingreso de la persona usuaria en redes de protección (redes familiares, hogares de refugio temporal, etc.). 	GESTIÓN DE PROTECCIÓN	

SUBSISTEM A	DUEÑO FUNCIONA	FUNCIONES RELACIONADAS PRINCIPALES	PROCESO IDENTIFICADO	PROPÓSITO
	Área de Asesoría Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar orientación y asistencia jurídica a personas afectadas y/o involucradas en hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual. - Ejercer la defensa material en los casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual, en cualquier etapa del proceso hasta su sentencia. - Formular denuncias, demandas, recursos y otros escritos que contribuyan a la defensa oportuna de las personas usuarias. - Solicitar y diligenciar ante la instancia pertinente las medidas de protección con la finalidad de salvaguardar la integridad física, psicológica y sexual de la persona usuaria del servicio. - Identificar y denunciar cualquier acción que justifique o menos cabe los Derechos Humanos de la persona afectada por parte de cualquier operador de justicia. 	GESTIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA	
Coordinación del CEM	Área de Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar el servicio de manera integral y articulada para la optimización de la capacidad de respuesta del CEM en comisaría. - Organizar y coordinar las actividades del equipo del CEM en comisaría para el logro de las metas asignadas e informando del cumplimiento de los objetivos y metas. 	COMUNICACIÓN INTERNA	El funcionamiento, es repetitivo en cada procedimiento coherencia
Gestión Caja Chica	Área de Psicología	<p>Organiza, dirige y controla el proceso de caja chica y lleva el registro de los formatos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirige, orienta y supervisa las actividades 	GESTIÓN DE COMPRA GESTIÓN FINANCIERA GESTIÓN TECNOLÓGICA	Administrar los requerimientos financieros y equipamiento, de manera controlada siguiendo los procedimientos administrativos.
Coordinación del CEM	Área de Coordinación	Ejecutar las actividades de control a los actos y operaciones en la entidad.		
		<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con las instituciones públicas o privadas en el ámbito de su competencia a fin de facilitar el logro de los objetivos planteados para el servicio. - Ejecutar acciones que faciliten la articulación intergubernamental y de la sociedad civil para la prevención, atención y protección frente a la violencia hacia las mujeres y a los integrantes del grupo familiar y violencia sexual. 	GESTIÓN RELACIONAL PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Gestionar y canalizar los requisitos del entorno e incrementar la participación de la organización.
		<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar las actividades técnico administrativas del CEM en comisaría. - Administrar y cautelar los recursos asignados al servicio. - Coordinar, consultar e informar a la sede central las acciones ejecutadas y otros a requerimiento. 	GESTIÓN DIRECCIÓN	Establecer políticas y requerimientos del sistema para mejorar la entidad.

4.3.2. Modelo Sistémico Organizacional del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte

Define los requisitos estructurales referentes al Modelo de Sistemas Organizacionales Modernos; el cual presenta como funciona la organización de manera viable y conjunta frente a las continuas variaciones del medio.

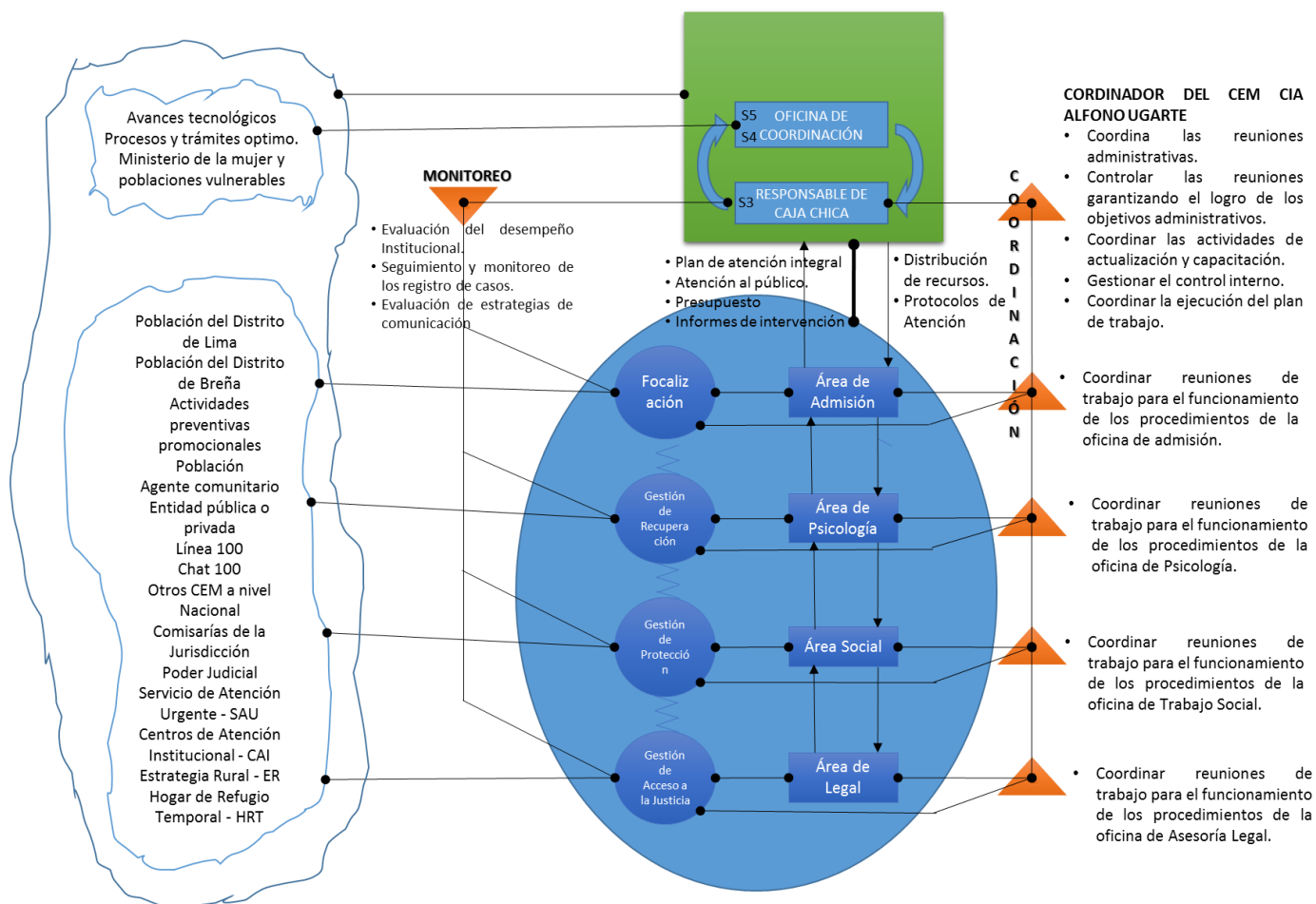


Figura 12: Modelo Sistémico Organizacional del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

4.3.2.1. Subsistema Misional – Operativo

Está conformado por los procesos misionales – operativos, los cuales son recursivos e interactúan con su entorno produciendo los resultados; los procesos operativos que realiza actualmente el Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte son:

A. Proceso Focalización

❖ Interacción con el entorno:

○ Del entorno al Área de Admisión

Atenuador de la Variedad:

- Fortalecimiento del área de psicología.
- Fortalecimiento en la parte comunicativa.
- Ser más eficiente en atender los casos registrados.
- Involucrar a los trabajadores de todas las áreas.
- Mejorar la atención.

○ Del Área de Admisión al entorno:

Amplificador de la Variedad:

- Eficiencia en la parte administrativa.
- Cumplimiento de los requerimientos de la institución.

❖ Interacción con el Equipo de Atención

El área de admisión en coordinación con el equipo de atención, coordina la forma de realizar las actividades de ejecución y los métodos para brindar mejor la atención en la Institución.

B. Proceso Gestión de Recuperación

❖ Interacción con el Entorno:

○ Del entorno al Área de Psicología

Atenuador de la Variedad:

- Fortalecimiento del área de psicología.
- Fortalecimiento en la parte comunicativa.

- Ser más eficiente en atender los casos registrados.
- Involucrar a los trabajadores de todas las áreas.
- Mejorar la atención.

- **Del Área de Psicología al entorno:**

- Amplificador de la Variedad:**

- Eficiencia en la parte administrativa.
 - Cumplimiento de los requerimientos de la institución.

- ❖ **Interacción con Admisión**

El área de psicología, gestiona la manera de evaluar y plantear las mejoras de las actividades de recuperación de acuerdo a las necesidades planteadas.

C. Proceso Gestión de Protección

- ❖ **Interacción con el Entorno:**

- **Del entorno al Área de Trabajo Social**

- Atenuador de la Variedad:**

- Fortalecimiento del área de psicología.
 - Fortalecimiento en la parte comunicativa.
 - Ser más eficiente en atender los casos registrados.
 - Involucrar a los trabajadores de todas las áreas.
 - Mejorar la atención.

- **Del Área de Trabajo Social al entorno:**

- Amplificador de la Variedad:**

- Eficiencia en la parte administrativa.
 - Cumplimiento de los requerimientos de la institución.

- ❖ **Interacción con Admisión**

El área de Trabajo Social, gestiona la manera de evaluar y plantear las mejoras de las actividades de protección de acuerdo a las necesidades planteadas.

D. Proceso Gestión de Acceso a la Justicia

- ❖ **Interacción con el Entorno:**

- **Del entorno al Área de Asesoría Legal**

- Atenuador de la Variedad:**

- Fortalecimiento del área de psicología.
 - Fortalecimiento en la parte comunicativa.
 - Ser más eficiente en atender los casos registrados.
 - Involucrar a los trabajadores de todas las áreas.
 - Mejorar la atención.

- **Del Área de Asesoría Legal al entorno:**

- Amplificador de la Variedad:**

- Eficiencia en la parte administrativa.
 - Cumplimiento de los requerimientos de la institución.

- ❖ **Interacción con Admisión**

El área de asesoría legal, gestiona y plantea mejoras de las actividades para el acceso a la justicia de acuerdo a las necesidades planteadas.

4.3.2.2. Subsistema: Coordinación

Es el encargado de la coordinación y distribución del material informativo a la Central, que son producidos en los procesos misionales y su interrelación con su entorno. Este subsistema está compuesto por los centros reguladores que contribuyen con la resolución de los casos, los cuales se dan a conocer a continuación.

❖ Centro Regulador del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte (Coordinador)

- Ejerce la labor de coordinación en reunión administrativa
- Monitorear las acciones de actualización y capacitación.
- Gestiona el control interno.
- Organiza la puesta en marcha del plan de trabajo.

❖ Centros Reguladores locales del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

- **Para la Focalización**
 - Coordina las reuniones de trabajo para procesar y reportar periódicamente los datos estadísticos a la Sede Central del Programa Nacional AURORA que cumplan con las características de confiabilidad, oportunidad, consistencia de la información, veracidad, validez y exactitud, para su consolidación.
 - Protocolos de atención.
- **Para el Proceso de Gestión de Recuperación**
 - Reuniones y capacitación que ayuden a hacer cumplir las guías y protocolos para el funcionamiento de la atención a personas afectadas por hechos de violencia contra la mujer.
- **Para el Proceso de Gestión de Protección**

- Reuniones y capacitación que ayuden a hacer cumplir las directivas de atención a personas afectadas por hechos de violencia contra la mujer.
- **Para el Proceso de Gestión de Acceso a la Justicia**
 - Reuniones y capacitación que ayuden a hacer cumplir las directrices y normativas legales vigentes en temas de prevención de la violencia contra la mujer.

4.3.2.3. Subsistema: Optimización, Sinergia y Cohesión

Se encarga de la coordinación y supervisión de todas las actividades que se realizan en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte, para mejorar la operatividad de los procesos misionales.

A través de este subsistema las direcciones locales se interactúan con el área de caja chica, área de atención y área de admisión. Estas áreas se conocen como las vías de: Responsabilidades y Negociaciones de los recursos e intervención de la organización.

4.3.2.4. Subsistema: Monitoreo y Control

Monitorea y supervisa los procesos misionales del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte; para obtener toda la información relevante para la mejora continua.

❖ Área de Coordinación

- Examinar comportamiento de la institución.
- Acompañamiento de los casos registrados.
- Evaluar métodos para la buena comunicación.

❖ Para la Institución

- Inspección de la ejecución de las actividades.
- Supervisar si los involucrados se sienten conforme.
- Evaluar la calidad de atención.

❖ Para el equipo de atención y admisión

- Supervisión del estado de las actividades.
- Asegurarse de la efectividad de los procesos.

4.3.3. Procesos del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte desde el Enfoque Sistémico

El modelo sistémico organizacional nos permitirá definir el proceso del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte.

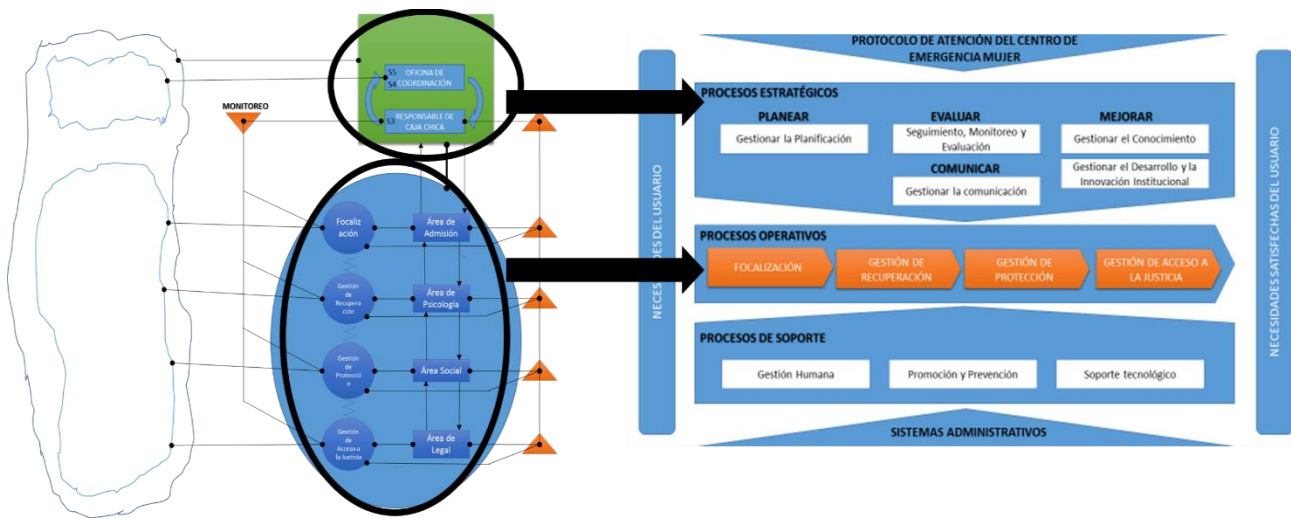


Figura 13: Metodología de Procesos Nivel – 0 del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte

4.4. Formalizando Modelo Sistémico de Procesos

4.4.1. Modelo de Gestión Organizacional

El Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte utiliza modelos, normas públicas de la que destacamos el "Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer", por lo que usamos el "enfoque basado en procesos".

4.4.2. Estructura de Procesos del Sistema de Gestión del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Alfonso Ugarte

La gestión por procesos define tres diferentes procesos:

- ❖ **Procesos Estratégicos:** Vienen a ser los procesos direccionamiento, de gestión, que se proyecta al futuro.

- ❖ **Procesos Operativos:** Son los procesos que se encargan de llevar a cabo las actividades funcionales de la organización, es por eso que se le conoce como procesos de "línea".
- ❖ **Procesos de Apoyo o Soporte:** Se encargan de dar apoyo a los procesos operativos para que estos puedan cumplir con su propósito.

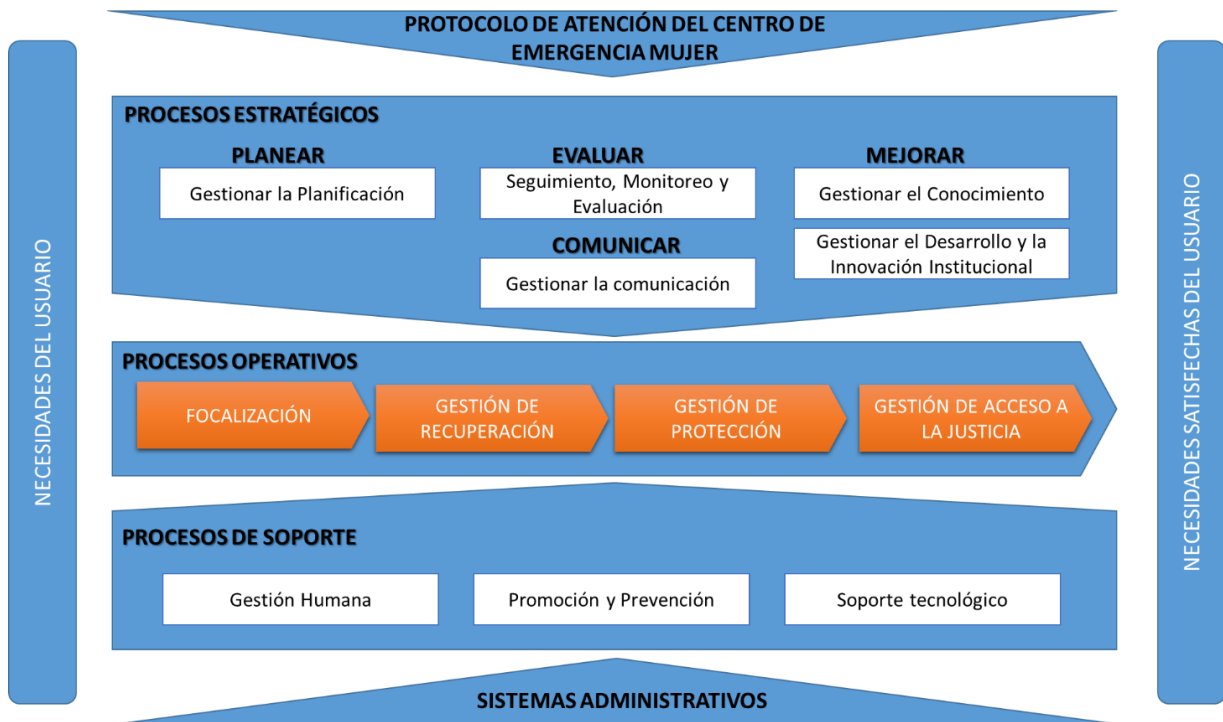


Figura 14: Macroprocesos de Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

Fuente: Procesos de Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

4.4.3. Simbología Arquitectura de Procesos

La gestión por procesos permite comprender la complejidad de la organización, gracias a que nos permite analizar por separado cada sub proceso de manera más sencilla.

4.4.3.1. Codificación de Procesos

Información documentada de los procedimientos del Centro de Emergencias de la Mujer de la comisaria Alfonso Ugarte, que se encuentra codificada como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 5: Macroprocesos, Procesos y Subprocesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

COD	DESCRIPCIÓN
M.P	Macro proceso
P.E	- P.E: Proceso Estratégico
P.O	- P.O: Proceso Operativo
P.S	- P.S: Proceso de Soporte
##	Numeración de los procesos de manera ascendente.
##	Numeración del Indicador del proceso.

4.4.3.2. Descripción de las Características del Proceso

Las descripciones de las características del proceso se encuentran en las fichas de proceso. Estas características son las siguientes:

Tabla 6: Información de la Ficha de Proceso

CARACTERIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
PROPÓSITO	Razón de ser de la organización
RESPONSABLE	Es quien dirige el proceso.
ALCANCE	Detalles generales de los diagramas de procesos en sus interacciones.
COMPETENCIAS	Rol del proceso, inmerso en: Habilidades, capacidades, conocimientos y actitudes.
CONTROLES	Disposiciones que controlan el proceso.
MECANISMOS	Requisitos que tienen la capacidad de alterar el funcionamiento del proceso.
RECURSOS	Son todos los Recursos empleados tanto materiales, como el talento humano.
DOCUMENTO Y/O REGISTROS	Documentación que se genera en el proceso y son la evidencia de las actividades que se realizan.
INDICADORES DEL PROCESO	Ayuda a medir y monitorear qué tan bien se está progresando hacia el logro de la meta.

Fuente: Modelo de Gestión por Procesos

4.4.4. Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

4.4.4.1. Listado Maestro de Procesos

Son todos los procesos del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte, en sus tres niveles:

En la tabla 9 se enlistan los procesos identificado.:

Tabla 7: Listado Maestro de Procesos Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

TIPO DE MACROPROCESO (Proceso Nivel - 0)	MACROPROCESO (Proceso Nivel - 1)	PROCESO (Proceso Nivel - 2)	SUB PROCESO (Proceso Nivel - 3)
MACROPROCESOS OPERATIVOS	PO1 FOCALIZACIÓN Y CONTACTO	PO1.1 Atención al usuario	PO1.1.1 Gestión de registro de casos
	PO2 GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	PO2.1 Atención Psicológica	PO2.1.1 Primera Entrevista
			PO2.1.2 Intervención en Crisis
			PO2.1.3 Evaluación de riesgo
			PO2.1.4 Gestión del riesgo
			PO2.1.5 Informe Social
			PO2.1.6 Acompañamiento Psicojurídico
	PO3 GESTIÓN DE PROTECCIÓN	PO3.1 Atención Social	PO3.1.1 Evaluación de redes
			PO3.1.2 Evolución del Riesgo
			PO3.1.3 Gestión Social
			PO3.1.4 Visita Domiciliaria
			PO3.1.5 Fortalecimiento de Redes Familiares o Sociales
			PO3.1.6 Orientación Socio laboral
			PO3.1.7 Informe Social
	PO4 GESTIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA	PO4.1 Atención Legal	PO4.1.1 Asistencia y Defensa Jurídica
			PO4.1.2 Patrocinio Jurídico

Fuente: Modelo de Gestión por Procesos

4.4.4.2. Identificación de los Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

Para determinar los procesos críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte se hizo uso de los diagramas de flujo descrito. Para su utilización se hizo una segregación de las preguntas de la siguiente manera:

Pregunta 1: ¿Proceso necesario para generar el Output?

Pregunta 2: ¿Proceso que contribuye a los requerimientos del cliente?

Pregunta 3: ¿Contribuye a las funciones de la organización?

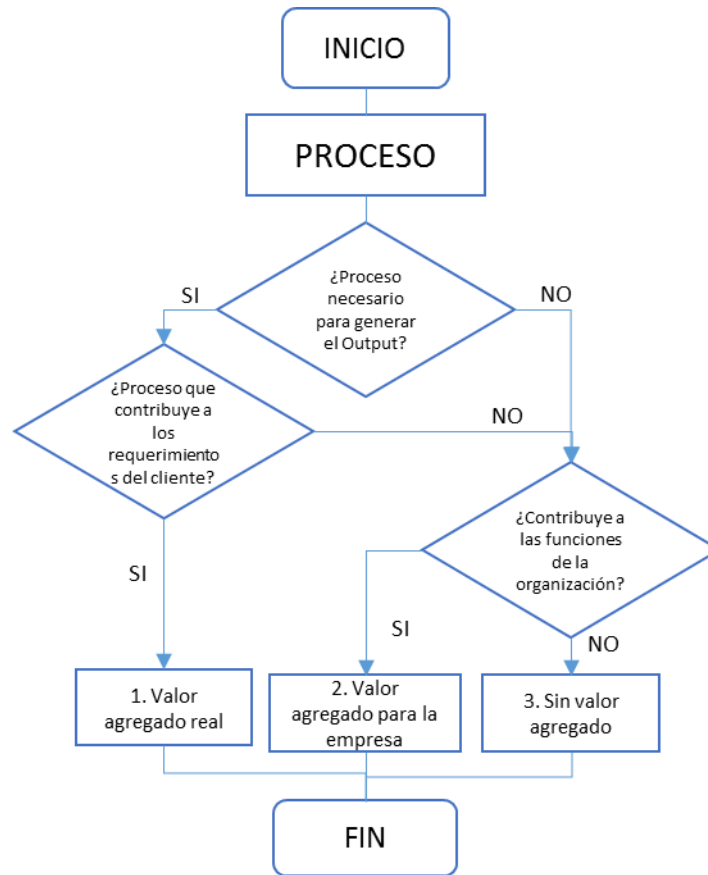


Figura 15: Diagrama de flujo para identificar los procesos críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

De las preguntas antes mencionadas, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 8: Identificación de Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

TIPO DE MACROPROCESO (Proceso Nivel 0)	MACROPROCESO (Proceso Nivel 1)	PROCESO (Proceso Nivel 2)	SUB PROCESO (Proceso Nivel 3)	PRE G 1	PRE G 2	PRE G 3	DEFINICIÓN DE PROCESO
MACROPROCESO OPERATIVOS	PO1 FOCALIZACIÓN Y CONTACTO	PO1.1 Atención al usuario	PO1.1.1 Gestión de registro de casos	SI	SI	SI	PROCESO CRÍTICO
	PO2 GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	PO2.1 Atención Psicológica	PO2.1.1 Intervención Psicológica	SI	SI	SI	PROCESO CRÍTICO
	PO3 GESTIÓN DE PROTECCIÓN	PO3.1 Atención Social	PO3.1.1 Evaluación de redes	SI	SI	SI	PROCESO CRÍTICO

	PO4 GESTIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA	PO4.1 Atención Legal	PO4.1.1 Asistencia y Defensa Jurídica	SI	SI	SI	PROCES O CRÍTICO
--	--	----------------------	--	----	----	----	------------------------

Fuente: Modelo de Gestión por Procesos

4.4.5. Procesos del Sistema del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte

Presentamos los PROCESOS OPERATIVOS FORMALIZADOS DEL CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte.

4.4.5.1. Procesos Misionales – Operativos del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte

Son los procesos que describe la misión de la organización. La finalidad misional del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte, es la erradicación de la violencia en todas sus dimensiones, según se precisa en la Ley N° 30364. Y están conformados por los siguientes Procesos:

- PO1 FOCALIZACIÓN Y CONTACTO
- PO2 GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
- PO3 GESTIÓN DE PROTECCIÓN
- PO4 GESTIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA

A continuación, tenemos los procesos operativos del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte.

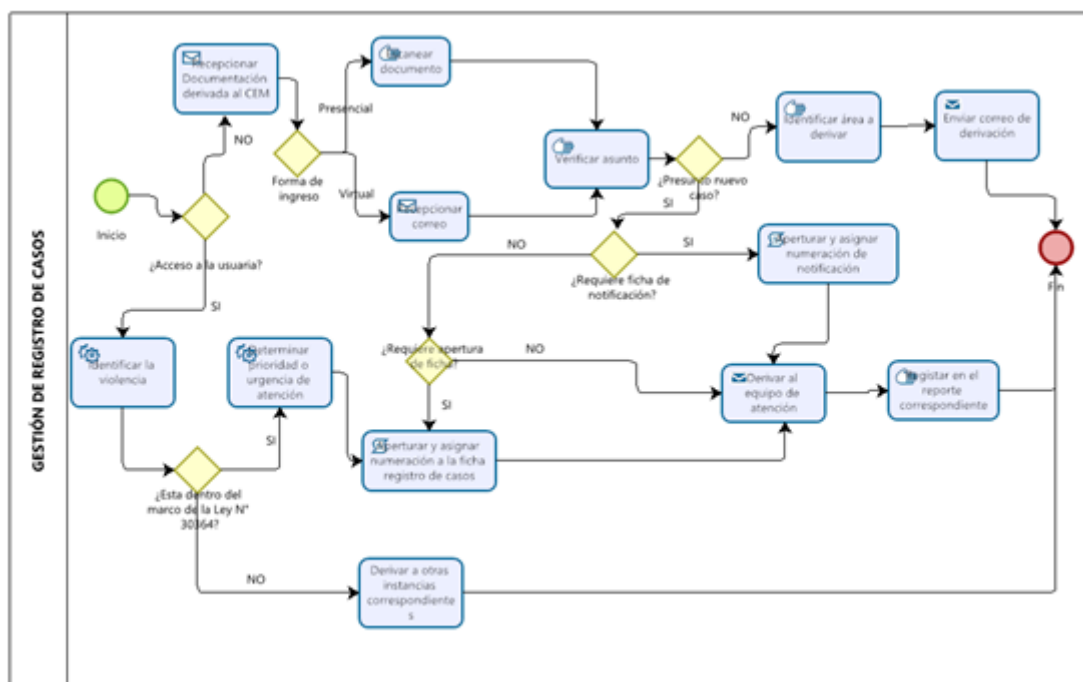


Figura 16: Proceso PO1.1.1 Gestión de registro de casos

CODIGO	PO1.1.1	FECHA	01/07/2021
SUB PROCESO	GESTIÓN DE REGISTRO DE CASOS	RESPONSABLE	ÁREA DE ADMISIÓN
OBJETIVO	Identificar, registrar, procesar y verificar la confiabilidad y veracidad de la información		
INICIO	Registro de atención de casos		
INCLUYE	Recepcionar, verificar y derivar los casos al equipo de atención.		
TERMINO	Derivar los casos al equipo de atención.		
ALCANCE	PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Notificación de terceros • Línea 100 • Equipo SAU 	Registro de atención del caso	Ficha de registro de casos
CLIENTES			
Área Legal Área Psicológica Área Social			
COMPETENCIAS			
Conocimientos en procesamiento de datos, generar reportes estadísticos, emprendedor, dinámico, capacidad de solucionar problemas.			
ÁMBIENTE DE TRABAJO		DOCUMENTOS	
Oficinas Útiles de oficina Internet y celular		Protocolo de atención Ficha de registro de casos Ficha de notificación Ley N° 30364	
REGISTROS:		INDICADORES:	
Registro de atención de casos del CEM.		PO1.1.1-1 % Usuarios registrados en el CEM	
ELABORADO POR:		REVISADO Y APROBADO POR:	
Bach. Ing. Erick Christian		Joseph José Walter Alcalde Polo Coordinador (e) Centro Emergencia Mujer	

Cuadro 1: Identificación de Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

CODIGO PROCESO:	PO1.1.1			SUB PROCESO:	Gestión de Registro de casos			
INDICADOR:	PO1.1.1-1 %							
NOMBRE:	Usuarios registrados en el CEM							
Responsable:	Asistente en Servicios Sociales I			Unidad:	Porcentaje			
Formula/cálculo:	$\text{Porcentaje de Usuarios registrados en el CEM} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de usuarios registrados en el CEM}}{\text{N}^\circ \text{ total de usuarios atendidos}} \times 100$							
Fuente de Procesamiento:	Casos validados en el CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte							
Frecuencia de Medición:	Mensual							
Metas:	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre				
GRAFICA DE CONTROL								
Control del Indicador			Análisis Real vs Meta					
			Fecha	Real	Meta			
			EN					
			FE					
			MA					
			AB					
			MY					
			JN					
			JL					
			AG					
			SE					
Rango de Semáforo			OC					
Verde	No	Rojo	NO					
>95%	DI	<85%	DI					

Cuadro 2: :Identificación de Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte

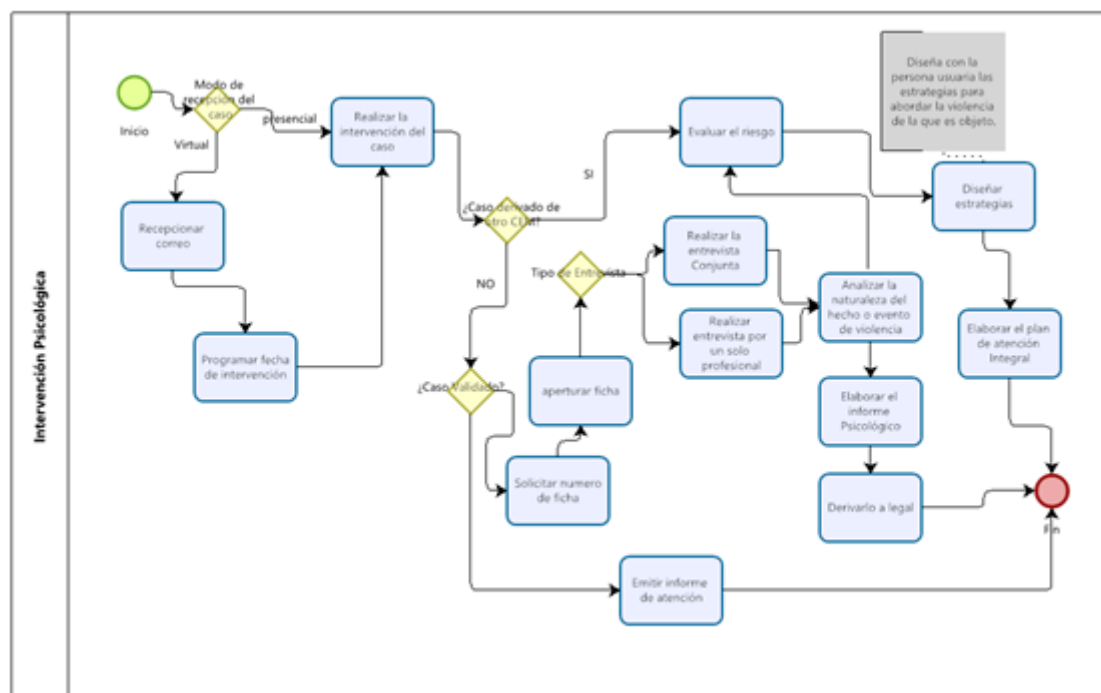


Figura 17: Proceso PO2.1.1 Intervención Psicológica

CODIGO	PO2.1.1	FECHA	01/07/2021
SUB PROCESO	INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA	RESPONSABLE	ÁREA DE ADMISIÓN
OBJETIVO	Recuperar el estado emocional de una víctima dentro del marco N° 30364		
INICIO	Primera entrevista		
INCLUYE	Recepcionar, verificar y derivar los casos terapias psicológicas.		
TERMINO	Elaboración de informe psicológico		
ALCANCE	PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Admisión • Usuario • Social • Legal 	Fichas de registro de casos	Ficha de registro de casos Informe Psicológicos
			CLIENTES Área Legal Área de Admisión Área Social
COMPETENCIAS			
Conocimientos en procesamiento de datos, generar reportes estadísticos, emprendedor, dinámico, capacidad de solucionar problemas.			
ÁMBIENTE DE TRABAJO		DOCUMENTOS	
Oficinas Útiles de oficina Internet y celular		Protocolo de atención Ficha de registro de casos Ficha de notificación Ley N° 30364	
REGISTROS:		INDICADORES:	
Registro de atención de casos del CEM.		PO2.1.1-1 % Informes psicológicos de los usuarios en el CEM	
ELABORADO POR:		REVISADO Y APROBADO POR:	
Bach. Ing. Erick Christian		Joseph José Walter Alcalde Polo Coordinador (e) Centro Emergencia Mujer	

Cuadro 3: Identificación de Procesos Críticos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría Alfonso Ugarte

CODIGO PROCESO:	PO2.1.1		SUB PROCESO:	Intervención Psicológico				
INDICADOR:	PO2.1.1-1 %							
NOMBRE:	Informes psicológicos de los usuarios en el CEM							
Responsable:	Profesional de psicológico	Unidad:	Porcentaje					
Formula/cálculo:	<p style="text-align: center;"><i>Porcentaje de Usuarios con informes psicológicos en el CEM</i></p> $= \frac{\text{N}^\circ \text{ de informes psicológicos en el CEM}}{\text{N}^\circ \text{ total de usuarios atendidos}} \times 100$							
Fuente de Procesamiento:	Casos validados en el CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte							
Frecuencia de Medición:	Mensual							
Metas:	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre				
GRAFICA DE CONTROL								
Control del Indicador			Análisis Actual vs Meta					
			Fecha	Real	Meta			
			EN					
			FE					
			MA					
			AB					
			MY					
			JN					
			JL					
			AG					
			SE					
Rango de Semáforo			OC					
Verde	No	Rojo	NO					
>95%	DI	<85%	DI					

Cuadro 4: Ficha de Indicador - Proceso PO2.1.1 Intervención Psicológico

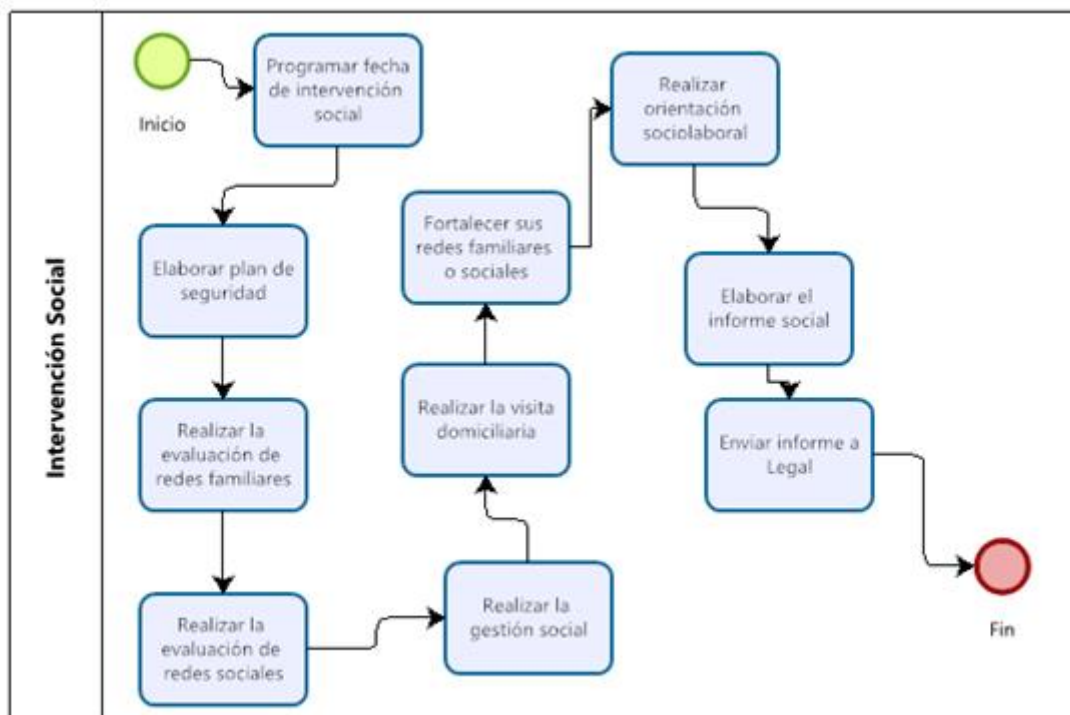


Figura 18: Proceso PO3.1.1 Intervención Social

CODIGO	PO3.1.1	FECHA	01/07/2021
SUB PROCESO	INTERVENCIÓN SOCIAL	RESPONSABLE	ÁREA DE TRABAJO SOCIAL
OBJETIVO	Proteger a las víctimas dentro del marco N° 30364		
INICIO	Primera entrevista		
INCLUYE	Recepcionar, verificar y e identificar sus redes sociales y familiares.		
TERMINO	Elaboración de informe social		
ALCANCE	PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Admisión • Usuario • Psicología • Legal 	Fichas de registro de casos	Ficha de registro de casos Informe Social
			CLIENTES
			Área Legal Área de Admisión Área Psicología
COMPETENCIAS			
Conocimientos en procesamiento de datos, generar reportes estadísticos, emprendedor, dinámico, capacidad de solucionar problemas.			
ÁMBIENTE DE TRABAJO		DOCUMENTOS	
Oficinas Útiles de oficina Internet y celular		Protocolo de atención Ficha de registro de casos Ficha de notificación Ley N° 30364	
REGISTROS:		INDICADORES:	
Registro de atención de casos del CEM.		PO3.1.1-1 % Informes sociales de los usuarios en el CEM	
ELABORADO POR:		REVISADO Y APROBADO POR:	
Bach. Ing. Erick Christian		Joseph José Walter Alcalde Polo Coordinador (e) Centro Emergencia Mujer	

Cuadro 5: Ficha de Proceso - Proceso PO3.1.1 Intervención Social

CODIGO PROCESO:	PO3.1.1			SUB PROCESO:	Intervención Social			
INDICADOR:	PO3.1.1-1 %							
NOMBRE:	Informes sociales de los usuarios en el CEM							
Responsable:	Profesional de Trabajo Social	Unidad:	Porcentaje					
Formula/cálculo:	<p style="text-align: center;"><i>Porcentaje de Usuarios con informes Social en el CEM</i></p> $= \frac{\text{N}^\circ \text{ de informes sociales en el CEM}}{\text{N}^\circ \text{ total de usuarios atendidos}} \times 100$							
Fuente de Procesamiento:	Casos validados en el CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte							
Frecuencia de Medición:	Mensual							
Metas:	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre				
GRAFICA DE CONTROL								
Control del Indicador			Análisis Actual vs Meta					
			Fecha	Real	Meta			
			EN					
			FE					
			MA					
			AB					
			MY					
			JN					
			JL					
			AG					
			SE					
Rango de Semáforo			OC					
Verde	No	Rojo	NO					
>95%	DI	<85%	DI					

Cuadro 6: Ficha de Indicador - Proceso PO3.1.1 Intervención Social

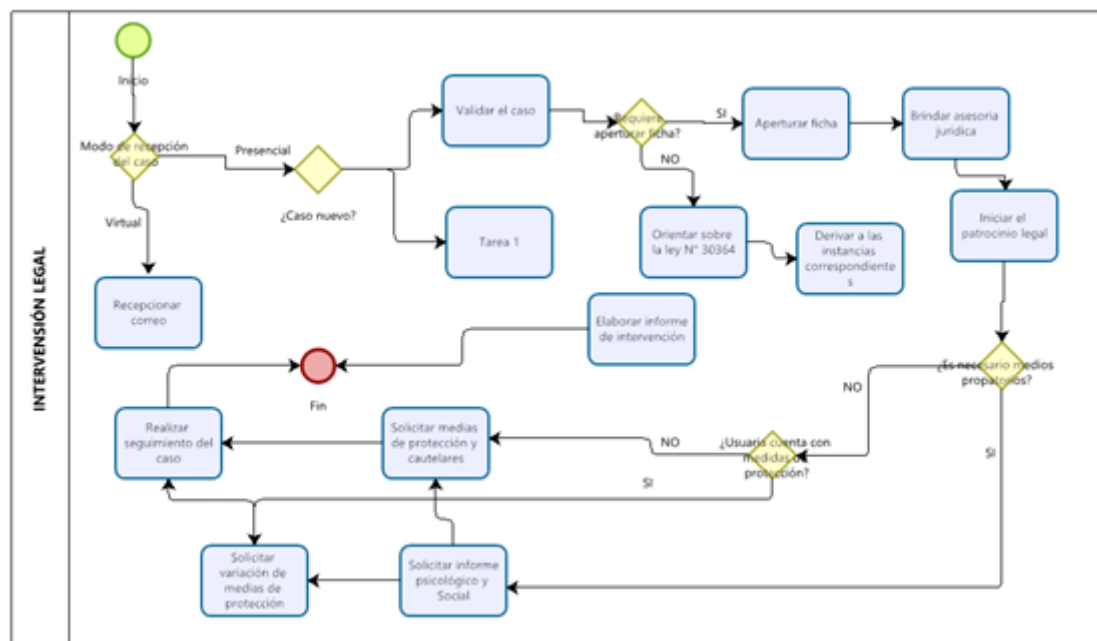


Figura 19: Proceso PO4.1.1 Intervención Legal

CODIGO	PO4.1.1	FECHA	01/07/2021
SUB PROCESO	INTERVENCIÓN LEGAL	RESPONSABLE	ÁREA DE ASESORÍA LEGAL
OBJETIVO	Brindarle el acceso a la justicia a una víctima dentro del marco N° 30364		
INICIO	Primera entrevista		
INCLUYE	Recepcionar, verificar y derivar los casos a instancias correspondientes.		
TERMINO	Elaboración de escritos de patrocinio legal		
ALCANCE	PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS
	<ul style="list-style-type: none"> Admisión Usuario Psicología Trabajadora Social 	Fichas de registro de casos	Ficha de registro de casos Escritos de patrocinio legal
			CLIENTES Área Psicología Área de Admisión Área Social
COMPETENCIAS			
Conocimientos en procesamiento de datos, generar reportes estadísticos, emprendedor, dinámico, capacidad de solucionar problemas.			
ÁMBIENTE DE TRABAJO		DOCUMENTOS	
Oficinas Útiles de oficina Internet y celular		Protocolo de atención Ficha de registro de casos Ficha de notificación Ley N° 30364	
REGISTROS:		INDICADORES:	
Registro de atención de casos del CEM.		PO4.1.1-1 % Escritos de patrocinio legal de los usuarios en el CEM	
ELABORADO POR:		REVISADO Y APROBADO POR:	
Bach. Ing. Erick Christian		Joseph José Walter Alcalde Polo Coordinador (e) Centro Emergencia Mujer	

Cuadro 7: Ficha de Proceso - Proceso PO4.1.1 Intervención Legal

CODIGO PROCESO:	PO4.1.1			SUB PROCESO:	Intervención Legal			
INDICADOR:	PO4.1.1-1 %							
NOMBRE:	Escritos de patrocinio legal de los usuarios en el CEM							
Responsable:	Profesional de psicológico	Unidad:	Porcentaje					
Formula/cálculo:	$\text{Porcentaje de Usuarios con escritos de patrocinio legal en el CEM} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de escritos de patrocinio legal en el CEM}}{\text{N}^\circ \text{ total de usuarios atendidos}} \times 100$							
Fuente de Procesamiento:	Casos validados en el CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte							
Frecuencia de Medición:	Mensual							
Metas:	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre				
GRAFICA DE CONTROL								
Control del Indicador			Análisis Actual vs Meta					
			Fecha	Real	Meta			
			EN					
			FE					
			MA					
			AB					
			MY					
			JN					
			JL					
			AG					
			SE					
Rango de Semáforo			OC					
Verde	Amarillo	Rojo	NO					
>95%	95 - 85%	<85%	DI					

Cuadro 8: Ficha de Indicador - Proceso PO4.1.1 Intervención Legal

DISCUSIÓN O CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al enfoque sistémico, que es el que ayuda a comprender las interacciones entre elementos del sistema, y realizado el Modelo de Sistema Viable conjuntamente con los procesos descritos y diseñados anteriormente, se indica cómo influye directamente en los procesos y alinea a su funcionamiento.

El Modelo de Sistema Viable, en el sistema operacional, se encuentra alineado con los Procesos Operativos del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte, mostrándose anteriormente los diagramas de flujos, fichas de procesos para su entendimiento.

El Metasistema del modelo, se encuentra alineado a los Procesos Estratégicos del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte, teniendo en cuenta que es quién dirige la organización y el desenvolvimiento de ésta; es por ello que se realizó los indicadores de acuerdo a cada proceso encontrado para que sirva como gestión y monitoreo del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte.

El Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte, de acuerdo al modelo sistémico y gestión por procesos presentados como propuesta, permitirá poseer una visión integradora respecto al análisis organizacional. Se puede decir, que posteriormente tendrá un sistema de información que integra las Unidades Estratégicas, Operativas y de Apoyo, de manera que se pueda procesar integralmente la información, que garantice una toma óptima de decisiones al usuario; de esta manera se encuentra la interrelación del modelo sistémico con la gestión de procesos de la organización para su posterior aporte en la recuperación, protección y acceso a la justicias a las víctimas de acuerdo a la ley N° 30364.

CONCLUSIONES

La propuesta del Diseño de Proceso basado en el Modelo de Sistema Viable para el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte, establece un ordenamiento sistémico, que formaliza claramente una organización flexible y eficiente, lo cual se puede decir que:

- Se realizó un diagnóstico integral del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte, se determinó que el flujo de comunicación existente entre los diferentes subsistemas es desorganizadas e Ineficiente, careciendo de políticas para el desempeño y organización.
- Se diseñó el Modelo de Sistema Viable, reformulando el flujo de información a nivel más detallado en los procesos y de la interrelación de éstos de acuerdo a la aplicación de esta metodología, teniendo como sustento documental el Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer (CEM).
- Los requisitos estructurales del modelo sistémico organizacional del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte, establece un esquema más flexible, eficiente y adaptativo de acuerdo al funcionamiento y estructura de la organización.
- La formalización de los macroprocesos del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte, ordenado estratégicamente, permite conducir el esquema sistémico en que rige. A través de un reordenamiento integrado, se ha formalizado el modelo sistémico de procesos del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte, que conduce a generar valor al gestionar sistémicamente sus actividades y recursos.
- El proyecto de "Diseño de Procesos Basado en el Modelo de Sistema Viable para el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte", logró identificar, clasificar, mapear los procesos que aportan valor al Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte, obteniéndose un flujo y filtro de comunicación de la información transformada en un solo idioma y común para el entendimiento de todo el personal del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte.
- Se realizó la ficha de procesos del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte para que los procesos puedan ser entendidos y llevados a cabo de manera eficaz por el personal.
- Así mismo, se establecieron indicadores de gestión, los cuales son los encargados de medir y evaluar en el tiempo, el avance de cada proceso dentro del Centro de

Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte alineado al Modelo de Sistema Viable y su aporte en él, todo ello para la obtención de mejores resultados,

- El dinamismo y la eficacia del modelo propuesto y formalizado, es clara e innovadora, para que el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaria Alfonso Ugarte gestione sistémicamente sus procesos, a través de un ordenamiento sistémico, para agregar valor a sus clientes y cumplir con su estrategia organizacional respecto a la recuperación, protección y acceso a la justicia a las víctimas de acuerdo a la ley N° 30364.

RECOMENDACIONES

- Establecer una buena comunicación, con el CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima para obtener la información de manera oportuna.
- Concientizar al CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima en la Gestión por Procesos.
- Hacer partícipes al personal del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima, en la Gestión por Procesos
- Continuar con la investigación en la Gestión por Procesos para una mejora continua.
- Que se pueda seguir profundizando en la gestión sistémica del CEM de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.

BIBLIOGRAFIA

- (2021). Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-stakeholder/>
- Alfaro Gómez, S. (2009). *Gestion por Procesos*.
- Calixto Tarazona, V., & Damian Aguirre, T. S. (2020). *DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA RED DE SALUD HUAMALIES*.
- Carrión Torres, C. R., & López Chávez, B. E. (2016). *EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL SERVICIO BANCO DE LECHE HUMANA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL EN EL AÑO 2016*.
- Chanduví Izquierdo, E. S. (2016). *GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN UNA UGEL*.
- De la Cruz Trucíos, K. P. (2018). *GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN LA UNIDAD DE GESTIÓN SOCIAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE VIVIENDA RURAL, 2018*.
- De la Rosa, S., & Arregoces, A. (2015). *DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE COMPRA, LOGÍSTICA Y RECURSOS HUMANOS, DE LA EMPRESA BUZCA S.A.*
- Enciclopedia*. (18 de Noviembre de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cibernetica.html>
- esan business*. (2021). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion#:~:text=Un%20mapa%20de%20procesos%20es,una%20organizaci%C3%B3n%20en%20forma%20interrelacionada.&text=El%20mapa%20de%20procesos%20recoge,hacer%20un%20mapa%20de%20procesos>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Encuesta Nacional de Hogares, 2020 – Publicación: Evolución de la Pobreza Monetaria 2009 – 2020*.
- ISOTools Excellence*. (2021). Obtenido de <https://www.isotools.com.co/que-es-la-gestion-por-procesos-y-que-ventajas-presenta-su-automatizacion/#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20o,se%20busca%20su%20mejora%20continua>.
- Mallar, M. Á. (2010). *LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE* .
- Matute Acurra, A. S. (2019). *ENFOQUE DE SISTEMAS VIABLES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CMAC HUANCAYO – AGENCIA MERCADO, 2019*.
- MODELO DE SISTEMAS VIABLES, & GESTION POR PROCESOS*. (s.f.). *MODELO DE SISTEMAS VIABLES Y LA GESTION POR PROCESOS*.
- Negrín Sosa, E., & Medina León, A. (2003). *METODOLOGÍA PARA EL PERFECCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS*.
- Orfilia. (2015). *LA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA: UNA VISIÓN DESDE EL MODELO DE SISTEMA VIABLE 2015*.

- Ortiz Presentación, M. P. (2007). GESTIÓN POR PROCESOS: HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE CENTROS EDUCATIVOS.
- Pavani Júnior, O., & Scucuglia, R. (2011). MAPEAMENTO E GESTÃO POR PROCESSOS – BPM (Business Process Management).
- PENSEMOS. (2021). Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-son-los-objetivos-estrategicos-y-como-crearlos-algunos-ejemplos>
- Pepper Bergholz, S. (2011). Definición de gestión por procesos.
- producción, C. d. (18 de Noviembre de 2021). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Capacidad_de_producci%C3%B3n
- Rodríguez Pionce, J. K., & Echeverría Briones, P. F. (2013). INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DR. RAFAEL RODRÍGUEZ ZAMBRANO 2013.
- Ruiz-Fuentes, C. D., Almaguer-Torres, R. M., Torres-Torres, C. I., & Hernández-Peña, C. A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos / Process management, its emergence and theoretical aspects. *Ciencias Holguín, XX*.
- SESCAM. (2002). *PLAN DE CALIDAD DEL SESCOAM (2002-2008)*.
- SGP/PCM. (2014). *GESTION POR PROCESOS*. Obtenido de SECRETARIA DE GESTION PUBLICA (SGP): <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Stafford Beer, A. (1972). *Brain of the Firm*.
- Taipe Castro, R. M. (2009). *PENSAMIENTO SISTEMICO EN EL SECTOR PUBLICO*. Huancayo Perú.
- Tovar Romero, J. F. (2018). ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y GESTION POR PROCESOS EN LA EFICACIA LABORAL, MUNICIPALIDAD SAN JOSE DE QUERO.
- TRUJILLO CARDENAS, L. A. (2020). "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN EL ENFOQUE DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS PUBLICAS EJECUTADAS POR LA EMPRESA INVERSIONES Y NEGOCIACIONES ORIENTE EIRL". HUANUCO.
- Trujillo Cardenas, L. A. (2020). PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN EL ENFOQUE DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS PUBLICAS EJECUTADAS POR LA EMPRESA INVERSIONES Y NEGOCIACIONES ORIENTE EIRL.
- UNE-EN ISO 90005. (2005).
- Vernal, J. V. (2018). MODELACIÓN DE SISTEMA VIABLE APLICADO A LA MIPYME PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD. CASO DE ESTUDIO EN LAS ARTES GRÁFICAS 2018.
- Wikipedia*. (2021). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>

ANEXOS

Anexo N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: DISEÑO DE PROCESOS BASADO EN EL MODELO DE SISTEMAS VIABLES, PARA EL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN LA COMISARIA ALFONSO UGARTE DE LIMA - 2021								
PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES				METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS
			VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL					DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cómo sería el diseño de Procesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima – 2021 basado en un modelo sistémico organizacional (Modelo de Sistemas Viables)?	Desarrollar el diseño de procesos basado en el Modelo de Sistemas Viables para el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima – 2021.	Al implementarse el diseño se mejorará los procesos basado en el Modelo de Sistemas Viables para el área administrativa del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima – 2021.	MODELO DE SISTEMAS VIABLES	Es un modelo para el diseño y el diagnóstico de organizaciones humanas. Su aplicación más inmediata es al diseño de organizaciones, aunque también se ha aplicado al diseño de estructuras económicas de países enteros. Los principios básicos de partida son, fundamentalmente, los que se han visto en los apartados anteriores, más el hecho de que el sistema resultante ha de ser recursivo. Establece los requisitos estructurales necesarios y suficientes para que las organizaciones puedan ser sistémicas.	Entorno	Partes externas de relevancia directa para el Sistema.	Tipo de Investigación:	TÉCNICAS DE RECOLECCION DE DATOS:
					Operación	Sistema 1: Actividades principales de la Organización	Aplicada	
					Gestión	Sistema 2: Estabilidad Sistema 3: Sinergia Sistema 4: Planificación anticipada Sistema 5: Políticas.	Nivel de Investigación:	Encuestas Entrevistas Documentación del CEM Sesiones de Trabajo Modelado de Procesos Observación directa Entre otros
		Descriptivo						
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	
¿De qué manera se diseñará el Modelo de Sistemas Viables del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?	Diseñar el Modelo de Sistemas Viables del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.	Se diseñarán el Modelo de Sistemas Viables del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.	DISEÑO DE PROCESOS	La Gestión por Procesos es una forma de organización referente a la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la	Modelo de Gestión Organizacional	Eficacia Eficiencia Efectividad	Población:	

¿De qué manera se identificará los procesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?	Identificar los procesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.	Se identificarán los procesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.		organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado, y sobre su mejora se basa de la propia organización.	Organización como sistema		Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima	
¿De qué manera se diseñará los procesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?	Diseñar los procesos del área administrativa del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.	Se diseñarán los procesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.			Procesos Críticos		Muestra:	
¿De qué manera se describirá los procesos a través de Fichas de Procesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?	Describir los procesos a través de Fichas de Procesos del área administrativa del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.	Se describirán los procesos a través de Fichas de Procesos del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.			Modelado de los Procesos		Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima	
¿De qué manera se identificará los indicadores de Gestión del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima?	Identificar los indicadores de Gestión del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.	Se identificarán los indicadores de Gestión del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Alfonso Ugarte de Lima.			Caracterización de los Procesos			
					Descripción de los Subprocesos			

Anexo N° 2: EXPLORANDO LA ORGANIZACIÓN

ficha de levantamiento de información de cargos o Puestos de Trabajo

Estimados Señor(a/ita) se está realizando el proyecto "Diseño de Procesos del Centro de Emergencia Mujer (CEM)" y por ello se está realizando un estudio de levantamiento de información para conocer las características independientes de su puesto de trabajo, relacionado al qué hacer de la organización, a fin de tener una visión inicial de su naturaleza y estructura funcional organizacional. Por ello, se recurre a su persona como fuente primaria de Información para hacerle una entrevista. La naturaleza de su respuesta será respetada.

1. DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: _____

Cargo Actual: _____

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS: indique cuales son las funciones y/o actividades específicas que realiza y marque en la columna de frecuencia, la letra que corresponda a: Diario (r), Semanal (S), Mensual (M) y otros (O).

N°	Actividades y Funciones	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

[De ser necesario utilice hojas adicionales]

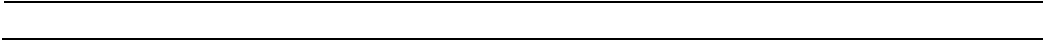
3. FUNCIÓN: Describa brevemente cual es el objetivo concreto de su cargo o puesto de trabajo (se deberá preguntar ¿Para qué se realizan las funciones? o ¿cuál es el resultado esperado de su puesto de trabajo?

4. RELACIONES DEL CARGO: indique las relaciones importantes con otros cargos/puestos de trabajo con los que: Depende de, Supervisa a, Coordina y/o comunica para cumplir con su trabajo.

• Dependencia (s): _____

• Supervisa (s): _____

• Coordinación (es): _____



Anexo N° 3: ANALIZANDO LA ORGANIZACIÓN

Encuesta de Opinión Análisis interno

Estimados Señor (a/ita) se está realizando el proyecto "Diseño de Procesos del Centro de Emergencia Mujer (CEM)" por ello se está realizando un estudio de análisis interno del ambiente organizacional, los aspectos y componentes internos, así como también un relevamiento de requerimientos y/o necesidades influyentes en la Organización. Por ello, se recurre a su persona como fuente primaria/secundaria de información para hacerle una entrevista y quisiera que colabore dedicando unos minutos de su tiempo. La naturaleza confidencial anónima de todas sus respuestas será respetada.

INSTRUCCIONES:

1. A continuación, encontrará una serie de preguntas que permitirán conocer su percepción respecto a su ambiente organizacional y componentes que la integran.
2. Marque con una X la alternativa(s) de respuesta que crea conveniente, y completamente según se le pide.
3. Si tiene dudas pregunte al examinador.
4. Al contestar tenga en cuenta lo siguiente:
 - ✓ No deje ninguna pregunta sin contestar.
 - ✓ Conteste con SINCERIDAD
 - ✓ RECUERDE: Es de carácter ANÓNIMO

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS
ASPECTOS POLITICOS		
1	Ud. considera que: ¿El CEM tiene la necesidad de re - organizarse y reordenarse para mejorar su gestión?	Reingeniería radical () Remodelamiento sistema ordenado gestión () Realineamiento a nuevos instrumentos () Afinamiento de su modelo actual () No requiere reordenarse ()
2	¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que Ud. desempeña en el CEM?	Bastante satisfecho () satisfecho () Poco Satisfecho () Insatisfecho () Totalmente insatisfecho () ¿Por qué?
3	¿Cómo calificaría Ud. el clima organizacional del CEM?	Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular. () Deficiente () ¿Por qué?
PLANIFICACIÓN		
4	¿conoce Ud. la visión, misión y objetivos establecidos del CEM?	SI () NO () ¿Por qué?
5	¿Existe planificación de objetivos y actividades en relación con su trabajo?	Si, siempre () Si, casi siempre () sí, algunas veces () No, muy a menudo. () No, nunca () ¿Por qué?

PROCESOS INTERNOS			
6	¿Considera Ud. que del CEM está estructurado a través de procesos en su gestión y operación organizacional?	si, totalidad (100%) Sí, bastante (75%) Si, intermedio (50%) Sí, en algo (25%) No, en nada (0%) ¿Por qué?	() () () () () ()
7	¿El desarrollo de su trabajo cuenta con procedimientos estandarizados y actualizados?	SI NO ¿Por qué?	() () ()
8	¿Conoces el procedimiento de trabajo de tu área laboral?	Si, Totalidad· Si, Bastante Si Moderado Sí, Poco No, Nada ¿Por· qué?	() () () () () ()
9	¿Cuál es su valoración respecto al nivel organizativo en la gestión y realización de los servicios?	Alto Medio alto Medio Medio bajo· Bajo	() () () () ()
10	Tiene Ud. la sensación de, que el CEM desea acercarse a sus clientes y se preocupa por responder a sus consultas y/o necesidades?	Siempre Casi siempre A veces En ningún momento	() () () ()
11	¿considera Ud. que los proveedores externos e internos se preocupan por responder sus requerimientos y necesidades, cuando los requiera?	Siempre casi siempre A veces En ningún momento	() () () ()
12	¿Considera Ud. que se están gestionando adecuadamente los recursos financieros, económico, tecnológico, información y talento humano? '	Si, gestión de excelencia Si, gestión de calidad Si, planifica y controla los recursos No gestiona, sólo controla los recursos No, no se gestiona los recursos	() () () () ()
CONTROL			
13	¿Usas algún instrumento o herramienta de control en sus actividades de trabajo ¿	Siempre Casi Siempre A veces En ningún momento.	() () () ()
14	Ud. ¿cuenta con herramienta(s) de sistemas para realizar la gestión de su trabajo?	Si No ¿Por qué?	() () () ()
15	¿Conoce, si del CEM cuenta con un sistema de información integrado?	Si No ¿Por qué?	() () () ()
CONDICIONES DE TRABAJO Y RECURSOS			
16	¿El espacio que cuenta en su área laboral es adecuada para realizar sus actividades?	Si No ¿Por qué?	() () ()
17	¿cuenta con todas las herramientas, equipos y materiales necesarios para realizar su trabajo?	Sí, siempre Sí, casi siempre Sí, algunas veces No, muy a menudo No, Nunca	() () () () ()
DESARROLLO PROFESIONAL			
18	En el puesto que usted trabaja ¿Recibe	Sí, siempre	()

	capacitaciones y son acorde a las labores 'que' realiza?	Sí, casi siempre Sí, algunas veces No, muy a menudo No, nunca	() () () ()
19	Si ha recibido capacitación(es) ¿Qué temas fueron?	Gestión de procesos de calidad Gestión estratégica Conocimientos administrativos Otros:	() () () ()
20	Recibió capacitación(es) ¿Qué valor de importancia lo pondrías?	Alto Medio alto Medio Medio bajo Bajo	() () () () ()
21	¿Cuál es su valoración en eficiencia con respecto a los personales CEM?	Excelente Muy bueno Bueno Regular Deficiente	() () () () ()
EQUIPO DE TRABAJO			
22	¿Se practica el trabajo en equipo en mi área de laboral, soy parte de él?	Si No ¿Por qué?	() () ()
23	¿En mi entorno de trabajo, todos cooperamos para obtener mejores resultados?	Si, siempre Sí, casi siempre Sí, algunas veces No, muy a menudo No, nunca	() () () () ()
COMUNICACIÓN Y COMPROMISO			
24	¿Cuál es el nivel de compromiso que usted tiene hacia el CEM, en la búsqueda de soluciones?	Muy alto Alto Regular Bajo	() () () ()
25	¿Conozco a dónde debo acudir cuando Tengo un problema relacionado con el trabajo?	sí, siempre Sí, casi siempre Sí, algunas veces No, muy a menudo No, nunca	() () () () ()
26	¿Recibo y tengo acceso a tiempo, la información sobre aquello que me afecta?	Sí, siempre Sí, casi siempre Sí, algunas veces No, muy a menudo No, nunca	() () () () ()
COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO			
27	¿Se siente conforme con la salario que percibe (alcanza para sus gastos)?	Muy conforme Conforme Poco conforme . Inconforme Totalmente inconforme	() () () () ()
28	¿El monto de su salario justifica las labores que realiza?	Sí, siempre Sí, casi siempre Sí, algunas veces No, muy a menudo No, nunca	() () () () ()
29	El CEM ¿te proporciona incentivos?	Si - Comisiones - Bonos - De reconocimiento - Otros No	() () () () () ()

Anexo N° 4: FORMALIZANDO EL MODELO SISTEMICO DE PROCESOS

Entrevista con Fichas de Modelado de Procesos

Estimados Señor(a/ita) se está realizando el proyecto “Diseño de Procesos del Centro de Emergencia Mujer (CEM)” y por ello se está realizando el levantamiento integral del modelo de procesos de la empresa en que labora. Por ello se recurre a su persona como fuente primaria/secundaria de información para hacerle una entrevista y quisiera pedirle que colabore dedicando unos minutos de su tiempo. La naturaleza confidencial anónima de todas sus respuestas será respetada.

PROCESO:		REPOSABLE:	
SUBSITEMA SISTEMICO:			
PROPOSITO DE PROCESOS:			

Alcance:		RESTRICCIONES		Objetivos:	
• Empieza:				_____	
_____				_____	
• Incluye:				_____	
_____				_____	
• Termina:				_____	

PROVEEDOR	ENTRADA		PROCESOS		
			SUB PROCESOS:		
Registro:				Indicadores:	
_____				_____	
_____				_____	
_____				_____	
_____				_____	
		RECURSOS			
Revisado por:				Fecha	
Elaborado por:					

Anexo N° 6: FOTOS DE ENTREVISTAS A LOS PROFESIONALES





“ Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia”
UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



RESOLUCIÓN N° 0500-2021-UNHEVAL/FIIS-D/V.

Huánuco, 19 de noviembre de 2021.

CONSIDERANDO:

Que con Resolución N° 077-2020-UNHEVAL-CEU, del 11.DIC.2020, se PROCLAMA Y ACREDITA a partir del 14 de diciembre de 2020 hasta el 13 de diciembre de 2024, al **Dr. MARCO ANTONIO VILLAVICENCIO CABRERA** como Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco;

Que con Oficio N° 253-2021-UNHEVAL/PROFI-C, de fecha 10.NOV.2021, el Coordinador del PROCATP, remite el ejemplar de Tesis del Bachiller que estudio en el PROCATP ahora denominado PROFI correspondiente al Ciclo Académico 2021-I, con la finalidad de obtener el Título Profesional de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, solicitando la designación de los Jurados Examinadores para la sustentación de Tesis y fijar fecha y hora, en base al Art. 49 del Reglamento del PROF;

Que visto el expediente, en mérito al Art. 49º del Reglamento del PROFI (ex PROCATP), mi Despacho considera procedente emitir una Resolución designando los Jurados Examinadores de tesis de los Bachilleres de la EP de Ingeniería de Sistemas – PROFI 2021-I, y fijar fecha, hora y lugar para la sustentación pública virtual, debiendo el Presidente del Jurado hacer conocer el Link respectivo;

BACHILLER	TÍTULO DE LA TESIS	JURADOS	DIA/HORA/LUGAR
✓ ERICK CHRISTIAN REYES BLAS	DISEÑO DE PROCESOS BASADO EN EL MODELO DE SISTEMAS VIABLES, PARA EL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN LA COMISARIA ALFONSO UGARTE DE LIMA - 2021	Dr. Pedro Villavicencio Gaurdia PRESIDENTE Dra. Inés Jesús Tolentino SECRETARIO Mg. Elmer Chuquiyauri Saldivar VOCAL	Día: VIERNES 26.NOV.2021 Hora: 10.00am-11.00am LUGAR:Sustentación Virtual.

Que estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, por la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto Universitario y Resolución N° 077-2020-UNHEVAL-CEU;

SE RESUELVE:

1° DESIGNAR Jurados Examinadores de tesis de Bachilleres de la EP de Ingeniería de Sistemas– PROFI 2021 - I, en mérito al Art. 49º del Reglamento del PROFI y fijar fecha, hora y lugar para la sustentación pública virtual, por lo manifestado en los considerandos de la presente Resolución:

BACHILLER	TÍTULO DE LA TESIS	JURADOS	DIA/HORA/LUGAR
✓ ERICK CHRISTIAN REYES BLAS	DISEÑO DE PROCESOS BASADO EN EL MODELO DE SISTEMAS VIABLES, PARA EL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN LA COMISARIA ALFONSO UGARTE DE LIMA - 2021	Dr. Pedro Villavicencio Guardia PRESIDENTE Dra. Inés Jesús Tolentino SECRETARIO Mg. Elmer Chuquiyauri Saldivar VOCAL	Día: VIERNES 26.NOV.2021 Hora: 10.00am-11.00am LUGAR:Sustentación Virtual.

2° DAR A CONOCER a los órganos internos y a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese



Dr. Marco Villavicencio Cabrera
DECANO FIIS

c.c.:PROFI/Jurados/Interesados/Archivo.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 INGENIERO DE SISTEMAS - PROFI**

En Huánuco, a los 26 días del mes de Noviembre de 2021, siendo las 10:00 horas de acuerdo al Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Capítulo XII DE LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS, Art. 48° al 52°, se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis virtual, titulado: **DISEÑO DE PROCESOS BASADO EN EL MODELO DE SISTEMAS VIABLES, PARA EL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN LA COMISARIA ALFONSO UGARTE DE LIMA - 2021**"; presentado por el Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **ERICK CHRISTIAN REYES BLAS**.

Este evento se realizó vía Cisco Webex de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNHEVAL, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dr. PEDRO VILLAVICENCIO GUARDIA

SECRETARIO: Dra. INÉS JESÚS TOLENTINO

VOCAL: Mg. ELMER CHUQUIYAURI SALDIVAR.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 51° y 52° del Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI, obteniéndose el siguiente resultado. **Nota:15(quince)** equivalente a la calificación de bueno Quedando el Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **ERICK CHRISTIAN REYES BLAS. APROBADO.**

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



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

**<UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**



CONSTANCIA DE APTO

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco aprobado con Resolución del Consejo Universitario N° 1893-2021-UNHEVAL, de fecha 17 de agosto de 2021 y en atención a la Tercera Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán tener una similitud máxima del 30%.

Después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del 30% encontrándose bajo los parámetros reglamentados.

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas:

**"DISEÑO DE PROCESOS BASADO EN EL MODELO DE SISTEMAS
VIABLES, PARA EL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN LA COMISARIA
ALFONSO UGARTE DE LIMA - 2021"**

Tesista

Bach. Ingeniería de Sistemas ERICK CHRISTIAN REYES BLAS

Huánuco, 25 de mayo de 2022

Nérida del Carmen Pastrana Díaz
Directora de Investigación - FIIS

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE PREGRADO

IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: Reyes Blas, Erick Christian

DNI.: 46800773

Correo Electrónico: erblas24@gmail.com

Teléfono Casa:

Celular: 930951786

Oficina: _____

IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado
Facultad de: Ingeniería Industrial y de Sistemas E.P.: Ingeniería de Sistemas

Título Profesional obtenido:

Ingeniero de Sistemas

Título de la tesis:

DISEÑO DE PROCESOS BASADO EN EL MODELO DE SISTEMAS VIABLES, PARA EL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN LA COMISARIA ALFONSO UGARTE DE LIMA - 2021

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor (es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica más no al texto completo.

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya (n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año

() 2 años

() 3 años

() 4 años

Luego del período señalado por usted (es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 17/06/2022

Firma del autor y/o autores:

