

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Mejoramiento de procesos en el Ministerio Público en  
el año 2023**

Renato Bruce Quilly Hidalgo

Para optar el Título Profesional de  
Ingeniero Industrial

Lima, 2024

## **INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A** : Decano de la Facultad de Ingeniería  
**DE** : Albert Seymour Murillo Garcia  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 13 de Junio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

Mejoramiento de Procesos en el Ministerio Público en el año 2023

**Autor:**

Renato Bruce Quilly Hidalgo – EAP. Ingeniería Industrial

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 13 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**  
**(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)**

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	iv
DEDICATORIA .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
ASPECTOS GENERALES DE LA ENTIDAD .....	1
1.1.    Datos generales de la entidad .....	1
1.2.    Actividades principales de la entidad .....	1
1.3.    Reseña histórica de la entidad .....	1
1.4.    Organigrama de la entidad .....	3
1.5.    Visión y misión.....	5
1.5.1.    Visión.....	5
1.5.2.    Misión.....	5
1.5.3.    Valores.....	5
1.6.    Marco legal.....	5
1.7.    Descripción del área donde se realiza las actividades profesionales .....	8
1.8.    Descripción del servicio y responsabilidades del bachiller en la entidad ....	8
1.8.1.    Descripción del servicio.....	8
1.8.2.    Responsabilidades durante el servicio.....	9
CAPÍTULO II.....	11
ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES .....	11
2.1.    Antecedentes o diagnóstico situacional.....	11
2.2.    Identificación de necesidad de actividad profesional .....	14

2.3.	Objetivos de la actividad profesional .....	15
2.4.	Justificación de la actividad profesional .....	15
2.5.	Resultados esperados .....	15
CAPÍTULO III .....		17
MARCO TEÓRICO .....		17
3.1.	Bases teóricas de las metodologías o actividades realizadas .....	17
3.1.1.	<i>Gestión por procesos (BPM)</i> .....	17
3.1.2.	<i>Metodología de implementación en la entidad</i> .....	20
3.2.	Casos de uso del BPM .....	24
3.2.1.	<i>Casos en el mundo</i> .....	24
3.2.2.	<i>Casos en América</i> .....	26
3.2.3.	<i>Casos en Perú</i> .....	27
3.3.	Glosario de términos básicos .....	29
CAPÍTULO IV.....		33
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....		33
4.1.	Descripción de actividades profesionales .....	33
4.1.1.	<i>Enfoque de las actividades profesionales</i> .....	34
4.1.2.	<i>Alcance de las actividades profesionales</i> .....	35
4.1.3.	<i>Entregables de las actividades profesionales</i> .....	35
4.2.	Aspectos técnicos de la actividad profesional.....	36
4.2.1.	<i>Metodologías</i> .....	36
4.2.2.	<i>Instrumentos</i> .....	36
4.2.3.	<i>Equipos y accesos utilizados en el desarrollo de las actividades</i> .....	38
4.3.	Ejecución de las actividades profesionales.....	39
4.3.1.	<i>Cronograma de actividades realizadas</i> .....	39
4.3.2.	<i>Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales</i> .....	40
CAPÍTULO V.....		42
RESULTADOS.....		42
5.1.	Resultados finales de las actividades realizadas .....	42

5.1.1.	<i>Modelo conceptual de los procesos AS IS.....</i>	45
5.1.2.	<i>Análisis de actividades de los procesos AS IS.....</i>	52
5.1.3.	<i>Datos obtenidos de los procesos.....</i>	55
5.1.4.	<i>Análisis de costos de los procesos AS IS.....</i>	56
5.1.5.	<i>Modelo conceptual de los procesos TO BE.....</i>	66
5.1.6.	<i>Análisis de costos y viabilidad de inversión de los procesos TO BE.....</i>	68
5.1.7.	<i>Comparativo de antes y después de los procesos.....</i>	78
5.2.	Logros alcanzados .....	81
5.2.1.	<i>Discusión de resultados.....</i>	82
5.3.	Dificultades encontradas .....	83
5.4.	Planteamiento de mejoras .....	84
5.4.1.	<i>Metodologías propuestas.....</i>	84
5.4.2.	<i>Descripción de la implementación.....</i>	85
5.5.	Análisis .....	86
5.6.	Aporte del bachiller en la entidad.....	86
	CONCLUSIONES .....	87
	RECOMENDACIONES .....	88
	BIBLIOGRAFÍA.....	89
	ANEXOS.....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama del Ministerio Público. ....	3
Figura 2. Organigrama de la Gerencia General. ....	4
Figura 3. Ruta de normativas hacia la gestión basada en procesos. ....	6
Figura 4. Carátula del Plan de trabajo para la implementación de la gestión por procesos. ....	10
Figura 5. Mapa de procesos del Ministerio Público. ....	13
Figura 6. Resultados esperados de la actividad profesional ....	16
Figura 7. Ciclo de vida del BPM. ....	17
Figura 8. Fases de la gestión por procesos Fuente. ....	21
Figura 9. Pasos para la determinación de procesos. ....	22
Figura 10. Pasos del seguimiento, medición y análisis. ....	23
Figura 11. Pasos para la mejora de procesos. ....	23
Figura 12. Oficio de designación de contactos de enlace. ....	33
Figura 13. Acta de reunión. ....	34
Figura 14. Datos que contiene una ficha técnica de proceso. ....	37
Figura 15. Ejemplo de diagrama de flujo de proceso. ....	38
Figura 16. Datos referenciales que contiene una ficha de indicador ....	38
Figura 17. Secuencia de las actividades profesionales ....	41
Figura 18. Productos entregados a la entidad.....	43
Figura 19. Diagrama de flujo de gestión de reclamos - AS IS. ....	45
Figura 20. Zoom del diagrama de flujo: Registro de reclamo. ....	46
Figura 21. Zoom del diagrama de flujo: Seguimiento de reclamo.....	47
Figura 22. Zoom del diagrama de flujo: Respuesta de reclamo. ....	48
Figura 23. Diagrama de flujo de recepción y derivación de denuncias – AS IS.....	49
Figura 24. Zoom del diagrama de flujo: Operador de denuncias WEB.....	50

Figura 25. Zoom del diagrama de flujo: Coordinadora de Mesa de Partes.....	50
Figura 26. Zoom del diagrama de flujo: Operador de ventanilla.....	51
Figura 27. Decisión del valor de la actividad .....	52
Figura 28. Actividades clasificadas por valor – Gestión de reclamos.....	53
Figura 29. Actividades clasificadas por valor – Recepción y derivación de denuncias. .....	55
Figura 30. Diagrama de flujo de gestión de reclamos – TO BE.....	66
Figura 31. Diagrama de flujo de recepción y derivación de denuncias – TO BE.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Disciplinas de optimización de procesos .....	19
Tabla 2. Elementos básicos en un diagrama de flujo .....	31
Tabla 3. Cronograma de actividades .....	39
Tabla 4. Resultados de la actividad profesional .....	43
Tabla 5. Clasificación de actividades – Gestión de reclamos.....	53
Tabla 6. Clasificación de actividades – Registro y derivación de denuncias .....	54
Tabla 7. Datos para el análisis de los procesos .....	56
Tabla 8. Costos de personal - Gestión de reclamos.....	56
Tabla 9. Tiempos en el proceso de gestión de reclamos .....	57
Tabla 10. Costo imputado - Gestión de reclamos .....	58
Tabla 11. Costos anuales de gestión de reclamos – AS IS.....	59
Tabla 12. Datos calculados del proceso – Gestión de reclamos .....	59
Tabla 13. Costos de personal - Recepción y derivación de denuncias .....	60
Tabla 14. Tiempos en el proceso de recepción y derivación de denuncias.....	61
Tabla 15. Costo imputado - Recepción y derivación de denuncias .....	63
Tabla 16. Costos del proceso de recepción y derivación de denuncias – AS IS .....	64
Tabla 17. Datos calculados del proceso – Recepción y derivación de denuncias....	65
Tabla 18. Costos del proceso de gestión de reclamos – TO BE .....	69
Tabla 19. Ahorro en el proceso de gestión de reclamos - TO BE .....	69
Tabla 20. Productividad en el proceso de gestión de reclamos – TO BE.....	69
Tabla 21. Conceptos considerados de inversión – Gestión de reclamos .....	70
Tabla 22. Flujo del proyecto de gestión de reclamos .....	71
Tabla 23. Periodo de recupero – Gestión de reclamos .....	72
Tabla 24. ROI – Gestión de reclamos .....	73
Tabla 25. Costos del proceso de recepción y derivación de denuncias – TO BE.....	73



Tabla 26. Ahorro en el proceso de recepción y derivación de denuncias - TO BE ...	73
Tabla 27. Productividad en el proceso de recepción y derivación de denuncias – TO BE .....	74
Tabla 28. Conceptos de inversión – recepción y derivación de denuncias .....	75
Tabla 29. Flujo del proyecto de recepción y derivación de denuncias.....	76
Tabla 30. Periodo de recuperó – recepción y derivación de denuncias .....	76
Tabla 31. ROI – Recepción y derivación de denuncias .....	77
Tabla 32. Sustento de las mejoras en los procesos TO BE .....	78
Tabla 33. Logros obtenidos.....	81
Tabla 34. Dificultades y acciones realizadas.....	83
Tabla 35. Cronograma propuesto de formación y adopción al BPM .....	85

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Ficha técnica del proceso de registro y derivación de denuncias.....	94
Anexo 2: Ficha de indicador propuesto del proceso registro y derivación de denuncias. .....	95
Anexo 3: Ficha técnica del proceso de gestión de reclamos.....	96
Anexo 4: Ficha de indicador propuesto del proceso de gestión de reclamos.....	97
Anexo 5: Tiempos y costos del proceso de gestión de reclamos – TO BE. ....	98
Anexo 6: Tiempos y costos del proceso de recepción y derivación de denuncias – TO BE.....	99
Anexo 7: Evidencia del levantamiento de información con los usuarios de los procesos. .....	100

## RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo de suficiencia profesional aplicado está motivado por la necesidad regulatoria en el Ministerio Público (la entidad), el cual se dedica a perseguir el delito y a representar a la sociedad ante los tribunales, para la adopción de un modelo de gestión basado en procesos, según “*Norma Técnica N.º 001-2018-SGP*” y la filosofía del BPM. A raíz de ello, surge la necesidad de la actividad profesional de contratar diversos profesionales especializados en el campo de la gestión por procesos, la modalidad de contratación fue mediante orden de servicio, por la cual la medición y evaluación del bachiller era mediante productos y entregables, tales como: diagrama de flujo, ficha técnica de procesos, ficha de indicador o según lo que se determine en los términos de referencia del servicio.

Al momento de la contratación, la información de los procesos en la entidad no había aún sido levantada, por lo que no disponía de diagramas de flujos, fichas técnicas de procesos o de alguna otra herramienta de caracterización, dicho de otra forma, los usuarios desconocían cómo funcionaban en la actualidad los procesos en los que participaban. Estos eran principalmente apoyados por directivas. A raíz de ello, la Subgerencia de Normas y Procedimientos describió, en los términos de referencia del servicio: levantar el diagrama de flujo AS IS, identificar oportunidades de mejora y proponer un diagrama de flujo TO BE de los procesos Gestión de reclamos y Recepción y derivación de reclamos.

Para el desarrollo de la actividad profesional, se contactó con los dueños y usuarios de los procesos para el levantamiento de los procesos, para ello, se usó el método de la entrevista. Con ello, se logró visibilizar y plasmar cómo funcionan los procesos en un diagrama de flujo, paralelamente, identificando oportunidades de mejora en ellos para, luego, proponer cómo deberían ser los procesos en un diagrama de flujo con las oportunidades de mejora incluidas.

Para la determinación de la viabilidad de los procesos TO BE propuestos, se calculó el ahorro de los procesos TO BE frente al AS IS los cuales son: para el proceso de Gestión de reclamos, S/ 40,272.05 con un ROI del 129 % y para el proceso de Recepción y derivación de denuncias, S/ 1,269,977.46 con un ROI del 304 %. Estos indicadores señalan que ambos procesos TO BE de implementarse, son viables y generan beneficios mayores a los requeridos por la entidad de invertir en ellos.

**Palabras clave:** Procesos, BPM, Modelo de gestión, Mejora de procesos.