



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Propuesta de Implementación de un Sistema de Calidad sobre
Atención de Violencia Familiar en Comisaría de Carmen de la
Legua-Callao**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Vasquez Garay, Gustavo Adolfo (ORCID: 0000-0002-5111-9189)

ASESOR:

Dr. Núñez Lira, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El actual trabajo de investigación se encuentra dedicada a mi querida esposa y a mi hermoso hijo, debido a su gran amor y paciencia que me han ayudado a lograr este objetivo, así mismo a mis padres por sus enseñanzas, consejos y motivaciones para poder ser una mejor persona cada día y alcanzar mis objetivos profesionales

Agradecimiento

En primer lugar le doy gracias a Dios, por darme las fuerzas y sabiduría a fin de poder cumplir con este objetivo, sé que siempre puedo contar con él, gracias a su amor.

Agradezco a mi profesor Luis Alberto Nuñez por sus conocimientos a fin de perfeccionar el presente trabajo de investigación

Agradezco al Comisario de la Comisaria de Carmen de la Legua-Reynoso-Callao debido a que permitió realizar la capacitación, entrevistas y diagnóstico en base al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

Agradezco a los Expertos Técnicos: Ing. William Vasquez, Alfredo Pérez y Carlos Montenegro por brindar sus aportes en relación a la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Comisaria de Carmen de la Legua Reynoso-Callao.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	13
3.3. Escenario de estudio.	16
3.4. Participantes	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de datos	18
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSION	19
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es evaluar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para el proceso de Atención de denuncias por violencia familiar que se brindan en las comisarías de la Policía Nacional del Perú.

A fin de poder evaluar la propuesta de implementación para el proceso de atención de denuncias por violencia familiar para el presente trabajo de investigación cualitativa, se toma como metodología el análisis de la realidad problemática que hubo en el año 2020 por el estado de emergencia, así como también mediante entrevistas al personal policial y especialidad en relación a la evaluación y análisis de las ventajas y beneficios al implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el proceso indicado.

Los resultados de acuerdo al presente trabajo de investigación, se resume en la interpretación del personal que lidera y participa en el proceso de atención de violencia familiar en base a preguntas que ayudan a evaluar el presente objetivo, concluyéndose que si es recomendable realizar dicha implementación dando cumplimiento a la Política y Objetivos de Calidad PNP aprobado mediante R.C.G N°028-2020-CG PNP-SECEJE y mejorar la atención al ciudadano.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, Satisfacción, Ciudadano, Proceso.

Abstract

The objective of this research work is to evaluate a proposal for the implementation of a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 Standard for the process of Attention to complaints of family violence that are provided in the police stations of the National Police of Peru .

In order to evaluate the implementation proposal for the process of attention to complaints of family violence for this qualitative research work, the analysis of the problematic reality that existed in 2020 due to the state of emergency is taken as a methodology, as well as through interviews with police and specialty personnel in relation to the evaluation and analysis of the advantages and benefits of implementing an ISO 9001: 2015 Quality Management System for the indicated process.

The results according to the present research work are summarized in the interpretation of the personnel who lead and participate in the process of care of family violence based on questions that help to evaluate the present objective, concluding that if it is advisable to carry out said implementation giving compliance with the PNP Quality Policy and Objectives approved by RCG N ° 028-2020-CG PNP-SECEJE and improve citizen service.

Keywords: Quality Management System, Satisfaction, Citizen, Process.

I. Introducción

Debido a la coyuntura que se vivió desde marzo 2020 hasta julio del 2020 por la pandemia del COVID-19, existieron ciertos problemas por las cuarentenas dadas por el Estado Peruano, el cual las familias convivieron dentro de un mismo hogar generando conflictos y problemas interpersonales, a raíz de esto, se ha tenido un incremento en la atención de denuncias por violencia familia en las comisarías, sobre todo afectando a las mujeres y niños, el cual en muchas veces se ven imposibilitados en poder tomar las acciones correctivas por si mismas. En ese sentido se recurrieron a las comisarías a fin de poder realizar dicha denuncia correspondiente, esperando una solución y apoyo por el personal policial que atienden las denuncias por violencia familiar.

Así mismo las denuncias por violencia familia no fueron oportunas y generaron una incomodidad al usuario a fin de que pueda ser atendido su denuncia, trayendo consigo expedientes perdidos o extraviados de denuncia por violencia familiar generando consecuencias negativas y un impacto negativo para imagen de la Institución Policial dirigido al ciudadano, en el cual se pudo verificar de acuerdo a las quejas y reclamos establecidos por los ciudadanos en los meses de marzo, abril y mayo del 2020 referido a la demora por varios días respecto al servicio de estudio en el presente trabajo de investigación.

Para entidades públicas y/o privadas se deben cumplir los requisitos de sus usuarios, en el cual se deben cubrir los estándares respectivos relacionados a la calidad del servicio que brindan, estos deben cubrir los requisitos exigidos por el cliente, así como también las normativas legales que aplican, con el objetivo de satisfacer los requisitos del ciudadano en relación a sus requerimientos dentro de cada organización pública y/o privada, el cual existió un enfrentamiento, con el propósito de mejorar la percepción del ciudadano, donde se le debe exigir que den cumplimiento a las normativas legales relacionados al servicio o producto que brindan.

Por otro lado, el direccionamiento de querer implementar normas de calidad, debe dar cumplimiento a un conjunto de requisitos requeridos por el ciudadano, en

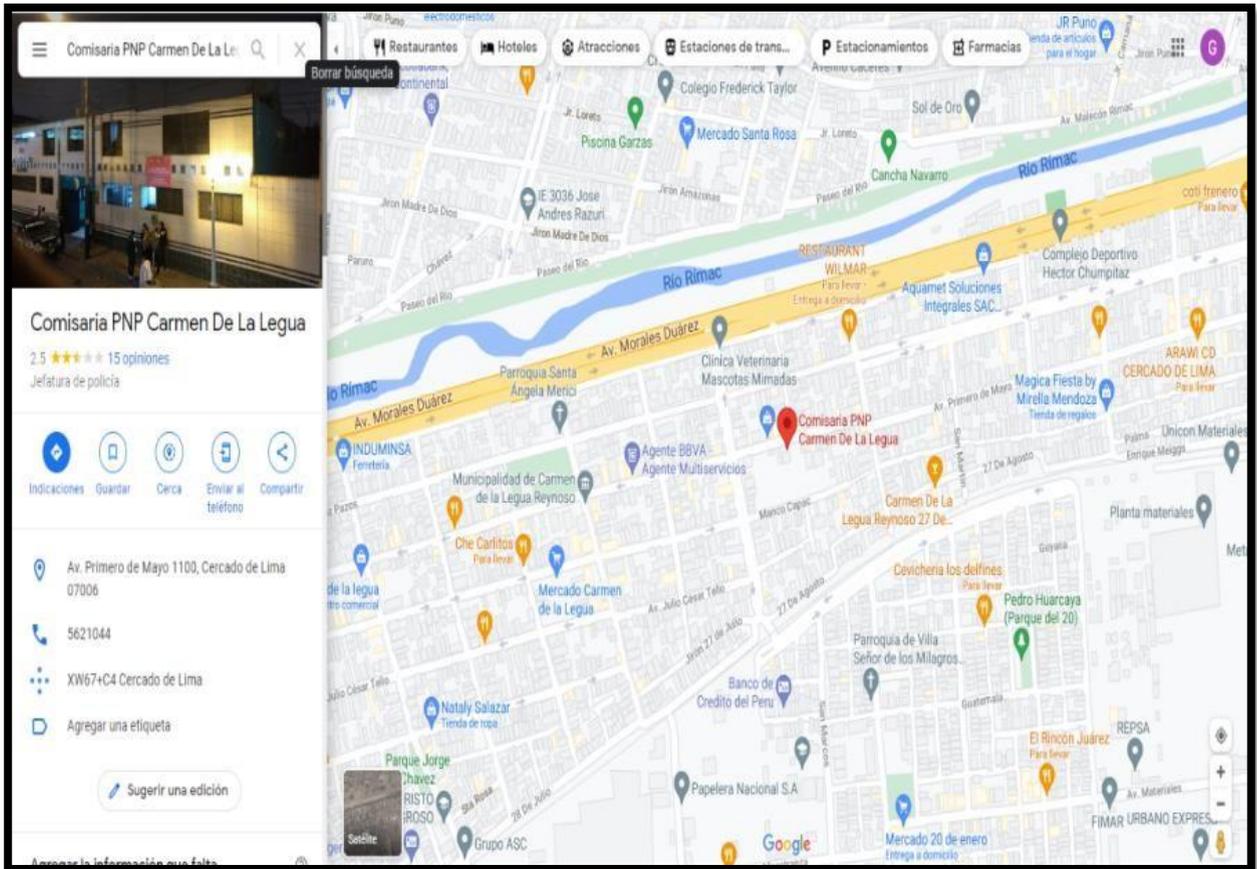
especial las normativas o requisitos legales relacionados a mejorar la calidad del servicio, que garantiza la percepción del ciudadano en cumplir sus necesidades y expectativas; no obstante, en la verificación de los resultados al implementar una gestión de calidad en la entidades públicas y/o privadas, se evidenciaron distintas diferencias relacionados a la percepción del ciudadano, al entorno relacionado a la infraestructura de la entidad, a los recursos tecnológicos, humanos y entre otros que evalúan las necesidades y mejoras de dichos recursos, esto a fin de mejorar la calidad satisfaciendo los requerimientos del ciudadano, en ese sentido fue relevante analizar en este proyecto de investigación cual es el impacto positivo y los valores agregados en relación a mejorar la atención brindada al ciudadano, dar cumplimiento a cada capítulo del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 relacionado a los servicios que se brindan al ciudadano.

Por tanto las entidades públicas y/o privadas solicitan nuevas exigencias referidas para aumentar la calidad del servicio al ciudadano, por ende tomando como modelo la Comisaría de Carmen de la Legua, siendo una entidad pública que pertenece a la Policía Nacional del Perú, se tuvo como objetivo “Analizar la propuesta para la implementación de la calidad para el proceso de Atención sobre Violencia Familiar en Comisaría Carmen de la Legua – Callao”, desprendiéndose en cinco objetivos específicos que fueron necesarios para realizar el análisis, los cuales fueron:

- Evaluación respecto a especificaciones sobre el equipo técnico que lidera el proceso.
- Análisis sobre metodología en la aplicación de la mejora de la calidad en la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao.
- Identificación de los parámetros relacionados en para la proyección de la calidad del servicio respecto al proceso atención sobre denuncias por violencia familiar.
- Identificación sobre las actividades que se implementan para verificar el cumplimiento de la calidad.
- Identificación de los medios de difusión para dar a conocer la Política, Objetivos y Procedimientos en base a la norma ISO 9001:2015.

La propuesta del presente trabajo de investigación es realizada para la comisaría de Carmen de la legua – Reynoso-Callao, de acuerdo a lo siguiente:

Gráfico 1: **Ubicación de la Comisaría de Carmen de la Legua-Reynoso-Callao**
Lugar donde se realiza el estudio del presente trabajo de investigación



La presente propuesta es importante en relación al ámbito social porque ayuda a mejorar de manera significativa la calidad del servicio del proceso de atención de violencia familiar dirigida a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades y expectativas, y en relación al ámbito económico se gestiona de manera óptima los recursos para cumplir dicho objetivo.

II. Marco teórico

Sobre el contexto internacional relacionada a la calidad del servicio que se brindó correspondiente a distintas organizaciones, el cual se pudo observar que existen distintas investigaciones y estudios que describen el efecto, los cambios para mejora y el impacto positivo como consecuencia del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, el cual se viene realizando desde el año 1987, las cuales ayudaron a incrementar la percepción del ciudadano relacionado a sus necesidades y expectativas, esto se hizo a fin de que se continúe con algunos estudios o investigaciones relacionadas, las cuales se mencionan a continuación:

Rojas Pinto (2015), quien durante su estudio, llegó a obtener una herramienta de apoyo de gestión que ayudo a medir la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de Lo Prado – Chile, donde concluyo que se consideró importante medir dicha satisfacción relacionado al servicio otorgado en la Municipalidad.

Así mismo Schroeder (2011), durante su trabajo de investigación, mediante su metodología realizo la exposición de la calidad, que lo define como un concepto relativo, del cual por medio de atributos obtenidos a través de los productos o servicios orientados a la calidad, se diferenciaron en relación a sus capacidades y características correspondiente a los requisitos requeridos por el usuario, donde concluyo que considerando ello indico que la calidad depende de los requisitos que exige el consumidor, quiere decir que se debe cubrir las necesidades y expectativas del usuario final, considero también inicialmente se realice la evaluación de la calidad.

Además, Cubillos y Rozo (2009) concluyen que al realizar la afirmación que aparte de la preocupación por la estadística aplicada a la calidad, es considerable que se pueda gestionar y administrar la mejora del servicio, por el cual se va diseñando las fases de mejora continua (PHVA), el cual son la base de los sistemas de gestión existentes en la actualidad.

Así mismo de acuerdo a Pérez (2018) concluyo que mediante revisiones en el contexto nacional se tendrá como acción la mejora de la atención y cumplimiento

Sobre los requisitos de la calidad, también demostró que las necesidades exigidas por los usuarios del Hospital Víctor Larco Herrera están relacionados a la calidad del servicio y su satisfacción, lo mismo que fue indicado por Tapia (2018), quien concluyó que la mejora de la atención está basado en identificar y mejorar la percepción del cliente.

De acuerdo a contexto, la metodología que utilizaron sobre la gestión de la calidad indicado por Espí y Lemaitrela (2012), se concluyó que la calidad está enfocada a una etapa de crecimiento para el desarrollo del proceso evaluado, que deben satisfacer los requerimientos del cliente, reflejándose mayor calidad, eficiencia, eficacia y generando un mayor impacto positivo en la atención del servicio o producto ofrecido dentro del marco de la normativa legal.

Con respecto a los trabajos realizados relacionados a la metodología de la identificación de la variable de mejorar la calidad de atención, Álvarez (2017) concluyó que el grado de la percepción se recopila en base a encuestas, donde se evidenció la conformidad y cumplimiento de los requerimientos del cliente, mejorando su percepción. Así mismo Ros (2016) concluyo demostrando la interacción de los requisitos solicitados en distintos requerimientos. Así mismo Vargas (2013) indico mediante su investigación sobre percepción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Sobre la diversidad de definiciones relacionadas a la calidad, se toma como referencia a Deming (1990) quien concluye que para mejorar el servicio dependerá del recurso humano competente.

Así mismo García, Cepeda y Martin (2012) concluyen sobre percepción de los requerimientos del cliente que se convierte en un instrumento de suma importancia a fin de generar un valor agregado e incrementar la percepción en materia de calidad, esto apoyado por Paiva-Peñaloza (2018) quien también concluyo que para mejorar el servicio se verá reflejado en la cantidad de requerimientos solicitados por el cliente, él está evidenciando en cumplir sus requisitos. Además, Ishikawa (1996) concluye que el seguimiento a la calidad del servicio o producto promueve el bien más rentable para el cliente.

Adicionalmente, de acuerdo a lo concluido por Rizwanul (2016), indico que las definiciones relacionadas a la mejora del servicio intervienen el recurso humano dependiendo de la ocupación que tenga, el cual se ve reflejado en sus competencias, a fin de realizar las actividades necesarias.

En ese contexto, de acuerdo a Mendoza (2020) y Rizwanul (2019), concluyeron que, para mejorar la percepción del cliente, este debe contar con el compromiso de los responsables del proceso a fin de programar actividades necesarias para mejorar la percepción de las necesidades y expectativas del cliente, en el cual se hace referencia a dar cumplimiento a las exigencias solicitadas por el cliente evaluando su percepción sobre el servicio brindando.

Así mismo de acuerdo a Sanchez (2016) concluye sobre lograr la implementación y certificación para incrementar la rentabilidad, la imagen organizacional y afianzar los servicios brindados al cliente, reforzando esta idea de acuerdo a Rache (2018) se tiene como objetivo incrementar la satisfacción del cliente a través de mejoras solicitadas por la empresa Transporte San Felipe S.A, el cual utilizo como metodología un diagnóstico para verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001, concluyéndose en valores cuantitativos sobre la satisfacción del cliente.

De acuerdo a Morales (2016) concluye que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 mejora los servicios o productos brindados en temas de calidad, reforzando por Candela (2019) concluyó la mejora del servicio se basa también en que las organizaciones se encuentren ordenadas e identificados sus procesos que interactúan para evaluar su desempeño.

Así mismo de acuerdo a Barrantes (2018) concluye que una organización incrementa el desempeño de sus indicadores, de igual manera para Barreto (2020) se concluye que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 promueve la mejora y productividad en una organización.

Cabe señalar que lo indicado por Mamani y Pachac (2016) sobre la Norma ISO 9001:2015 aplicado en JIG CONFECCIONES del distrito de los Olivos, será necesario previamente realizar un diagnóstico para mejorar e identificar la situación actual de una empresa, a fin de identificar las falencias y mejorar la calidad del servicio o producto dado, además Chepe (2018) concluye que a través de una adecuada implantación de los estándares de calidad es direccionado a mejorar la productividad, por el cual se permite mejorar el grado de percepción y productividad.

Además de acuerdo a Calle (2018), concluyó que para incluir documentación que evidencia el Sistema de Gestión de Calidad de una organización se clasifica en 4 tipos, donde Chuyo y Mendoza (2018) concluyeron que la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en una organización aumenta positivamente la percepción del cliente sobre el servicio o producto brindado.

Así mismo Pérez (2018) concluye que el uso de encuesta ayuda a identificar y medir la percepción del cliente, a fin de aumentar la rentabilidad y optimizar los recursos, además Barreto (2020) concluye que efectivamente la calidad promueve el la mejora en la productividad de la organización.

Adicionalmente Castillo y Cueva (2019) refuerzan en el aspecto relacionado a la Norma ISO 9001:2015, las cuales pueden ser verificadas a través de auditorías y otras revisiones, además Pérez (2017) enfatiza que el diseño de una implementación ISO evalúa el diagnóstico inicial de la organización para la mejora continua, reforzando esto Aguilar (2010) se indicó que la calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 dependerá del compromiso y las decisiones relacionadas a los recursos para el cumplimiento de dicho objetivo.

Asimismo Coaguila (2017) menciona que para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015, es necesario previamente el diagnóstico respectivo que ayudara a planificar las actividades de implementación, además Castillejo (2016) concluye que el Sistema de Gestión de Calidad ayuda a mejorar la productividad de una organización.

En ese sentido Nuñez (2017) especifica que la implantación de la mejora en la atención de todo servicio para un cliente, depende del tiempo y los recursos que se utilizaran en la organización, apoyando esto Incio & Rodríguez (2017) mencionan que la toma de encuesta de satisfacción ayuda también a identificar las falencias y el diagnóstico referido al cumplimiento de los requerimientos del ciudadano; adicionalmente Huamanchumo & Mogollón (2016) en su trabajo de investigación promueven la evaluación de un diagnóstico inicial para la mejora de la percepción del cliente en materia de calidad.

Cabe señalar de acuerdo a Minchán & Hervías (2017) concluyen que a fin de aumentar el grado de percepción del cliente, se realiza previamente una identificación de los procesos, que ayuda a identificar las falencias dadas en la organización, así mismo Quispe (2017) concluye que la norma ISO 9001:2015 prioriza y apoya la estandarización de los procesos de una organización evidenciándose en las auditorías, inspecciones y medición de la satisfacción del cliente.

Así mismo Angulo (2020) concluye que dicha implementación ayuda a incrementar la rentabilidad optimizando los recursos necesarios, también Breas (2020) concluye que los procedimientos elaborados, el recurso humano y acciones para mejorar la calidad ayuda a fortalecer la organización, así mismo de acuerdo a lo concluido por Cabrera & García (2017) ayuda a reducir los costos operativos generando rentabilidad y mejora en los recursos para la calidad del servicio.

De acuerdo a lo señalado por Torres (2018) se concluye también que el crecimiento de la producción o productividad de una organización radica en un diagnóstico ISO 9001:2015 identificando las falencias para la mejora, así mismo Querevalu (2012) concluye que dicha implementación mejora la gestión administrativa y los procesos contenidos en la organización, reforzando ello Larrea (2015) concluye que la calidad afecta o genera un impacto positivo en la rentabilidad de una organización, dando un crecimiento a la productividad y reduciendo las falencias y/o productos o servicios no conformes.

Cabe señalar que de acuerdo a Agurto (2014) se concluye que dicha implementación ayuda a gestionar y ordenar las actividades de la organización optimizando los recursos utilizados, así mismo Falcón (2016) promueve el reordenamiento y gestión eficaz de las actividades de un proceso para la calidad, reforzando esta idea de acuerdo a Sanchez (2017) la calidad se relaciona con los procesos y recursos a utilizar y mejorar, así como también Cabrera & Pillaca (2019) que concluyeron que se evalúa el costo-beneficio para aumentar la rentabilidad de la organización en pro de mejora de la percepción del cliente.

Así mismo de acuerdo a la Calidad considera varias ventajas, donde estas serán destinadas a una implementación de actividades de sistema de gestión para la organización, se tendrá beneficios y bondades que la organización demostrará a su personal involucrado y al exterior dando confianza en la atención del requerimiento solicitado por el cliente, donde las ventajas se pueden dividir en dos categorías, de acuerdo a:

Aspectos positivos internamente en la entidad:

- Establecimiento de la jerarquía de liderazgo del personal involucrado en los procesos implementados en la organización.
- Comunicación transparente y eficaz dentro y fuera de la organización.
- Establecimiento de funciones y responsabilidades definidas del recurso humano establecidas.
- Procesos Estandarizados
- Compromiso respecto a los responsables de dichas actividades a fin de implementar, gestionar y aumentar la satisfacción del cliente, demostrando liderazgo en la organización.
- Análisis sobre la toma de acción ante situaciones que pongan en riesgo la adecuada atención al cliente.
- Evaluación respecto al entorno de la organización, a fin de identificar la realidad problemática e implementar acciones aumentar la productividad de las actividades orientadas a la calidad implementada en la organización.

Aspectos positivos que se muestran fuera de la entidad:

- Ingreso a nuevos comercios que puedan ayudar a mejorar la demanda del servicio o producto ofrecido al cliente.
- Mejorar la imagen hacia el exterior demostrando que los servicios o productos ofrecidos sean de calidad a la percepción del cliente.
- Fortalecer la comercialización y posicionamiento de la organización
- Mejora de la calidad de atención a la percepción del cliente.
- Adecuada selección de las entidades que brindan un servicio o producto a la organización (Proveedores).
- Mayor competitividad
- Generar confianza para los clientes que toman el servicio brindado, entre otras ventajas.

La Norma ISO 9001:2015 contiene capítulos de cumplimiento, los cuales van desde el capítulo 4 al capítulo 10 y están enfocados a varios aspectos relacionados a la mejora de la organización, las etapas para realizar dicha implementación consisten en lo siguiente:

- Fase 1: Contexto de la Organización: Se deben establecer, definir y evaluar los factores internos (fortaleza y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que afectan a la organización, además se identifican los requisitos requeridos por los grupos de interés que afectan directamente o indirectamente a dicha organización, dichos factores internos y externos deben ser coherentes con el propósito de la organización teniendo como soporte los procesos de gestión, adicionalmente se identifica la secuencia de la gestión por procesos involucrados en la calidad del servicio o producto ofrecido, los cuales se involucran e interactúan para brindar el servicio solicitado, se determinan las entradas, salidas, se propone objetivo, meta y un indicador para mejorar el desempeño del proceso.
- Fase 2: Liderazgo: La Alta Dirección, quien es el dueño del proceso a implementar debe disponer de un serio en representación a la organización, así como también contar y demostrar Política de Calidad que asegure su compromiso con ella, así como también dar cumplimiento a la legislación aplicable sobre el servicio o producto brindado por la organización.

- Fase 3: Planificación: Se deben identificar las acciones, recursos, plazos, responsables y evidencia de dichas acciones, a fin de realizar una adecuada planificación que estén orientados a mejorar la satisfacción del cliente, los cuales están reflejados en la medición de los indicadores de gestión representados a través de compromisos establecidos por la máxima autoridad de la organización, así mismo se tendrá en consideración la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos que afectan a la organización en relación a su contexto organizacional.
- Fase 4: Apoyo: Se debe considerar la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y logísticos que dispondrá la organización para realizar la implementación de las actividades relacionadas a la calidad del bien brindado, así mismo se debe limitar las competencias que tiene el personal involucrado, debido a que se deberá contar con un recurso humano eficaz relacionado a la educación, formación y/o experiencia pertenecientes a la organización.
- Fase 5: Operación: Consiste en la planificación y control operacional de una organización debe hacerse en base a los procesos que interactúan y contribuyen en la atención del servicio o producto brindado, así como también se cumplir con los requerimientos solicitados (necesidad del servicio o producto) a fin de poder mejorarlos continuamente, así mismo se deberá contar con una apropiada selección y evaluación respecto a proveedores involucrados en las adquisiciones de bienes y servicios para la organización, definiéndose criterios de evaluación y retroalimentación con dichos proveedores.
- Fase 6: Desempeño: La medición y análisis del avance respecto al sistema, consiste en el seguimiento, medición, análisis y verificación de los procesos que intervienen en dicho sistema, de lo cual se toma como evidencia las ejecuciones de auditorías internas y externas, la medición y el tratamiento de los riesgos, la retroalimentación del ciudadano y de aquellos grupos de interés relacionados con el servicio que brinda la organización en materia de calidad del servicio o producto ofrecido.
- Fase 7: Mejora: La mejora debe centrarse en las actividades para prevenir la identificación de las desviaciones, mejorar atención del servicio ofrecido que den cumplimiento a lo requerido por el usuario, donde la mejora está basada en el ciclo de Deming

III. Metodología

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación: respecto a este trabajo de investigación es de enfoque Cualitativo, debido porque las fuentes de información son bibliográficas, en el cual si se utiliza un instrumento de medición para identificar las mejoras que se deben implementar en base a un Sistema de Gestión de Calidad.

3.1.1. Diseño de Investigación:

Fue de nivel descriptivo porque toma los datos de la realidad problemática que se da en las Comisarías pertenecientes al Perú. Así mismo es explicativo debido al empleo de las entrevistas a profundidad y comprendieron acerca de la problemática del tema de acuerdo a la matriz de categorización y se contrastó con los antecedentes y bases teóricas. Estudio de caso: Consiste en la investigación de problemas o delimitaciones específicas que comprende el espacio geográfico de dichas comisarias, en el área de atención de denuncias por violencia familiar.

Tomando como referencia a Flores (2004), se indica que, en relación a los trabajos de investigación, el presente trabajo es un método activo y participativo cuyo propósito es evaluar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 para el proceso de atención de violencia familiar, en el cual se debe permitir investigar, comunicar, argumentar y actuar en situaciones problemáticas.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

3.2.1. Categoría: Conocimientos Especializados: se define como la información que se adquiere a través de la experiencia y enseñanza relacionado a un tema específico.

Subcategorías:

- Perfil adecuado que incluya la educación, formación y/o experiencia del personal involucrado directamente e indirectamente en el proceso de atención del servicio o producto brindado; en el cual se definen como las

competencias adquiridas por la persona en relación a la educación, formación y experiencia obtenida a través del tiempo.

- Conocimiento relacionado a la Calidad del servicio o producto brindado; se define como el grado de información que se conoce en relación a los conceptos y fundamentos de la calidad adquirirá en la persona.

3.2.2. Categoría: Metodología para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015: es el conjunto de métodos que se deben de implementar para dar cumplimiento a los capítulos de la Norma ISO 9001:2015, los cuales están conformados por los mismos.

Subcategorías:

- Análisis de Contexto; es la identificación de los factores externos e internos que pueden afectar a la organización, en base a las partes interesadas que interactúan para el desarrollo de sus objetivos.
- Liderazgo; es la capacidad que tiene un individuo para influir, motivar, organizar y dirigir una organización o grupo de trabajo a fin de cumplir con los objetivos trazados.
- Planificación de la calidad; se define al conjunto de acciones que se encuentran orientadas a establecer los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos que se encuentran clasificados en los procesos de planificación, misional y de soporte.
- Soporte; se define como la implementación de los requerimientos tecnológicos, personal y de infraestructura, a fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente.
- Operación; se define en el contexto de la norma ISO 9001:2015, acerca de los procedimientos y controles necesarios a identificar, medir y mejorar el grado de percepción del cliente.
- Evaluación de desempeño; se define como un proceso sistemático y periódico donde se evalúa el grado de eficacia y cumplimiento de las actividades del personal involucrado y que participa en los objetivos de la organización.
- Mejora; es el conjunto de actividades evidenciables que ayudan a mejorar el desempeño de los objetivos, de los procesos y del grado de percepción

del cliente en relación a un producto o servicio brindado.

3.2.3. Categoría: Actividades para el seguimiento y control: Se define a las estrategias que ayudan a verificar el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y evaluar la percepción del cliente en relación a sus necesidades y expectativas.

Subcategorías:

- Revisiones relacionadas al proceso de atención de violencia familiar en la Comisaría de Carmen de la Legua por personal externo o interno; se define como actividades de verificación del cumplimiento en base a la Norma ISO 9001:2015.
- Evaluar el grado de percepción del cliente, para identificar las mejoras en el proceso de atención de violencia familiar; se define como la medición cuantitativa y cualitativa de las necesidades y expectativas del cliente.
- Evaluar y mejorar continuamente los indicadores relacionados a los objetivos de calidad que ayudan a mejorar el proceso de atención al ciudadano; se define como la medición cuantitativa de los procesos que interactúan y se encuentran involucrados, ayudando a mejorar su desempeño.

3.2.4. Categoría: Difusión del Sistema de Gestión de Calidad: es la acción de divulgar, compartir o brindar información relacionada al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 dirigido a las personas que lideran y participan en los procesos de la organización.

Subcategorías:

- Comunicación interna de la información y resultados del SGC ISO 9001:2015; se define como la difusión que se da internamente en la organización.
- Comunicación externa de la información y resultados del SGC ISO 9001:2015; se define como la difusión que se da de la organización hacia el exterior.

3.3. Escenario de Estudio

Para dar cumplimiento al presente ítem, se destaca la provincia constitucional del Callao, el cual tiene un área de 146 km², conteniendo seis distritos de Callao, los cuales son: Bellavista, Carmen de la Legua, La Punta, La Perla, Ventanilla y Mi Perú.

Donde el escenario de estudio fue en la Comisaría de Carmen de la Legua, ubicado en la Av. 1 ero de Mayo N°1108.

3.4. Participantes

Para la definición de los participantes es conveniente establecer una serie de estrategias por parte del investigador, ya sea un convenio, o dirigirse con actores de mayor nivel que tengan un interés en el tema para su desarrollo (Valderrama Mendoza, 2013).

Los participantes del presente estudio fueron especialistas expertos que trabajaron en entidades públicas y/o privadas, así como el personal policial que lidera y participa en el proceso de atención de denuncias por violencia familiar, quienes aportaron información valiosa para el análisis de la problemática y cumplimiento de los objetivos de la investigación, que permitió realizar la interpretación y análisis de la realidad problemática, así mismo se cuenta con la participación de personal que atiende directamente el proceso de atención de denuncias por violencia familiar en la comisaria de Carmen de la Legua-Callao.

Tabla 1: **Relación de los especialistas técnicos y personal policial entrevistados**

Nro.	Nombre y apellidos	Cargo	Participantes	Código
1	William Vasquez Garay	Experto 1	Entrevistado I	E1
2	Alfredo Pérez	Experto 3	Entrevistado III	E3
3	Carlos Montenegro	Experto 4	Entrevistado IV	E4
4	ST2 PNP Karina Vallejo Alegría	Personal policial que participa en el SGC	Entrevistado V	P1ToI
5	SS PNP Dora Esther Toledo del Mazo	Personal que lidera el proceso de SGC	Entrevistado V	P2

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sobre la recolección de la información, es una etapa que requiere de mucho

esfuerzo, observación, análisis, y trabajo conceptual (Valderrama Mendoza, 2013).

La técnica seguida para la adquirir información se basa en el desarrollo de la entrevista aplicada a los participantes, aplicando una guía de entrevista relacionadas a las categorías y subcategorías del estudio para los expertos técnicos y el personal policial perteneciente al proceso de atención de denuncia por violencia familiar.

3.6. Procedimiento

Para el procedimiento seguido se tomaron en consideración las siguientes actividades:

- Se revisó una serie de evidencias (revisión de la página web que contiene la política y objetivos de calidad de la PNP, revisión de la Guía de Procedimientos para la Intervención de la Policía Nacional en el Marco de la Ley N°30364 "Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar" y su Reglamento D.S N° 009-2016-MIMP, Reglamento del Decreto Legislativo N°1267 – Ley de la Policía Nacional del Perú que contiene la estructura orgánica de la PNP) esto a fin de que se realizó la identificación de la problemática en el escenario de estudio.
- Seguidamente, se recopiló la información relacionada a la categoría estudiada y sus subcategorías correspondientes.
- Se emitió una carta de presentación dirigida a los participantes, con la finalidad de presentar la investigación desarrollada, exponer la finalidad y objetivo de estudio, con el propósito de que los participantes sean entrevistados en una fecha de común acuerdo y con consentimiento permitido de grabación.
- Se revisó y analizó la información e ideas abordadas respecto a la problemática a través de las entrevistas realizadas.
- Se triangular los resultados entre lo recopilado por los participantes, las fuentes bibliográficas de revistas científicas y normativas correspondiente y finalmente, se presentó los resultados de manera organizada para el análisis profundo del caso.

3.7. Rigor científico

La rigurosidad científica de una investigación asegura la credibilidad del estudio realizado y de los resultados. Esta credibilidad se logra abordando claramente el propósito del estudio, la selección de los participantes específicos y escenarios, y también los procedimientos usados para el levantamiento de información y análisis de datos (Valderrama Mendoza, 2013).

Finalmente, para asegurar la veracidad de los resultados, la presente investigación aborda las siguientes estrategias:

- La triangulación, utilizando las diferentes fuentes de información
- La información que brindaron los participantes ayudaron para verificar y validar la realidad problemática y necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basada en la ISO 9001:2015.
- La revisión de los participantes, consistente en que cada participante debe de revisar la síntesis de su participación elaborada por el investigador.

3.8. Metodología de análisis de datos

De acuerdo a Valderrama (2013), la recolección de información y su análisis son dos actividades que se realizan en paralelo en una investigación cualitativa.

Para el análisis de la presente, se tomaron en consideración el análisis de las fuentes de información con la finalidad de realizar una triangulación con la información recopilada de los participantes. Esto implicó identificar las coincidencias o similitudes y a su vez, las diferencias identificadas en las entrevistas realizadas a los participantes, donde se permitió acceder a un panorama más preciso con los aportes alcanzados en la materia.

3.9. Aspectos Éticos

El análisis del resultado de la investigación se abordó de manera interpretativa, sin perder la objetividad del tema, respetando la autoría de las fuentes bibliográficas consultadas para el desarrollo del presente estudio y con la finalidad de evitar el plagio. Respecto a la participación de los entrevistados se le pidió autorización debida a cada uno de ellos, informando que la finalidad de la entrevista era para fines académicos más no, para generar una crítica en la gestión de la entidad estudiada.

IV. Resultados y Discusión

Se procedió a describir y entender las entrevistas realizadas a los expertos técnicos y al personal policial que lidera y participa en el proceso de atención de denuncias por violencia familiar, los cuales fueron tres (3) expertos técnicos especialistas en calidad, Un (1) personal que lidera el proceso (Comisario) y dos (2) sub oficiales que participan en la atención de la denuncia respectiva, así mismo se indicó que las preguntas aplicadas son parte de la Guía de Entrevista, las cuales fueron abordadas de manera ordenada, de acuerdo al orden de los objetivos planteados.

Para dar análisis a las categorías y subcategorías definidas, resulta pertinente conocer los alcances de las respuestas de los participantes, siendo los siguientes:

Conforme al objetivo general: Evaluar la Propuesta para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el proceso de Atención de Violencia Familiar, se realizaron las preguntas en relación a dicho objetivo general, teniendo como resultados lo siguiente:

P1: SS PNP Dora Esther Toledo del Mazo, tomando en consideración las respuestas del líder del proceso de atención de denuncias por violencia familiar (Comisario), es importante considerar la implementación de un Sistema de Gestión basada en la Norma ISO 9001:2015 debido a la necesidad de mejorar y mantener la calidad del servicio y por implementar la política y objetivos de calidad ya implementados en todas las unidades de la PNP a través de la R.C.G N°028-2020-CG PNP-SECEJE de fecha 28ENE2020.

P2: ST2 PNP Karina Vallejo Alegría, De acuerdo a lo interpretación dada por la Sub Oficial, es de suma importancia mejorar la calidad del servicio que se brinda tratando de mejorar las brechas y burocracias existentes.

E1: Ing. William Vasquez Garay (Experto Técnico N°01), Es muy conveniente que se pueda mejorar el servicio de atención de violencia familiar en base a la calidad, a fin de mejorar aumentar la percepción del cliente en base a sus necesidades y expectativas.

E2: Ing. Alfredo Pérez (Experto Técnico N°02), Las comisarias pertenecen al sector público y están para dar apoyo al ciudadano, y es importante que se encuentre implementado con un SGC ISO 9001:2015 ya que le da mucho valor al servicio que se brinda en la comisaria.

E3; Ing. Carlos Montenegro (Experto Técnico N°03), Sería importante considerar la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en la Comisaria en vista que se cuenta con varios servicios que se brinda, por lo que la idea es que se implemente una cultura de calidad para un proceso específico, a fin de que los otros procesos puedan ir entrando poco a poco, (ir implementándose poco a poco como parte de la mejora).

De acuerdo a lo entrevistado por el personal policial y expertos técnicos, es importante proponer una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para una comisaría en especial tomando como modelo para las otras comisarias, esto a fin de mejorar el servicio y dar cumplimiento a las especificaciones de los requerimientos solicitados por el cliente.

Objetivo Específico N°01: Evaluación las competencias del personal que lidera y participa en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Comisaria de Carmen de la Legua, Callao.

Se redactó la interrogante N° 1: ¿El personal policial que lidera el proceso de atención de denuncias por violencia familiar, cuenta con las competencias adecuadas para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?

P1: SS PNP Dora Esther Toledo del Mazo, dentro de la carrera policial, se brindan cursos relacionados a calidad a fin de mejorar la percepción hacia el ciudadano, se verifico en el “reporte de información personal”, que el responsable del proceso de atención de denuncias ocupa puestos similares ocupa durante un tiempo de 3 años, contando con la experiencia relacionado a la atención de denuncias de distintos servicios brindados al ciudadano.

P2: ST2 PNP Karina Vallejo Alegría, se verificó en el “reporte de información del personal” que la ST2 PNP Karina Vallejo si cuenta con los conocimientos

relacionados a calidad y también con la experiencia de 3 años aproximadamente en relación al servicio de atención de denuncias dadas por el ciudadano.

E1: Ing. William Vasquez Garay (Experto Técnico N°01), se indica que las jefaturas deben tener un mayor rango de tiempo de experiencia, así como también que para algunos puestos claves se debe considerar el liderazgo para mantener y gestionar el sistema de gestión de calidad, los puestos claves son los puestos de la dirección que toman decisiones.

E2: Ing. Alfredo Pérez (Experto Técnico N°02), se indica que el personal policial que lidera el proceso, debe tener conocimiento especializado sobre el proceso de atención de violencia familiar y en herramientas para la mejora continua que aseguran el cumplimiento de los objetivos, así como también la experiencia requerida en relación a atención del servicio al ciudadano.

E3; Ing. Carlos Montenegro (Experto Técnico N°03), se indica que la persona que administre el sistema (persona que lidere) debe estar bien preparada en base a conocimientos y experiencia relacionado a calidad.

La persona que administre o lidere el proceso de SGC, debe tener los conocimientos, educación y experiencia requerida para diseñar e implementar el SGC, el cual esto se ha verificado con el reporte de competencia del personal policial SSPNP Dora Toledo del Mazo, donde se verifica que si ha llevado un curso de atención al cliente de calidad y en relación a denuncias por violencia familiar, así como la experiencia.

De acuerdo a lo observado en el siguiente gráfico:

Se redactó la interrogante N° 2: ¿ El personal policial que participa en el proceso de atención de denuncias por violencia familiar, cuenta con las competencias adecuadas para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?

P1: SS PNP Dora Esther Toledo del Mazo, dentro de la carrera policial, se brindan cursos relacionados a calidad a fin de mejorar la percepción hacia el ciudadano, así mismo el personal policial que participa en el proceso, quienes son los que atienden directamente y los que dan apoyo moral y psicológico al personal policial, si cuentan con cursos relacionados a violencia familiar de acuerdo a lo verificado en el “Reporte de Información Personal”.

P2: ST2 PNP Karina Vallejo Alegría, el personal policial involucrado en la atención directa de las denuncias por violencia familiar, cuenta con cursos de seguridad ciudadana y de violencia familiar, así como el tiempo de experiencia en el tema respectivo, verificándose en el “Reporte de Información Personal”.

E1: Ing. William Vasquez Garay (Experto Técnico N°01), se interpretó que el personal que participa en el proceso de un Sistema de Gestión de Calidad, debe tener las competencias en calidad que se aterriza en conocimientos, toma de conciencia y experiencia, relacionados a conocimientos en base a la calidad.

E2: Ing. Alfredo Pérez (Experto Técnico N°02), se interpretó que el personal policial que participa en el proceso del Sistema de Gestión de Calidad, deber tener conocimiento técnico del proceso de atención de violencia familiar y contar con herramientas de mejora continua, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

E3; Ing. Carlos Montenegro (Experto Técnico N°03), se interpretó que se tiene que evidenciar que las personas que participan en el sistema de gestión de calidad tienen la preparación necesaria para un buen desempeño del SGC, sino en caso no se tuviera, el área tiene la obligación de realizar capacitaciones necesarias para mejorar su desempeño.

Las personas que participan en el proceso, deben tener los conocimientos, educación y experiencia requerida para el cumplimiento de los procedimientos implementados, donde esto se ha verificado con el reporte de competencia del personal policial, de acuerdo a lo siguiente:

Objetivo Específico N°02: Analizar la metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao.

Se redactó la interrogante N° 3: ¿El personal policial que lidera el proceso de atención de denuncias por violencia familiar ha determinado una metodología o pasos a seguir para la implementación del SGC basada en la norma ISO 9001:2015?

P1: SS PNP Dora Esther Toledo del Mazo, se observa que el personal policial, se observa que no se ha determinado ninguna metodología, ni tampoco se han planteado actividades de planificación que ayuden a implementar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, solo se cuenta con la Guía de Procedimientos para la Intervención de la Policía Nacional en el Marco de la Ley N°30364 "Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar" y su Reglamento D.S N° 009-2016-MIMP", aprobado mediante R.D N°925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP del 12SET201, donde se señala el mecanismo de procedimiento.

P2: ST2 PNP Karina Vallejo Alegría, se observa que no se ha participado en ninguna planificación para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

E1: Ing. William Vasquez Garay (Experto Técnico N°01), se interpretó que para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Comisaría, se debe seguir los siguientes pasos en relación al ciclo de mejora continua, de acuerdo a:

1. Planificación: que consiste en la elaboración de procedimientos, políticas, objetivos, manuales, y otros relacionado a la base documentada del sistema de gestión.
2. Ejecución: Cumplir con la documentación implementada en la etapa de planificación, es dar cumplimiento a todas las actividades descritas en dicho procedimiento.
3. Verificación: a través de indicadores de gestión, de inspecciones, auditorias, revisiones, entre otros que ayudan a verificar el cumplimiento del sistema de gestión.
4. Toma de acciones: actuar cuando lo planificado no se está cumpliendo

Así mismo el tiempo de implementación depende de tamaño, contexto y complejo de la organización, donde se consideró un tiempo promedio estándar mínimo de 5 meses para la implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización.

E2: Ing. Alfredo Pérez (Experto Técnico N°02), se especifica que para la metodología de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, se debe seguir en lo siguiente:

1. Conocer la norma ISO 9001:2015 por parte del personal policial y el especialista de calidad
2. Lista de verificación en función a los documentos que se cumplen para el Sistema de Gestión de Calidad.
3. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

E3; Ing. Carlos Montenegro (Experto Técnico N°03), se interpretó que se debe empezar de lo siguiente para determinar la metodología de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a:

1. Realizar un Diagnóstico para medir el nivel de brechas que existen con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 (que tenemos y que no tenemos) para determinar nuestro plan de trabajo.
2. Lo que ya se tiene se debe evaluar para mejorar y lo que no hay se debe dar cumplimiento en la elaboración de la documentación.
3. Una vez ya realizado el diagnóstico, se procede a realizar un plan de trabajo para realizar el trabajo de implementación como tal.

Para la implementación de la Norma ISO 9001:2015, se debió realizar un diagnóstico en relación al cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 y con dichos resultados, se elaboró un Cronograma de actividades, así como también conformar el equipo de trabajo respectivo.

Objetivo Específico N°03: Identificar las actividades para el Seguimiento y Control del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Se redactó la interrogante N° 4: ¿El personal policial que lidera el proceso tiene implementado mecanismos de control para la medición de la calidad

del servicio en base a la norma ISO 9001:2015?

P1: SS PNP Dora Esther Toledo del Mazo, se observa que se verificó que no se cuenta con mecanismos de control para la medición de la calidad, solo se cuentan con visitas inopinadas del Ministerio de la Mujer, la Defensoría del Pueblo y hasta personal de la Contraloría General a fin de verificar el cumplimiento de la Guía de Procedimientos para la Intervención de la Policía Nacional en el Marco de la Ley N°30364 "Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar" y su Reglamento D.S N° 009-2016-MIMP", aprobado mediante R.D N°925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP del 12SET2016.

P2: ST2 PNP Karina Vallejo Alegría, se observa que en el proceso de atención de denuncias de violencia familiar, se realizan inspecciones para verificar el cumplimiento de la Guía de Procedimientos para la Intervención de la Policía Nacional en el Marco de la Ley N°30364 "Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar" y su Reglamento D.S N° 009-2016-MIMP", aprobado mediante R.D N°925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP del 12SET2016.

E1: Ing. William Vasquez Garay (Experto Técnico N°01), se interpretó que para el seguimiento y control, se debió realizar lo siguiente:

1. Inspecciones periódicas , programadas o no programadas
2. Medición de indicadores mensuales que evalúan el desempeño de los procesos y del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
3. Realizar entrevistas al personal policial sobre el funcionamiento y cumplimiento de sus procedimientos operativos, así como verificar que el Sistema de Gestión de Calidad esté funcionando y
4. Auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento.

E2: Ing. Alfredo Pérez (Experto Técnico N°02), se interpretó que se debe contar con lo siguiente para el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad:

1. Indicadores de los procesos que intervienen en el proceso de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015
2. Mediante las auditorías internas y externas a fin de verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y verificar la mejora continua de la organización.
3. Seguimiento a las no conformidades que son provenientes de una

auditoria o actividades propias que tiene la organización a través de monitoreos o revisiones.

E3; Ing. Carlos Montenegro (Experto Técnico N°03), se interpretó que el presente trabajo de estudio, está totalmente enfocado a la satisfacción del cliente, teniendo como propósito aumentar el grado de percepción del cliente, esto se mide a través de encuestas para la captación de percepción del cliente y ver como esta funcionamiento el sistema.

Se realiza un seguimiento de cumplimiento a la Guía de Procedimientos para la Intervención de la Policía Nacional en el Marco de la Ley N°30364 "Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar" y su Reglamento D.S N° 009-2016-MIMP", que es realizada por el Ministerio de la Mujer, la Defensoría del Pueblo y hasta personal de la Contraloría General, sin embargo no se ha medido directamente la percepción del ciudadano ni tampoco se cuenta con controles para medir el grado de satisfacción del cliente.

Objetivo Específico N°04: Identificar los medios de difusión para dar a conocer la información del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el personal policial y ciudadanos.

Se redactó la interrogante N° 4: ¿La Comisaría cuenta con mecanismos de difusión externa e interna para difundir la Política, Objetivos y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?

P1: SS PNP Dora Esther Toledo del Mazo, se observa que en la PNP relacionados a las comisarías, estos cuentan con medios de difusión como la página web y afiches que se encuentran publicados en el periódico mural al ingreso, por el cual se podrá contar con una política de calidad, objetivos y otros procedimientos relacionados al mismo.

P2: ST2 PNP Karina Vallejo Alegría, se observa que de igual manera, en las comisarías se cuentan con afiches que están colocados en el periódico mural a fin de poder difundir información relevante al ciudadano, también se hace hincapié a las constancias de enterado que les hacen firmar al personal policial, a fin de tomar conocimiento del tema de difusión solicitada.

E1: Ing. William Vasquez Garay (Experto Técnico N°01), se interpretó que la difusión se podría hacer mediante:

1. Mediante charlas, a través de periódico mural
2. A través de banner o videos tutoriales
3. A través de afiches, página web y todo medio de comunicación impreso que indique los servicios

Así mismo para la comunicación externa se puede colocar un Banner fuera o también a través de la página web para la vista y comunicación al ciudadano donde se difunde la política de calidad, objetivos de calidad, las responsabilidades, resultados de indicadores, resultados de objetivos, resultados de auditorías, quejas del cliente, riesgos y oportunidades que está expuesto la organización.

E2: Ing. Alfredo Pérez (Experto Técnico N°02), se interpretó que la difusión externa o interna se podría hacer mediante:

1. A través de correos electrónicos
2. A través de videos institucionales que tiene la comisaria, periódico mural, banner
3. A través de capacitaciones al personal policial también para difundir el sistema de gestión de calidad.

E3; Ing. Carlos Montenegro (Experto Técnico N°03), se interpretó que la difusión externa e interna, se realiza a través de memorándum, comunicación web, oficios y documentación formal que establece la PNP para su comunicación, así como también avisos y folletos.

Así mismo el proceso de denuncias de violencia familiar, es la encargada de difundir la política, objetivos y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad a toda la PNP mediante afiches, correos, videos institucionales y capacitaciones internas para el personal propio; a fin de dar a conocer su implementación ISO y comunicación al ciudadano mediante publicaciones.

La difusión de la información se realiza a través del periódico mural de la comisaria, así como también se observa que mediante en la página web de la PNP, el cual ya se ha difundido la política y objetivos de calidad de la PNP como se muestra:

Gráfico 4: Difusión de la Política y Objetivos de Calidad de la PNP a través de la página web

Se verifica que la difusión de la Política y Objetivos de Calidad PNP aprobado mediante R.C.G N°028-2020-CG PNP/SECEJE de fecha 28ENE2020, donde se encuentra difundida para la implementación de todas las unidades de organización que conforma la PNP.



V. Conclusiones

De acuerdo al presente trabajo de investigación, se tiene las siguientes conclusiones:

Primero:

Las competencias del personal policial que lidera y participa en el proceso de estudio en la comisaría de Carmen de la Legua Reynoso-Callao se ve reflejada en los conocimientos técnicos sobre el proceso de violencia familiar y la experiencia en la dirección y participación de dicho proceso, sin embargo, no son capacitados en la carrera policial sobre atención al ciudadano.

Segundo:

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 radica en dar cumplimiento a los capítulos 4, 5, 6, 7, 8,9 y 10 de la Norma ISO 9001:2015 mediante la elaboración de documentos establecidos en un cronograma de actividades, obtenido a partir de evaluar las necesidades y beneficios que brindara dicha implementación.

Tercero:

Para el seguimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Comisaria de Carmen de la Legua-Reynoso-Callao, se realiza a través de medición de la satisfacción del ciudadano, auditorías, inspecciones, medición de indicadores de objetivos y actividades que ayuden a gestionar los riesgos.

Cuarto:

La información del Sistema de Gestión de Calidad, que ayude a mejorar la calidad del servicio, se realiza a través de la página web de la PNP, afiches en el periódico mural, capacitaciones al personal policial y entrega de constancias de enterado dirigid al personal policial.

V. Recomendaciones:

De acuerdo al presente trabajo de investigación, se tiene las siguientes recomendaciones dirigidos al dueño del proceso de atención de violencia familiar en la Comisaría de Carmen de la Legua-Reynoso-Callao (Comisario):

Primero:

Mejorar las competencias del personal policial brindando capacitaciones referidas a la satisfacción del ciudadano.

Segundo:

Tomar como referencia el presente trabajo de investigación para la preparación de los documentos que evidencien el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 de acuerdo a un cronograma de actividades.

Tercero:

Realizar toma de encuestas al ciudadano para medir la percepción del ciudadano y evaluar el grado de satisfacción, así como también proponer realizar inspecciones y auditorías que ayuden a mejorar el servicio.

Cuarto:

Seguir realizando mediante difusión y/o capacitación la Política y Objetivos de Calidad de la PNP para el personal policial y al ciudadano.

Referencias

- Rojas Pinto (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado.
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- International Organization for Standardization (2015). ISO 9001:2015. Norma Internacional ISO 9001:2015 Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, Suiza: ISO. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:ed3:v1>
- Schroeder (2011). Administración de Operaciones. México: Tercera Edición McGraw-Hill, https://intercovamex.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion_de_operaciones-1.pdf
- Cubillos y Rodríguez (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de La Salle, (48), 80-99. <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/>
- Perez (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital "Victor Larco Herrera - Lima 2018", 87
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/23955>
- Tapia (2018). Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de Noviembre de Tacna, 66.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29234/tapia_cv.pdf?s_equence=1&isAllowed=y
- Espi y Lemaitrela (2012). Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación superior. Informe 2012, Santiago de Chile, cinda, 308-309
<https://cinda.cl/publicacion/aseguramiento-de-la-calidad-en-iberoamerica-educacion-superior-informe-2012/>
- Alvares (2017). Satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Escuela DR. Alejandro Davila Bolanos", Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017, 32. <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Ros (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual, 212-213.
<http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/1638>
- Vargas (2013), Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, 71-76.
<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>
- Deming (1990). Out the crisis. Cambridge, M.A. Massach. setts: Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study
<https://mitpress.mit.edu/books/out-crisis>
- García, Cepeda y Martín (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de escala CALIDFIT, 10-12. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235126897011.pdf>

- Peñaloza (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Piura-2018. Revista Científica Institucional TZHOECOEN, 695-696.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959>
- Ishikawa (1996). Guide To Quality Control. Asian Productivity Organization, Tokyo.1972 http://reviewsep.com/my_documents/my_files/8_MOHAMMAD-RAFIK_Arranged.pdf
- Rizwanul (2016). Identifying role of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context. BMC Health Serv Res, 16(204).
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1461-z>
- Mendoza (2020). Satisfaccion de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de Oftamología del Hospital II Vitarte - EsSalud en el 2014 vs.2018 y la satisfacción con calidad global 2018, -Tesis de la Universidad Nacional Mayou de San Marcos, 53.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15927/Mendoza_d_n.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rizwanul (2019). Identifying role of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context. Bangladesh. BMC Health Service Res . 2016; 16: 204. Retrieved from Córdoba Salamanca, H. (2017). Investigación cualitativa (Primera ed.). Colombia, Colombia: Fondo Editorial Areandino.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1461-z>
- Sanchez (2016). Propuesta de implementacion de un Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la inocuidad de Café Tostado Molido de la Cooperativa Centrocafe, Jaen - Cajamarca, 2016, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10925>
- Rache (2018). Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para incrementar la Satisfacción de los Clientes de Transportes San Felipe S.A; Trujillo-2018, Universidad Cesar Vallejo. 13
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25958>
- Morales (2016). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la Satisfacción del cliente externo en la empresa DICOMSA S.A Santa Anita. Lima 2015, Universidad Cesar Vallejo, 14-15. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18598>
- Candela (2019). Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la Satisfacción del cliente en la empresa COSERBISEG S.R.L, Villa El Salvador, 2019, Universidad Cesar Vallejo, 72
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55502>
- Barrantes (2018). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en la empresa ENVOLTURAS PERU en el 2017, Universidad Cesar Vallejo, 107-108
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16972>
- Barreto (2020). Implementacion de la Norma ISO 9001:2015 para incrementar la productividad de una empresa de control de plagas, 2020, Universidad Cesar Vallejo, 45 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61421>

- Mamani y Pachac (2016). Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en la MYPE JJC CONFECCIONES en el Distrito de los Olivos en el año 2016, Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/12467>
- Chepe (2018). Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes del centro producción Tottus Chiclayo – 2018, Universidad Cesar Vallejo, 83. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57016>
- Calle (2018). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la eficacia de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón, Chiclayo, 2018, Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29785/Calle_ML.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Chuyo y Mendoza (2018). Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Smmot SRL, 2018, Universidad Cesar Vallejo, 43. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37215>
- Perez (2018). Implementación de un sistema de gestión de calidad para incrementar la productividad de la empresa Suministros Energéticos Integrales Perú S.A.C., San Miguel, 2018, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38206>
- Castillo, R. y Cueva, M. (2019). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el molino Capricornio Import S.A.C., Chiclayo (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2025>
- Pérez (2017). Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A. Quito, 2017, 148 p. Tesis (Maestría en Administración de Empresas, MBA). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión. <http://hdl.handle.net/10644/5871>
- Aguilar (2010). Propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa "Filtración Industrial Especializada S.A" de C.V DE XALAPA, VERACRUZ <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/aureliano-aguilar-bonilla.pdf>
- Coaguilla (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALEZ_ANTOMET.pdf
- Castillejo (2016). Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016, Universidad Cesar Vallejo, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14943/Castillejo_MRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Núñez (2017). Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la empresa MARINSA S.R.L (Universidad de Lima). <https://hdl.handle.net/20.500.12724/5953>
- Incio & Rodríguez (2017). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa CER EIRL (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/12383>
- Huamanchumo & Mogollón (2016). Diseño del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, para la mí pyme Ventijar S.A.C. (Trabajo de suficiencia profesional). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/9935>
- Minchán & Hervias (2017). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una empresa de servicios de mantenimiento (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/12364>
- Jurado & Salas (2015). Propuesta de implementación de un SGI de calidad, medio ambiente, y syso para reducir los costos en la ejecución del proyecto Ptar y emisario submarino La Chira. Repositorio de la Universidad Privada del Norte <https://hdl.handle.net/11537/11059>
- Carrera (2017). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la eficacia de los procesos del Instituto Zegel IPAE (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte <https://hdl.handle.net/11537/12350>
- Quispe (2017). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la reducción de costos en la línea de producción de plataformas de la empresa Consermet S.A.C (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/11564>
- Angulo (2020). Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para incrementar la rentabilidad de la empresa de Calzado del Piero (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/24737>
- Breas (2020). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad para reducir costos en una empresa de calzado (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/24740>
- Cabrera & García (2017). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para reducir los costos en el servicio de atención al cliente de la empresa Autonort S.A., 2017. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/12862>

- Torres (2018). Propuesta de implementación de un VSM y MRP bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015 y el sistema HACCP para reducir el alto porcentaje de productos defectuosos de la línea de producción de pisco de la empresa Mi Perú (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/13745>
- Querevalu (2012). Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa Westfire Sudamérica SCRL – Cajamarca. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/3175>
- Larrea (2015). Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para mejorar la rentabilidad en la empresa Vinos AR E.I.R.L. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/10233>
- Agurto (2014). Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL. Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú. <https://hdl.handle.net/11042/2237>
- Falcón (2016). Propuesta de diseño de un sistema de gestión de la calidad para el área de acabados de una empresa textil," Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), 2016. <http://hdl.handle.net/10757/622514>
- Sanchez (2017). Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11411/Sanchez_CW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera y Pillaca (2019). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la productividad en la empresa AGROPUCALÁ S.A.A., Chiclayo-2018. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5204/cabrera-pillaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores (2004). Los Paradigmas de la Investigación Científica, Revista Scientific Research Paradigms http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Valderrama (2013). Guía para elaborar la Tesis Universitaria – Escuela de Posgrado <https://es.slideshare.net/santiagorodriguez102/guia-para-el-alaborar-una-tesis- universitaria-santiago-valderrama>

ANEXO N°01: Matriz de Categorización

Ámbito de Atención	Problema general	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Indicadores	Preguntas al Personal Policial	Evidencias	Preguntas al Experto
<p style="text-align: center;">Comisaría de Carmen de la Legua Reynoso - Callao</p>	<p>¿De qué manera influiría proponer una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el proceso de denuncias por violencia familiar en la comisaría de Carmen de la Legua, Callao?</p>	<p>Evaluar la propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el proceso de Atención de Violencia Familiar en la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao.</p>	<p>Evaluar las competencias del personal que lidera y participa en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao.</p>	<p style="text-align: center;">Conocimientos Especializados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias del personal que lidera la implementación del SGC ISO 9001:2015 • Competencias del personal que participa en la implementación del SGC ISO 9001:2015 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal policial que lidera el proceso de atención de denuncias por violencia familiar, cuenta con las competencias adecuadas para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015? • ¿El personal policial que participa en el proceso de atención de denuncias por violencia familiar, cuenta con las competencias adecuadas para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015? 	<ul style="list-style-type: none"> • Currículum Vitae 	<p style="text-align: center;">¿Qué competencias debe tener el personal policial que lidera y participa en el Sistema de Gestión de Calidad?</p>
			<p>Analizar la metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao.</p>	<p style="text-align: center;">Metodología para la implementación del SGC ISO 9001:2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de las actividades que puedan dar cumplimiento al SGC ISO 9001:2015 que evidencien el cumplimiento de los capítulos 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal policial que lidera el proceso de atención de denuncias por violencia familiar ha determinado la metodología o los pasos a seguir para la implementación del SGC basada en la norma ISO 9001:2015? 	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de actividades que indiquen el cumplimiento de la implementación del SGC ISO 9001:2015. 	<p style="text-align: center;">¿Qué actividades realizaría para implementar el Sistema de Gestión de Calidad basada en la ISO 9001:2015 en la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao?</p>
			<p>Identificar las actividades para el seguimiento y control del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015</p>	<p style="text-align: center;">Actividades para el seguimiento y control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías • Satisfacción del Cliente • Revisiones periódicas 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal policial que lidera el proceso tiene implementado mecanismos de control para la medición de la calidad del servicio en base a la norma ISO 9001:2015? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías • Encuesta de satisfacción del cliente 	<p style="text-align: center;">¿Qué actividades de control implementaría para dar seguimiento y control al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 a implementar?</p>
			<p>Identificar los medios de difusión para dar a conocer la información del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el personal policial y ciudadanos</p>	<p style="text-align: center;">Difusión del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interna • Externa 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La Comisaría cuenta con mecanismos de difusión externa e interna para difundir la Política, Objetivos y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015? 	<ul style="list-style-type: none"> • Listas de asistencia de capacitaciones • Publicaciones internas • Página web de la PNP • Material de Publicidad 	<p style="text-align: center;">¿Qué medios de difusión utilizaría la Comisaría para difundir el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?</p>

ANEXO N°02: Guía de Entrevista

Categorías	Subcategoría	Preguntas al Personal Policial	Preguntas al Experto Técnico
Conocimientos Especializados	Perfil adecuado que incluya la educación, formación y/o experiencia del personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad.	¿El personal policial que lidera el proceso de atención de denuncias por violencia familiar, cuenta con las competencias adecuadas para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?	¿Qué competencias debe tener el personal policial que lidera y participa en el Sistema de Gestión de Calidad?
	Conocimiento relacionado a la Calidad del Servicio.	¿El personal policial que participa en el proceso de atención de denuncias por violencia familiar, cuenta con las competencias adecuadas para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?	
Metodología para la implementación del SGC ISO 9001:2015	Establecimiento de las actividades que puedan dar cumplimiento al SGC ISO 9001:2015 que evidencien el cumplimiento de los capítulos 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.	¿El personal policial que lidera el proceso de atención de denuncias por violencia familiar ha determinado la metodología o los pasos a seguir para la implementación del SGC basada en la norma ISO 9001:2015?	¿Qué actividades realizaría para implementar el Sistema de Gestión de Calidad basada en la ISO 9001:2015 en la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao?
Actividades para el seguimiento y control	Identificar las actividades para el seguimiento y control del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	¿El personal policial que lidera el proceso tiene implementado mecanismos de control para la medición de la calidad del servicio en base a la norma ISO 9001:2015?	¿Qué actividades de control implementaría para dar seguimiento y control al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?
Difusión del Sistema de Gestión de Calidad	Identificar los medios de difusión para dar a conocer la información del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el personal policial y ciudadanos	¿La Comisaría cuenta con mecanismos de difusión externa e interna para difundir la Política, Objetivos y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?	Qué medios de difusión utilizaría la Comisaría para difundir el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?

ANEXO N°03: Consolidado de respuestas de la entrevista al Experto Técnico

Preguntas	E1 (William) ISO MASTER	E3 (Alfredo) DIRADM PNP	E4 (Carlos Montenegro) DIRADM PNP	Resumen - Consolidado
<p align="center">1. ¿Qué competencias debe tener el personal policial para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una Comisaría?</p>	<p>Debe tener las competencias en calidad que se aterriza en conocimientos, toma de conciencia y experiencia, relacionados a conocimientos en base a la calidad, sus procedimientos, sus registros y como hacer una actividad en calidad.</p> <p>En base a la experiencia, las jefaturas deben tener un mayor rango de tiempo de experiencia, y el personal policial podría tener poco tiempo. Esta experiencia debe ser basada a sus actividades, gestionar registros y viendo temas de calidad, si en caso no lo tuviera se podría capacitar a dicho personal para mejorar sus competencias relacionado a sus conocimientos. En base a la toma de conciencia, debe ser u programa de implementar una cultura de calidad para el personal policial y todos los involucrados en el sistema de gestión, a través de capacitaciones, charlas, premios u otras estrategias necesarias para mejorar la calidad.</p> <p>Para algunos puestos claves se debe considerar el liderazgo para mantener y gestionar el sistema de</p>	<p>El personal policial debe tener conocimiento técnico de los procesos, procedimientos y herramientas de gestión de calidad que participan y lograr cumplir el objetivo El personal policial que participa debe tener conocimiento técnico en gestión de calidad y procesos, y conocimiento sobre el procedimiento a certificar, lo debe conocer bien todo esto para que pueda participar en la implementación de un SGC.</p> <p>El personal profesional si debe contar con la experiencia que ayude en la implementación del SGC, sin embargo el personal policial no (personal responsable de la certificación.</p>	<p>Se tiene que evidenciar que las personas que participan en el sistema de gestión de calidad tienen la preparación necesaria para un buen desempeño del SGC, sino se tiene, el area tiene la obligación en realizar la capacitación necesaria para mejorar su desempeño, se debe considerar el recurso humano es muy importante el cual dependerá de su desempeño, donde la generación de servicio policial está ligado con la calidad del servicio, el servicio policial está ligada directamente con la preparación de las personas.</p> <p>La persona que administre el sistema (persona que lidere) debe estar bien preparada y el resto del personal tiene que conocer los requisitos de la norma, por el cual deben ser capacitadas en cumplimiento a los requisitos que la comisaria debe definir. (son 2 aspectos)</p>	<p>Se resumen que el recurso humano para la implementación de un SGC es fundamental, en vista de que se debe contar con dos aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Una persona que administre o lidere el proceso de SGC que debe tener los conocimientos, educación y experiencia adecuada para diseñar e implementar el SGC. 2. El personal policial perteneciente al proceso del SGC debe contar con el conocimiento de sus procesos, procedimientos y requisitos del SGC para que pueda darse una adecuada implementación, si no lo tuviera se debe mejorar estos conocimientos a través de capacitaciones y medir su desempeño. <p>Así mismo dentro de los requisitos que debe tener el personal perteneciente al proceso, es que debe contar con los recursos logísticos y tecnológicos necesarios para poder realizar de manera adecuada sus procedimientos.</p>

	<p>gestión de calidad, los puestos claves son los puestos de la dirección que toman decisiones.</p>			
<p>2. ¿Qué actividades realizaría para implementar el Sistema de Gestión de Calidad basada en la ISO 9001:2015 en la Comisaria de Carmen de la Legua, Callao? ?</p>	<p>Se sigue los pasos del ciclo de mejora continua: modelo de ciclo de mejora continua</p> <p>1. Planificación: que consiste en la elaboración de procedimientos, políticas, objetivos, manuales, y otros relacionado a la base documentada del sistema de gestión.</p> <p>2. Ejecución: Cumplir con la documentación implementada en la etapa de planificación, es dar cumplimiento a todas las actividades descritas en dicho procedimiento.</p> <p>3. Verificación: a través de indicadores de gestión, de inspecciones, auditorias, revisiones, entre otros que ayudan a verificar el cumplimiento del sistema de gestión.</p> <p>4. Toma de acciones: actuar cuando lo planificado no se está cumpliendo</p> <p>El tiempo depende de tamaño, contexto y complejo de la organización, donde se considera un tiempo promedio estándar mínimo de 5 meses para la implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización.</p>	<p>Los pasos lo define el equipo de trabajo que realizara la implementación del SGC en la comisaria, indica que los pasos son:</p> <p>1. Conformación del equipo de trabajo, el cual debe definir el objetivo, el alcance, el plan de trabajo, mapear el procedimiento que se quiere certificar, define que documentos son necesarios para certificar, hará la convocatoria de las partes interesadas. Indica que los pasos deben estar establecidos en un cronograma de trabajo que incluya la auditoria externa y se proceda con la certificación, todo se realiza siempre y cuando se detecte el equipo de trabajo.</p> <p>2. Elaboración de un cronograma de actividades (que debe contener fechas, entregables, que documentos, que acciones, fechas de reuniones, fecha de auditoria interna y fecha de auditoria externa)</p>	<p>Se debe empezar de acuerdo a lo indicado por el entrevistado:</p> <p>1. Diagnóstico para medir el nivel de brechas que existen con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 (que tenemos y que no tenemos) para determinar nuestro plan de trabajo.</p> <p>2. Lo que ya se tiene se debe evaluar para mejorar y lo que no hay se debe dar cumplimiento en la elaboración de la documentación.</p> <p>3. Una vez ya realizado el diagnóstico, se procede a realizar un plan de trabajo para realizar el trabajo de implementación como tal.</p>	<p>Para definir los pasos que seguiría implementar un modelo de sistema de gestión de calidad basado en la planificación-hacer-verificar y actuar es la siguiente:</p> <p>1. Definir, establecer y conformar un equipo de trabajo que lidere y oriente la implementación del SGC.</p> <p>2. Realizar un diagnóstico de brecha con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 relacionado a la realidad de la comisaria.</p> <p>3. Con los resultados del diagnóstico, se debe establecer un Cronograma de actividades que incluya las actividades, fechas, responsables y acciones para la implementación del SGC</p> <p>Dentro del cronograma de actividades se debe considerar el tiempo aproximado para la implementación del SGC que deben consistir en la elaboración de toda la base documentaria,, definir funciones y concientizar al personal.</p>

<p>3. ¿Qué actividades de control implementaría para dar seguimiento y control al Sistema de Gestión de Calidad en una Comisaria?</p>	<p>Se cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inspecciones periódicas, programadas o no programadas 2. Medición de indicadores mensuales que evalúan el desempeño de los procesos y SGC 3. Realizar entrevistas al personal policial sobre el funcionamiento y cumplimiento de sus procedimientos operativos, así como verificar que el sistema de gestión esté funcionando. 4. Auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento. 	<p>Se realiza el seguimiento mediante el establecimiento de los indicadores de medición de desempeño del proceso certificado en la comisaria, así como también los riesgos y oportunidades que se encuentran establecidas en la Matriz de Riesgos y Oportunidades, se mide también a través de los procedimientos, flujogramas y otros documentos del SGC a través de las versiones que van cambiando.</p>	<p>El SGC está totalmente enfocado a satisfacción del cliente, en el cual el 1 er objetivo es satisfacción del cliente y los indicadores deben estar alineados a ello, esto se mide a través de encuestas para la captación de percepción del cliente y ver como este funcionamiento el sistema. Actividad para el seguimiento del SGC: Captación de la satisfacción del cliente a través de encuesta</p>	<p>Se cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación de la satisfacción del cliente a través de encuestas 2. Inspecciones periódicas, programadas o no programadas relacionada al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 3. Medición de indicadores mensuales que evalúan el desempeño de los procesos y SGC. 4. Realizar entrevistas al personal policial sobre el funcionamiento y cumplimiento de sus procedimientos operativos, así como verificar que el sistema de gestión esté funcionando. 5. Revisión de cumplimiento de los procedimientos, flujogramas y otros documentos del SGC 6. Verificar y seguimiento de las acciones para gestionar los riesgos y oportunidades 7. Auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento
<p>4. ¿Qué medios de difusión utilizaría en una Comisaría para difundir el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015?</p>	<p>Se podría hacer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mediante charlas, a través de periódico mural 2. A través de banner o videos tutoriales 3. A través de afiches, pagina web y todo medio de comunicación impreso que indique los servicios 4. para la comunicación externa se puede colocar un Banner fuera o también la página web para el 	<p>Se realiza a través de memorándum., comunicación web, oficios y documentación formal que establece la PNP para su comunicación, así mismo también avisos, brouchure, entre otros. Toda la policía tiene acceso a los documentos como memorándum, comunicación web y oficios el cual es</p>	<p>Los medios de difusión deben estar alineados con el servicio policial. Las personas deben saber que las comisaria tiene un SGC, deben tener la cercanía con el cliente para que ellos sepan y separen cual es el beneficio para el ciudadano.</p>	<p>De acuerdo para la difusión de la Política, objetivos y otros documentos del SGC en la comisaria, se debe realizar de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las estrategias de comunicación a fin de poder definir como se quiere llegar al ciudadano para darles a conocer los beneficios e importancia que la Comisaria

	<p>personal, donde se debería difundir es la política de calidad, objetivos de calidad, las responsabilidades, resultados de indicadores, resultados de objetivos, resultados de auditorías, quejas del cliente, riesgos y oportunidades que está expuesto la organización.</p>	<p>exigencia de la misma norma.</p> <p>El área de denuncias de violencia familiar, es la encargada de difundir la política, objetivos y otros documentos del SGC a toda la PNP mediante afiches, correos, videos institucionales, capacitaciones internas para el personal propio, entre otros; a fin de dar a conocer su implementación ISO y también comunicar al ciudadano mediante publicaciones.</p>	<p>Lo primero que se debe hacer es establecer los canales de relación con el cliente (ciudadano) para proceder con la difusión de la política, objetivos y otros documentos del SGC, coloca como ejemplo a comisaria de Jesús maría, se debe promover el acercamiento con el ciudadano a través del mapa y establecer las herramientas de comunicación (acercarme a través de juntas vecinales, juntas de municipio, alcaldía y entre otros), la comisaria debe funcionar de manera distinta identificando donde están los clientes.</p> <p>Estrategia de comunicación y luego ya establecer los medios o canales de comunicación (el cliente debe conocer a la comisaria que ya ahora en el servicio de atención de violencia familiar cuenta con un sistema de calidad)</p>	<p>cuenta con un SGC ISO 9001 para el proceso requerido.</p> <p>2. Establecer los medios o canales de comunicación como por ejemplo: capacitaciones, videos institucionales, avisos publicitarios, afiches, baner, entre otros donde el proceso de atención de violencia familiar de a conocer al personal interno y ciudadanos que cuenta con un SGC.</p>
--	---	---	---	--

ANEXO N°04: Cronograma de actividades para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el Proceso de Atención de Denuncias por Violencia Familiar

N°	Actividades	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		S1	S2	S3	S4												
1	Realizar presentación del Equipo Tecnico	■															
2	Realizar diagnóstico situacional ISO 9001:2015	■															
3	Establecer al responsable del Sistema de Gestión de Calidad		■														
4	Redactar y Formalizar el alcance		■	■													
5	Definir el Mapa de Procesos		■	■													
6	Implementar y comunicar la Política y Objetivos de Calidad		■														
7	Revisar Puestos Claves (Organigrama y Perfiles de competencias)		■	■	■												
8	Establecer los mecanismo de control del contexto organizacional (FODA / Matriz de Partes Interesadas)			■													
9	Taller de Sensibilización ISO 9001 (Riesgos y Oportunidades)			■													
10	Elaboración de la ficha de procesos y procedimientos del proceso			■	■												
11	Elaboración de matriz de riesgos y oportunidades			■	■												
12	Taller de Gestión de Indicadores						■										
13	Medición de los objetivos de Calidad						■	■									
14	Adecuación del procedimiento de control de documentos e Información documentada						■										
15	Revisar y adecuar los procedimientos de Mantenimiento (incluye Software)						■	■									
16	Adecuación y aprobación de procedimiento de logística (selección y evaluación de proveedores)						■	■									
17	Elaboración, aprobación del procedimiento de producto no conforme, Quejas y reclamos del cliente						■	■									
18	Seguimiento de indicadores de desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad								■	■	■	■					
19	Elaboración, aprobación del procedimiento de Satisfacción del cliente								■								
20	Revisión, adecuación y aprobación de procedimiento de auditorías								■								
21	Taller de Formación de Auditores Internos								■								
22	Ejecución de Auditoría Interna								■								
23	Elaboración, aprobación de procedimiento de No conformidad, acción correctiva									■							
24	Levantamiento de No conformidades de la auditoría Interna									■	■						
25	Desarrollo de Revisión por la Dirección										■						
26	Acompañamiento Auditoría de Certificación											■					

ANEXO N°05: Convocatoria

Asunto: Convocatoria de entrevista a especialista experto en Gestión de Calidad

Señor:
Pte.

Yo, **Gustavo Adolfo Vasquez Garay**, identificado con **DNI N° 70265876**, estudiante de postgrado de la Universidad César Vallejo, me es grato saludarlo y dirigirme a usted para presentarle mi tesis titulada como **“Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad sobre Atención de Violencia Familiar en Comisaría de Carmen de la Legua-Callao”** para obtener el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación tiene como propósito responder la interrogante al problema general identificado **¿De qué manera influiría proponer una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el proceso de denuncias por violencia familiar en la comisaría de Carmen de la Legua – Reynoso Callao?** y como objetivo principal, Analizar la propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el proceso de Atención de Violencia Familiar en la Comisaría de Carmen de la Legua – Callao. De la misma problemática, se desprende los siguientes objetivos específicos:

- a) Evaluar las características del equipo técnico que lidera el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao.
- b) Analizar la metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao.
- c) Identificar los elementos estratégicos considerados para el diseño de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Comisaría de Carmen de la Legua, Callao
- d) Identificar las actividades que se implementan para el seguimiento y control del Sistema de Gestión de Calidad
- e) Identificar los medios de difusión para dar a conocer la Política, Objetivos y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015

Es por ello que, recorro a usted para convocarlo en rol de participante experto especialista en la materia, a ser entrevistado y compartir ideas, conocimientos y experiencias en el tema de estudio, teniendo en cuenta que toda información brindada será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Día:

Hora:

Link de sala de reunión Zoom:

Sin otro particular, agradezco de antemano su atención y espero poder contar con su participación contribuir en el logro de mis objetivos profesionales.

Lima, 01 de julio de 2021

Atentamente



Ing. Gustavo Vasquez Garay
CIP.: 148800
ORCID: (0000-0002-5111-9189)

ANEXO N°06: ACTA DE COMPROMISO

De la estudiante:

Yo, **Gustavo Adolfo Vasquez Garay**, identificada con **DNI N° 70265876**, estudiante de postgrado de la Universidad César Vallejo, autora de la tesis "**Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad sobre Atención de Violencia Familiar en Comisaria de Carmen de la Legua-Callao**" para obtener el grado de magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, de aquí en adelante denominada como **la investigadora**, me comprometo a los siguientes puntos con los participantes convocados:

- Informar sobre el propósito de la investigación.
- Informar sobre la finalidad de la entrevista.
- Utilizar la información recopilada para fines exclusivamente académicos.
- Remitir la síntesis de la entrevista realizada para la validación los aportes y comentarios compartidos en la reunión por cada participante correspondiente.
- Solicitar su autorización para grabar las entrevistas realizadas.

Del entrevistado:

El entrevistado, en su calidad de participante especialista experto en la temática se compromete a:

- Compartir sus ideas, aportes, conocimientos y experiencias verídicas en la temática para el desarrollo de la presente investigación.
- Revisar la síntesis de la entrevista y dar validez en señal de conformidad, en caso corresponda o dar las recomendaciones adicionales para el desarrollo de la investigación.

En señal de acuerdo, ambas partes firma la presente acta de compromiso el viernes 30 de Junio del 2021.

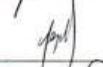
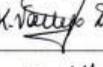
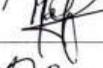
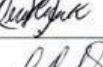
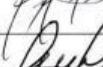
Rol	Nombre y apellidos	DNI N°	Firma
Estudiante	Ing. Gustavo Vasquez Garay CIP.: 148800 ORCID: (0000-0002-5111-9189)	70265876	
Entrevistado E1	Ing. William Vasquez Garay Gerente General ISOMASTER COMPANY S.A.C	41144869	
Entrevistado E3	Ing. Alfredo Pérez Especialista de Calidad y Procesos DIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA PNP	41835103	
Entrevistado E4	Ing. Carlos Montenegro Especialista de Calidad y Procesos DIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA PNP	08730081	

ANEXO N°07: Capacitación al personal policial del proceso de atención de denuncia familiar en política y objetivos de calidad ISO 9001

TEMA 1: CAPACITACION DEL SGC ISO 9001 – Documentación del Sistema de Gestión de Calidad (Procedimientos, Fichas de Procesos, Gestión de riesgos)

FECHA: 12/07/2021

EXPOSITOR: GUSTAVO ADOLFO VASQUEZ GARAY - SGC

RELACION DEL PERSONAL PNP DE OFILOP – DIRTTSV.			
N°	GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	FIRMA
01	CMDTE PNP	ARENAS ASTETE, Milagros	
02	SS PNP	TOLEDO DEL MAZO, Dora Esther.	
03	SS PNP	TEJADA JIMÉNEZ, Carlos Arturo.	
04	ST1 PNP	ZEDANO LIZANA, Tito Alejandro.	
05	ST1 PNP	PICHO DURAND, Wilder Wis	
06	ST2 PNP	VALLEJO ALEGRÍA, Karina Marilyn.	
07	ST2 PNP	NORIEGA VISBAL, Marianela Berenice.	
08	S1 PNP	MINA MAURICIO, Martin	
09	S1 PNP	CCAHUA TAMARIZ, Karina Erika.	
10	S2 PNP	VELASQUEZ PARAVECINO, Omar Bengi.	
11	S3 PNP	AGUIRRE GARCÍA, Melissa Alejandra.	

ANEXO N°08: Política y Objetivos de Calidad de la PNP aprobado mediante R.C.G N°028-2020-CG-PNP/SECEJE

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado encargada de garantizar, mantener y restablecer el orden interno, orden público y la seguridad ciudadana, prestando protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizando el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, previniendo, investigando y combatiendo la delincuencia; vigilando y controlando las fronteras; contribuyendo al desarrollo de la sociedad en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos con servicios policiales de excelencia.

Por ello, nos comprometemos a:

- Brindar servicios policiales de calidad con énfasis en la prevención e investigación del delito, orientados a mejorar la seguridad del ciudadano, con irrestricto respeto a los derechos fundamentales de las personas, con la finalidad de fortalecer la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas.
- Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad y los procesos de la Policía Nacional del Perú, cumpliendo con la normativa legal vigente.
- Gestionar los Riesgos que puedan afectar la calidad de los servicios brindados por la Policía Nacional del Perú.
- Promover en la Policía Nacional del Perú, los principios y valores institucionales de integridad, transparencia, orientación al ciudadano y vocación de servicio.
- Gestionar los recursos de infraestructura, equipamiento, tecnología y personal para asegurar servicios de calidad en la Policía Nacional del Perú.

OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

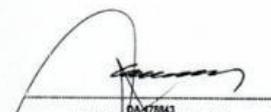
OBJETIVO 01: Mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas con respecto a los servicios policiales

OBJETIVO 02: Analizar y gestionar los riesgos en los procesos que impactan en la calidad de los servicios policiales.

OBJETIVO 03: Desarrollar acciones de mejora continua en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) vinculados a los servicios policiales.

OBJETIVO 04: Fortalecer las competencias, valores y desarrollo integral del personal para contribuir al logro de los fines institucionales.

OBJETIVO 05: Mejorar la gestión de los recursos de infraestructura, equipamiento y tecnología con la finalidad de brindar servicios de calidad.


 DA 47843
 José Luis RIVALDE SANTA CRUZ
 GENERAL DE POLICIA
 COMANDANTE GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

ANEXO N°09: Mapa de Procesos PNP aprobado mediante R.M N°1742-2019-IN



PERÚ

Ministerio del Interior

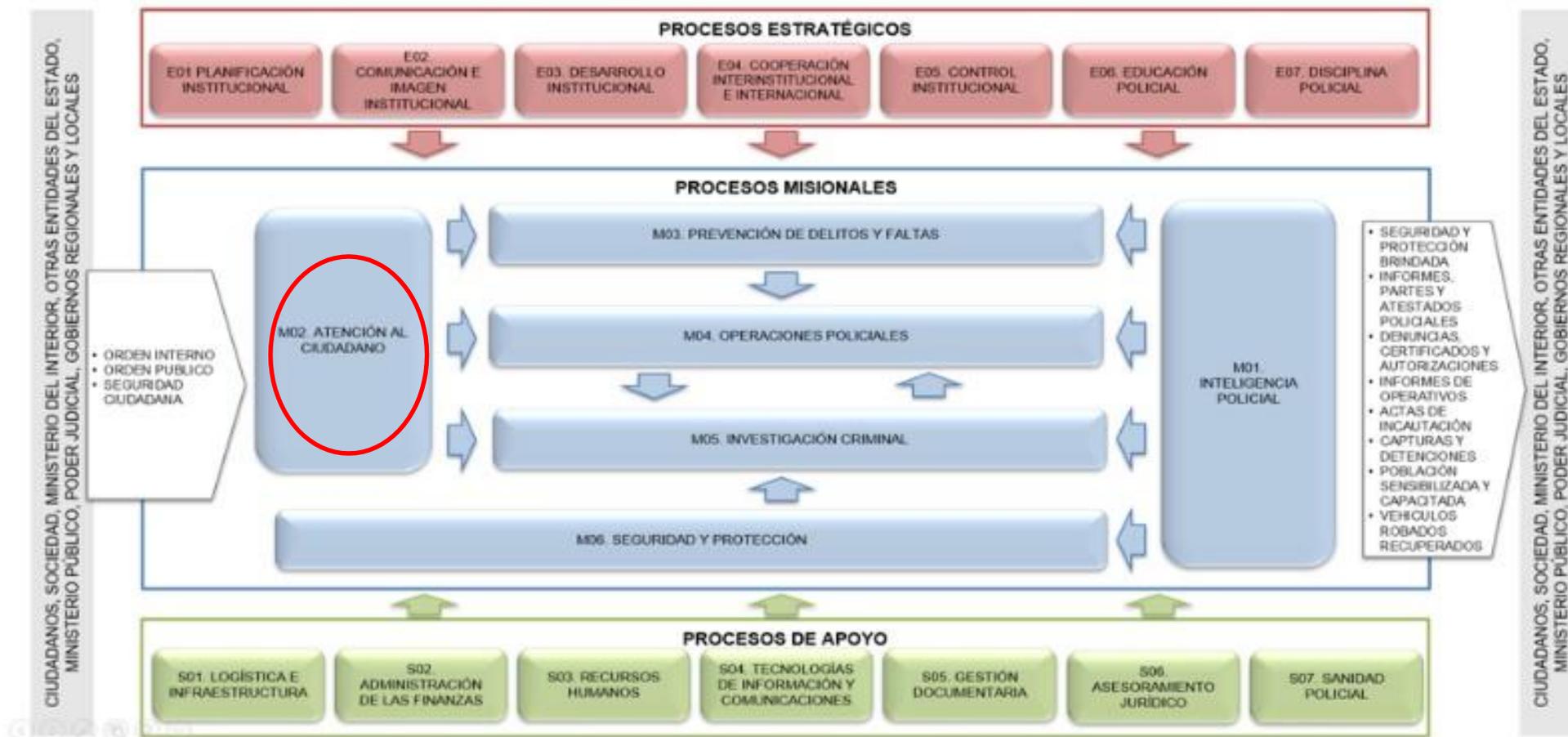
Policía Nacional del Perú

Secretaría Ejecutiva PNP

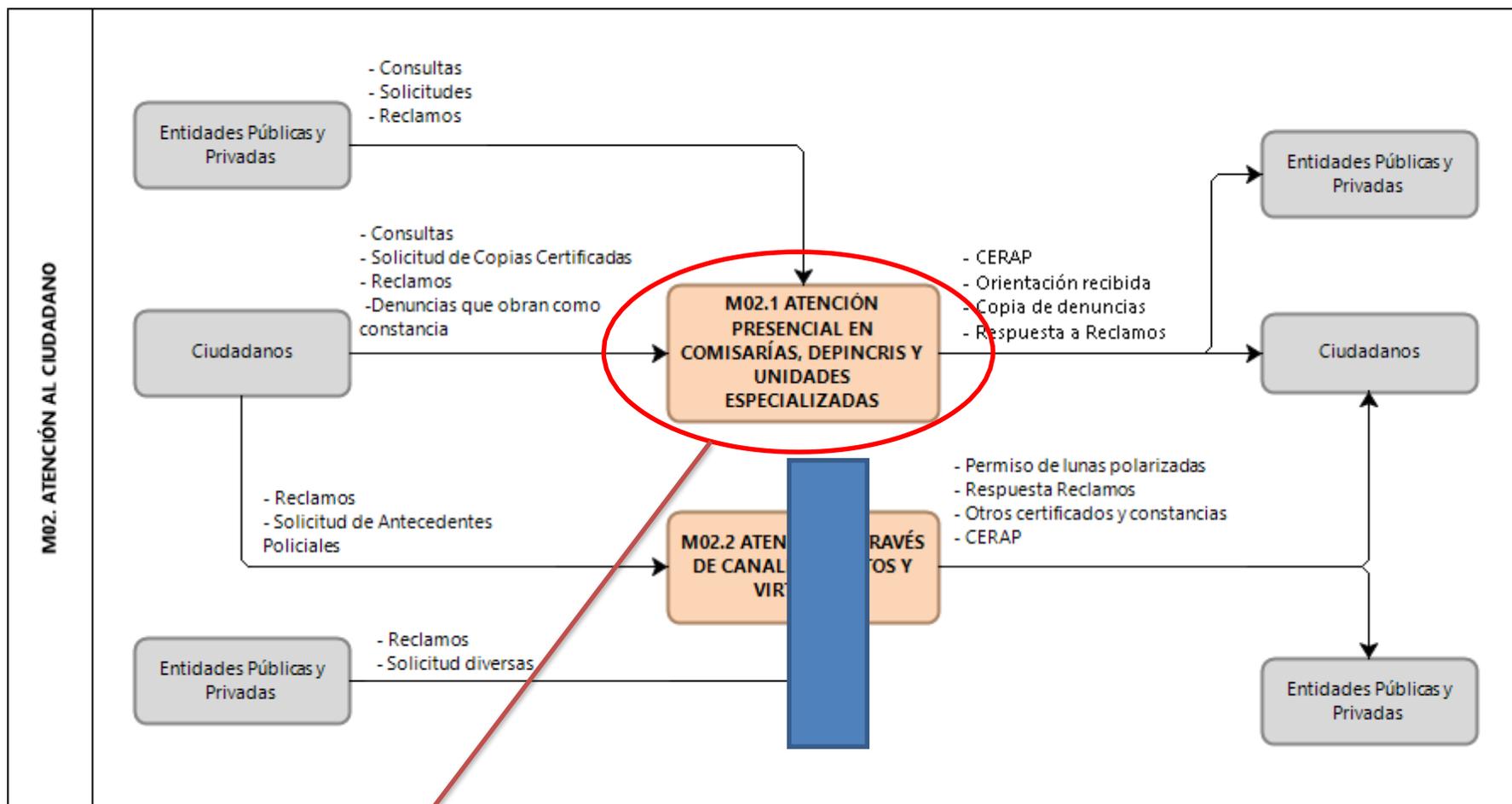
Dirección de Planeamiento Institucional

División de Modernización y Desarrollo Institucional

Mapa de Procesos Nivel 0



ANEXO N°10: Flujo de interacción de Procesos

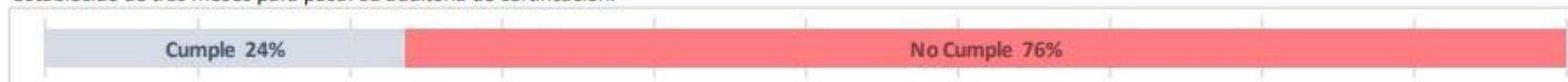


Se encuentra el proceso de atención de denuncias por violencia familiar en las comisarías.

ANEXO N°11: Diagnóstico del SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 en la Comisaria

Resumen

La organización, en las áreas y procesos evaluados, no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado. Sin embargo, se pueda apreciar que la actual gestión tiene algunas coincidencias, tanto en sus metodologías como en sus prácticas, respecto a la orientación de varios requisitos exigidos por la norma ISO 9001 en su versión 2015. Son pocos los requisitos de la norma en los cuales no se tenga nada avanzado. El resultado de cumplimiento del **24%** era el proyectado de cara a cumplir con el plazo establecido de tres meses para pasar su auditoría de certificación.



Metodología

El levantamiento de la información desarrolló a través de entrevistas con el personal, revisión de documentos y observación de los procesos, con el fin de recabar información del nivel de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

La información obtenida se procesó de una manera cuantitativa a través de porcentajes que permiten saber el nivel de cumplimiento de cada requisito de la norma ISO 9001:2015.

% Cumplimiento	Interpretación
0%	No se cumple evidencia el requisito de la norma ISO 9001.
25%	El requisito está siendo aplicado de manera superficial, pero no está documentado.
50%	El requisito está documentado pero no existe suficiente evidencia (registros) de la implementación.
75%	El requisito está documentado y es aplicado, pero se detectan observaciones en su efectividad.
100%	Se cumple el requisito.
NA	Cuando el requisito no es aplicable dentro de la organización.

Entrevistados

1	Cmdte. Edith Espejo Puma	4
2		5
3		6

A continuación se presenta el análisis detallado respecto a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La evaluación fue realizada del capítulo 4 al 10 dado que

los 3 primeros capítulos no incluyen requisitos del sistema de gestión.

Cap 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	<p>No se tiene claro las cuestiones internas y externas del proceso, considerando los diferentes aspectos relacionados por la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Sin embargo en el protocolo Actuación e intervención interinstitucional para Prevenir, reincidencia de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, se han descrito las siguientes cuestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del trámite de la denuncia y desisten de la denuncia - Hecho que lleva a que las víctimas se van a ver siempre afectadas, desprotegidas y vulneradas, - La gran cantidad de denuncias - Los órganos de auxilio carecen de personal y material logístico que hagan cumplir de manera correcta y efectiva los mandatos judiciales 	25%
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se tiene claro cuales son las principales partes interesadas y sus requisitos, sin embargo no se encuentran claramente definidas ni documentadas lo que no permite establecer un adecuado seguimiento y revisión.	25%
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	Se tiene claro que los procesos del alcance son los relacionados a la "Actuación e intervención interinstitucional para Prevenir, reincidencia de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar", sin embargo este alcance no está correctamente especificado ni documentado.	25%
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Si bien se cuenta con un mapa de procesos a nivel 0 de la institución PNP, no se evidencia que se haya determinado la interacción de los procesos involucrados con el alcance y soporte del mismo, así como la determinación de las entradas y salidas de dichos procesos.	0%
Cap 5 LIDERAZGO			

5.1	Liderazgo y compromiso	<p>La Alta Dirección de la PNP demuestra su liderazgo y compromiso de manera global al haber tomado la decisión de implementar y certificar la presente norma internacional, asimismo ha definido responsabilidades y autoridad con la finalidad de que un responsable dirija al personal con el objetivo de implementar la norma ISO 9001 .</p> <p>Asimismo, considera garantizar que los procesos necesarios para el SGC estén definidos de una forma adecuada, logrando una predisposición clara al ciudadano o partes interesadas.</p> <p>Por otro lado, la alta dirección ha aprobado el documento Política del Sistema de Gestión de Calidad como el marco de referencia en lo que respecta a la gestión.</p>	50%
5.2	Política de Calidad	<p>La PNP cuenta con la Política de Gestión de Calidad , que cumple con los lineamientos del 5.1, sin embargo, por las declaraciones de varios colaboradores, se puede inferir que falta fortalecer la comunicación de su contenido y la disponibilidad dentro de la Comisaría y partes interesadas.</p>	50%
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<p>La PNP cuenta cartas funcionales donde establece roles, responsabilidades y autoridad para el personal involucrado en la actividad de la comisaría, sin embargo no se considera responsabilidades y autoridad para la gestión en la calidad</p>	50%
Cap 6 PLANIFICACIÓN			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>No se presenta evidencia sobre el mecanismo para determinar los riesgos y oportunidades que puedan alterar los procesos, las cuestiones internas, externas, requerimientos y necesidades de las partes interesadas.</p> <p>Asimismo, no ha considerado las acciones para afrontarlas y la metodología para el seguimiento de la eficacia.</p>	0%
6.2	Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos	<p>No se cuenta documentación sustentadora donde se establezcan objetivos de calidad relacionados con los requisitos del ciudadano y el aumento de su satisfacción, así como acciones necesarias para el logro de los mismos.</p>	0%
6.3	Planificación de los cambios	<p>no se evidencia información en la planificación del cambio y el control sobre sus efectos con el sistema de gestión de calidad</p>	0%
Cap 7 APOYO			
7.1	Recursos		

7.1.1	Generalidades	Este apartado es de carácter genérico y global como muchos otros en la Norma, por tanto, se podría inferir que la PNP destina recurso humano, financieros, soporte tecnológicos, infraestructura e información para lograr el cumplimiento de los objetivos institucional, sin embargo no asegura el mantenimiento del SGC.	50%
7.1.2	Personas	La PNP asegura que las personas de su organización son competentes, sin embargo no asegura que son suficientes para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.	50%
7.1.3	Infraestructura	la PNP cuenta con instalaciones, apoyo tecnológico, equipos y vehículos necesarios para el funcionamiento de la organización.	50%
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	La PNP asegura el desarrollo de la operación de los procesos, mantenimiento la estructura, hardware, software, recurso de transporte.	
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	N.A.	25%
7.1.6	Conocimientos de la organización	El personal involucrado en el alcance del sistema, cuenta con los conocimientos necesarios asegurando la conformidad del proceso, sin embargo no se ha considerado conocimientos en el sistema de gestión de calidad.	50%
7.2	Competencia	La PNP cuenta con información brindada por la DIRSREHUM donde considera los aspectos de educación, formación y experiencia contando con la evidencia brindada por "Águila 6" sin embargo no asegura el cumplimiento del Sistema de gestión de calidad.	50%
7.3	Toma de Conciencia	No hay evidencia objetiva de la sensibilización del sistema de gestión de calidad.	0%
7.4	Comunicación	Falta establecer la metodología de comunicaciones internas y externas,	0%
7.5	Información Documentada	No hay evidencia objetiva del mecanismo para la creación, actualización y control de la información documentada interna y externa necesaria para el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.	0%
8	OPERACIÓN		
8.1	Planificación y control operacional	La PNP cuenta con normativas que planifican las actividades que llevaran a cabo durante el proceso de cuenta con: a)Notificaciones del posible agresores b) Acta de audiencia oral de evaluación y otorgamiento de medidas de protección. d) Por ejemplo, los controles determinados en el Procedimiento, Flujogramas para el desarrollo de sus actividades. e) Cuenta con Acta de exhortación emitida por la Fiscalía provincial de Cusco.	50%
8.2	Requisitos para los productos y servicios		

8.2.1	Comunicación con el cliente	la PNP cuenta con mecanismos de comunicación con el ciudadano (plataformas telefónicas, personales) proporcionando la notificaciones y acta del poder judicial. Sin embargo no s ha considerado mecanismos para las consultas, quejas o cambios requeridos por el ciudadano.	50%
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	la determinación de los requisitos para el cumplimiento del protocolo , se ha considerado los requisitos legales como el 30324 y aquellos necesarios e para la organización, asimismo cumple con las declaraciones acerca del cumplimiento del protocolo.	50%
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	la PNP asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos a través del seguimiento realizado por los agentes policiales, las cuales ayudan a control de mediciones.	50%
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Este apartado es no aplicable a la organización.	N.A.
8.3.1	Generalidades	Este apartado es no aplicable a la organización.	N.A.
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	Este apartado es no aplicable a la organización.	N.A.
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	Este apartado es no aplicable a la organización.	N.A.
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	Este apartado es no aplicable a la organización.	N.A.
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	Este apartado es no aplicable a la organización.	N.A.
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	Este apartado es no aplicable a la organización.	N.A.
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		
8.4.1	Generalidades	La PNP no cuenta con criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	0%
8.4.2	Tipo y alcance del control	La PNP no ha considerado mecanismos de control para asegurar de que los procesos, productos, y servicios suministrados externamente.	0%

8.4.3	Información para los proveedores externos	La PNP cuenta con mecanismos para comunicar a los proveedores los requerimientos de compra o servicios de modo que en el momento en que se transmiten al proveedor no ofrecen duda alguna.	50%
8.5	Producción y provisión del servicio		
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	La PNP cumple lo requerido en el protocolo de actuación e intervención interinstitucional para prevenir la reincidencia de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar; resistencia y/o desobediencia a la autoridad utilizando los recursos y medios posibles para conseguir que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas, dando cumplimiento a la legislación.	50%
8.5.2	Identificación y trazabilidad	La gestión del protocolo de actuación e intervención interinstitucional, cumple con la identificación y trazabilidad evitando errores organizativos y logrando que el proceso sea fácilmente identificable y trazable en cada momento que el ciudadano lo amerite.	50%
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Este apartado es no aplicable a la organización.	N.A.
8.5.4	Preservación	La PNP resguarda, preserva, confidencialidad de la información sustentadora del proceso durante la actuación e intervención, con el fin de mantener la información documentada	50%
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega		
8.5.6	Control de cambios	No se cumple la aplicación de lo planteado en el epígrafe tal del procedimiento más cual del sistema.	25%
8.6	Liberación de los productos y servicios		
8.7	Control de las salidas no conformes	La PNP no evidencia objetivamente el tratamiento a los productos o quejas d cliente.	0%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	No se evidencia mecanismos para el cumplimiento del requisito, entre ellos no se cuenta con: los procesos necesarios para el seguimiento y medición. El método del seguimiento, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos. Cuando llevar a cabo el seguimiento y la medición.	0%
9.1.1	Generalidades		

9.1.2	Satisfacción del cliente	PNP, no evidencia la metodología para la implementación de revisión para documentar cambios y oportunidades en el sistema de gestión.	0%
9.1.3	Análisis y evaluación		0%
9.2	Auditoría Interna	PNP, no evidencia la metodología para la implementación de revisión para documentar cambios y oportunidades en el sistema de gestión.	0%
9.3	Revisión por la dirección	PNP, no evidencia su sistema de gestión de calidad implementado y mantenido realiza revisiones de dirección programadas para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema.	0%
10	MEJORA		
10.1	Generalidades	PNP, a través del SIG no cuenta con mecanismos para la identificación de acciones de mejora entre ellos son: <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de los indicadores monitoreado por el SGC. • Resultados de auditorías a través del procedimiento Auditoría interna • Análisis de las Solicitudes de Acción Sin embargo, aun no se considera la integración de los demás 	0%
10.2	No conformidad y acción correctiva	PNP, no evidencia mecanismos para tomar acciones para la naturaleza de las no conformidades, el seguimiento de las acciones correctivas e incluyendo la eficacia de las mismas.	0%
10.3	Mejora Continua	PNP, no evidencia la metodología para la implementación de acciones de mejora para documentar cambios y oportunidades en el sistema de gestión.	0%

Cumple	24%
No Cumple	76%