

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE MEJORA EN LA GESTIÓN DEL
ÁREA DE CONVENIOS EN LA SOCIEDAD DE
BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA EN
MATERIA DE PROTECCIÓN SOCIAL”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Ericka Melissa Fernandez Perez

Asesor:

Lic. María del Pilar Miranda Guerra
<https://orcid.org/0000-0002-0284-9791>

Lima - Perú

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios, quien es mi guía en todo mi camino, a mis padres Martha y Reynerio, que son las personas más importantes en mi vida, brindándome su amor y apoyo incondicional.

A mis hermanos Larissa y Miuller, por el cariño y sus consejos que son tan importantes para mí.

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a las personas que me ayudaron en la realización de mi tesis.

En primer lugar, agradezco a mi Gerente la Dra. Pamela Abdala Nazal por apoyarme con este gran pasó de mi formación profesional. Asimismo, a la Lic. Yolanda Del Carmen Simón por enseñarme que siempre se debe actuar de manera positiva y sus sugerencias útiles para desarrollar mi tesis, a la Lic. Cynthia Varas Álvarez, por su apoyo incondicional.

En segundo lugar, agradezco a mi amiga Stefanie y Fiorella, por darme consejos y aliento siempre y a mi amiga del alma Clara por ser mi cómplice en todo.

Y por último agradecer a mi asesora, la Lic. María del Pilar Miranda Guerra, por compartir sus conocimientos y ser mi guía en este proceso.

Tabla de Contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Misión.....	10
1.2. Visión	10
1.3. Valores	10
1.4. Organigrama de la Sociedad de Beneficencia de Lima.....	10
1.4.1. <i>Directorio</i>	13
1.4.2. <i>Presidencia</i>	13
1.4.3. <i>Gerencia General</i>	13
1.4.4. <i>Órgano de Control Institucional</i>	13
1.4.5. <i>Gerencia de Asesoría Legal</i>	13
1.4.6. <i>Gerencia de Planeamiento y Desarrollo</i>	13
1.4.7. <i>Secretaría General</i>	13
1.4.8. <i>Gerencia de Operaciones</i>	14
1.4.9. <i>Gerencia de Relaciones Institucionales</i>	14
1.4.10. <i>Gerencia de Administración y Finanzas</i>	14
1.4.11. <i>Gerencia de Negocios Inmobiliarios</i>	14
1.4.12. <i>Gerencia de Negocios</i>	14
1.4.13. <i>Gerencia de Protección Social</i>	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Teorías de Investigación.....	20
2.1.1. <i>Administración de Procesos</i>	20
2.1.2. <i>Proceso</i>	20
2.1.3. <i>Planeación</i>	21
2.1.4. <i>Diseño</i>	21
2.1.5. <i>Dirección</i>	21
2.1.6. <i>Control</i>	21
2.1.7. <i>Eficiencia</i>	21
2.1.8. <i>Eficacia</i>	22
2.2. Mapa de Procesos	22
2.2.1. <i>Utilidades de los Mapas de Procesos</i>	22
2.2.2. <i>Diagrama de Flujo</i>	22
2.2.3. <i>Tipos de Diagramas de Flujo</i>	23
2.2.4. <i>Simbología y Significado de los Diagramas de Flujo</i>	23
2.3. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).....	24
2.3.1. <i>Redes</i>	24

2.3.2.	<i>Terminales</i>	24
2.3.3.	<i>Servicios en las TIC</i>	24
2.4.	Convenios	25
2.4.1.	<i>Tipos de Convenios que Suscribe la SBLM</i>	26
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA		28
3.1.	Propuesta de Mejora.....	31
3.1.1.	<i>Diagnóstico</i>	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....		43
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		54
REFERENCIAS.....		56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Puestos que asumí en la Gerencia de Protección Social-SBLM</i>	29
Tabla 2 <i>Personal Administrativo de la Gerencia de Protección Social</i>	30
Tabla 3 <i>Convenios firmados por la Gerencia de Protección Social</i>	32
Tabla 4 <i>Compromisos firmados de la SBLM</i>	32
Tabla 5 <i>Distribución de los Coordinadores en los Centros Asistenciales</i>	38
Tabla 6 <i>Coordinadores internos de las Gerencias</i>	39

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	Organigrama de la Institución SBLM	12
<i>Figura 2</i>	Organigrama de la Gerencia de Protección Social	16
<i>Figura 3</i>	Flujograma del proceso de suscripción de un convenio en la GPS	19
<i>Figura 4</i>	Actividades para implementar las herramientas de Google Drive en la SGCP	34
<i>Figura 5</i>	Correo de requerimiento de información de la GPS	35
<i>Figura 6</i>	Respuesta al requerimiento de la GPS	36
<i>Figura 7</i>	Creación del Google Drive - CONVENIOS GPS 2022	38
<i>Figura 8</i>	Creación del Google Drive - SEMÁFORO DE CONVENIOS EN CURSO	40
<i>Figura 9</i>	Distribución de acuerdo a sus Centros Asistenciales	40
<i>Figura 10</i>	Verificación de datos que ingresan los coordinadores de cada Centro Asistencial	41
<i>Figura 11</i>	Comentarios que realiza el coordinador asignado	41
<i>Figura 12</i>	Aprobación de la directiva N° 003-2021-OAI-GRI-SBLM	44
<i>Figura 13</i>	Detalla el día y la hora que ingresa el coordinador del Centro Asistencial	45
<i>Figura 14</i>	Detalla el día y la hora que ingresa el coordinador asignado del semáforo	46
<i>Figura 15</i>	Utilización del llenado de CONVENIOS GPS 2022	47
<i>Figura 16</i>	Formato de seguimiento y evaluación de convenios	48
<i>Figura 17</i>	Informe de seguimiento de evaluación de convenios de la SGCP a GPS	49
<i>Figura 18</i>	Documento de la GPS a la Oficina encargada de recopilar toda la información	49
<i>Figura 19</i>	Iniciativa de la empresa para suscribir un convenio	50
<i>Figura 20</i>	Celebración de convenio entre la SBLM y la empresa PATHS OF HOPE PERU	51
<i>Figura 21</i>	El coordinador detalla el avance del convenio	52
<i>Figura 22</i>	Cronograma de trabajo de la empresa PATHS OF HOPE PERU	52
<i>Figura 23</i>	Inicio de la capacitación por la empresa PATHS OF HOPE PERU en el PPA	53

RESUMEN EJECUTIVO

La presente experiencia laboral se realizó en la Subgerencia de Calidad en Protección Social de la Gerencia de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, que es la unidad orgánica responsable de la gestión de convenios que coadyuva al cumplimiento de los objetivos de la institución. Al respecto, se hizo notoria la necesidad de mejorar los procedimientos en la gestión de los convenios, desarrollando para ello estrategias de colaboración entre los Centros Asistenciales y las Gerencias involucradas en la toma de decisiones.

En la actualidad la utilización de la Tecnología ha facilitado a las personas lograr objetivos de acuerdo al ámbito donde se encuentren, desarrollando actividades y resolviendo problemas. Para ello se realizó un plan de mejora en la gestión de suscripción de convenios, utilizando las herramientas de los TIC, implementando la creación de un Google Drive de convenios, para dar mayor seguimiento a los compromisos y solicitudes de firmas de convenios entre la Gerencia de Protección Social y los aliados estratégicos.

El resultado fue favorable para la Subgerencia de Calidad en Protección Social, logrando cambios en los procedimientos administrativos, como también en la comunicación interna y externa, integración, supervisión en tiempo real de la suscripción de convenios, brindando mayor seguridad y confianza a los aliados estratégicos, los cuales benefician a la población objetivos de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el Perú se realizan convenios interinstitucionales entre el estado, universidades, instituciones privadas, organizaciones y entre otros, con finalidad de intercambiar colaboración entre sí, según las necesidades que cada institución necesite entre ambas para optimizar sus recursos y beneficios, entre ellas está la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, que es una organización sin fines de lucro, autofinanciada, que gestiona sus activos y fondos privados directamente para prestar servicios que mejoren la calidad de vida de las personas en situación de mayor vulnerabilidad.

Esta institución se fundó el 12 de junio 1834, con la finalidad expresa de velar por la sociedad y su familia, y siempre a través de sus Centros de Protección Social, prestar servicios de protección social para mejorar la calidad de vida y brindar atención integral a las personas que se encuentren en situación de escasos recursos y en estado de vulnerabilidad, siendo el caso de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores en situación de abandono o desamparo. Asimismo, desde su fundación ha recibido el apoyo económico de benefactores, garantizando la sostenibilidad de los espacios que sumaron a la estabilidad administrativa (Sociedad de beneficencia de Lima Metropolitana, 2021).

A partir del 11 de setiembre del 2018, la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana y en concordancia con todas la Beneficencias del Perú no se constituye como entidad pública y siempre ha contado con autonomía administrativa, económica y financiera. (Decreto Legislativo N°1411, 2018, art. 3 y 4). Por ello, siempre ha sido autosostenible económicamente realizando diferentes recaudaciones a través de sus bienes inmuebles y percibiendo las donaciones dinerarias y no dinerarias. Asimismo, coadyuva en gestionar alianzas y convenios interinstitucionales con nuestros aliados estratégicos, a fin de cumplir

el beneficio y otorgamiento de todos los servicios de protección social brindados a su población objetiva.

Dentro de una de sus principales funciones de la SBLM es de “formular, aprobar, dirigir, coordinar, brindar, supervisar y evaluar los servicios de protección social en el ámbito local provincial y las actividades comerciales ejecutadas conforme a los fines institucionales y de acuerdo a la normativa emitida por el ente rector” (MOF de la SBLM, 2022, numeral 2.1, literal a, pág. 10), en este caso con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1411.

1.1. Misión

“Servir a las personas más necesitadas de la ciudad de Lima” (SBLM, 2021).

1.2. Visión

“Logar que la Beneficencia de Lima a finales del 2022, sea una institución íntegra y sólida que permita mejorar y dignificar la calidad de vida de las personas a las que brindan atención, dándoles oportunidades para que se conviertan en agentes de cambio para la ciudad”. (Manual Estructural, Orgánico y Funcional de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana (MOF) 2022, pág. 02).

1.3. Valores

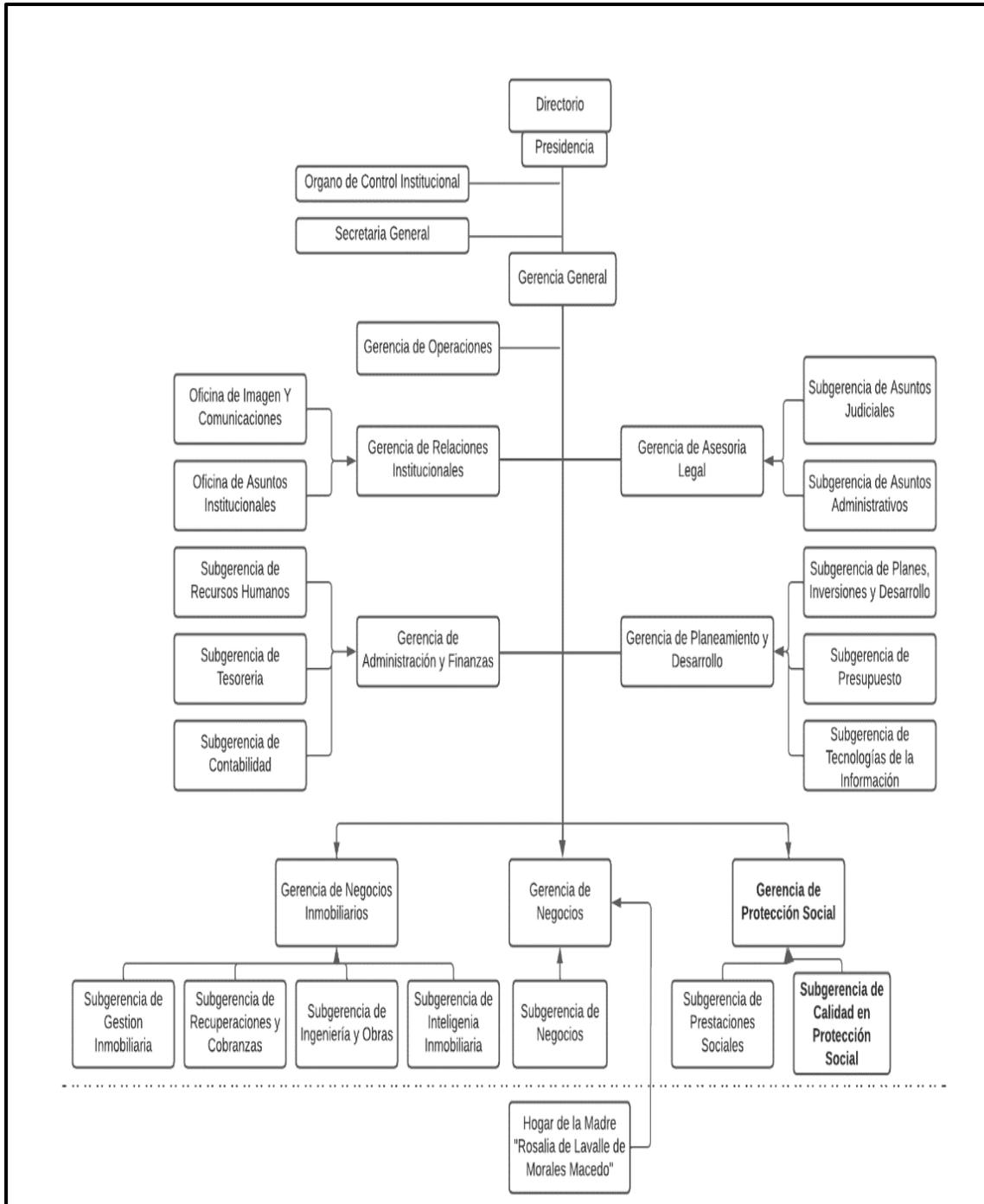
La Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana se enfoca en ayudar a las personas en mayor riesgo a través de sus prácticas de servicio. Y “como institución, buscamos cultivar los valores de integridad, transparencia, excelencia y la vocación de servicio”. Teniendo el lema “*Vivir para servir*” (SBLM, 2021).

1.4. Organigrama de la Sociedad de Beneficencia de Lima.

Como vemos en la Figura 1, la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana (SBLM) de acuerdo al Manual Estructural, Orgánico y Funcional se divide en cinco unidades orgánicas de los cuales están conformados de la siguiente manera, según el MOF (2022):

- **Órganos de Alta Dirección.** El cual contiene al Directorio, Presidencia y Gerencia General.
- **Órganos de Control.** Aquí encontramos al Órgano de Control Institucional.
- **Órganos de Asesoramiento.** En este órgano están las Gerencias de Asesoría Legal y Planeamiento y Desarrollo.
- **Órganos de Apoyo.** Siguiendo la estructura orgánica funcional aquí está la Secretaría General, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Relaciones Institucionales y la Gerencia de Administración y Finanzas.
- **Órganos de Línea.** En estos órganos encontramos a la Gerencia de Negocios Inmobiliarios, Gerencia de Negocios y la Gerencia de Protección Social.

Figura 1
Organigrama de la Institución SBLM



Fuente. MOF de la SBLM.

Siguiendo con este mismo enfoque de acuerdo a su Manual Estructura Orgánica y Funcional de la SBLM, tenemos al:

1.4.1. Directorio

Es el área donde se toman las decisiones más importantes para la SBLM y además está conformando por cinco (05) integrantes, los cuales están compuestos por dos (02) personas designados por la Municipalidad de Lima, dos (02) por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y una (01) persona por el Gobierno Regional de Lima.

1.4.2. Presidencia

Esta área es la delegada de velar por las políticas como además de las metas que tiene la SBLM a la población más vulnerable.

1.4.3. Gerencia General

Esta Gerencia ejecuta, organiza, coordina, supervisa y realiza las acciones necesarias tanto con el Directorio como también con las otras Unidades Orgánicas.

1.4.4. Órgano de Control Institucional

Esta área supervisa de acuerdo a las normativas que le encomienda la Contraloría General de la Republica.

1.4.5. Gerencia de Asesoría Legal

Esta Gerencia es la encargada de brindar asesoría Legal a todas las Unidades Orgánicas de la SBLM.

1.4.6. Gerencia de Planeamiento y Desarrollo

Es el área donde se desarrolla lineamientos internos de normativas a través de la supervisión y formulación del presupuesto anual para todas las áreas de la SBLM.

1.4.7. Secretaria General

Es la Gerencia donde apoya, coordina y brinda soporte administrativo tanto a la Alta Dirección como a las demás Unidades Orgánicas de la SBLM.

1.4.8. Gerencia de Operaciones

Es el área donde se controla y supervisa los procedimientos de abastecimiento ya sea de bienes como también de servicios.

1.4.9. Gerencia de Relaciones Institucionales

En esta Gerencia se realizan estrategias de comunicación ya sea con entidades públicas y/o privadas.

1.4.10. Gerencia de Administración y Finanzas

Área encargada de gestionar y conducir la administración como también el estado financiero de la institución.

1.4.11. Gerencia de Negocios Inmobiliarios

Gerencia encargada de supervisar como también de controlar toda la administración de los inmuebles que son de propiedad de la SBLM.

1.4.12. Gerencia de Negocios

Es el área donde se supervisa la administración de los Cementerios que cuenta la SBLM, como también de formular nuevos ingresos de económicos.

1.4.13. Gerencia de Protección Social

Es importante resaltar que, como lo indica su nombre protección social, es desde está Gerencia donde se ejecuta funciones fundamentales para la institución, como lo indica el MOF “es el encargado de diseñar, planificar, promover, organizar, dirigir, monitorear, controlar y evaluar planes, programas, proyectos y actividades para la provisión y prestación eficiente de los servicios de protección social que brinda la institución” (2022, pág. 37).

Pues en pocas palabras se resume como el corazón de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, porque es esta área donde se brinda atención integral a la población objetivo, en este caso niños menores de 18 años y adultos mayores de 60 años a más, a través de los Centros Asistenciales, como son:

➤ **Centro de Atención Residencial Puericultorio Pérez Aranibar – PPA.**

Este centro está dedicado a niños, niñas y adolescentes involucrados en investigaciones preventivas que se encuentren en estado de abandono y/o sospecha de riesgo social, a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (UPE-MIMP) y el Poder Judicial, para brindar atención integral.

➤ **Centro de Atención Residencia Geronto Geriátrico Ignacia Rodulfo**

Viuda de Canevaro – CARGG IRVC. Se brinda atención integral a adultos mayores (60 años y más) en situación de abandono, riesgo social y/o pobreza extrema, quienes gozan de los servicios de salud, terapia fisioterapia, rehabilitación, vivienda, nutrición, apoyo psicológico, asesoría social, recreación y desarrollar programas de apoyo brindar atención integral, prevención, promoción y desarrollo humano.

➤ **Centro Gerontológico – CG.** Enfoca la atención a los adultos mayores (60

años y más) independientes en situación de abandono, riesgo social y/o vulnerabilidad. La prestación de servicios básicos del más alto nivel de calidad posible, cubriendo las necesidades de habitabilidad, seguridad, agua y electricidad, brindando apoyo profesional en las áreas de Psicología, Trabajo Social y apoyo de Técnica de Enfermería.

➤ **Albergue Casa de Todos – CDT.** Actualmente es un Centro destinado para

brindar apoyo y ayudar a las personas mayores que se encuentran en situación de calle y con apoyo de revaloración personal, es factible que retornen con sus familias y/o centros de trabajos.

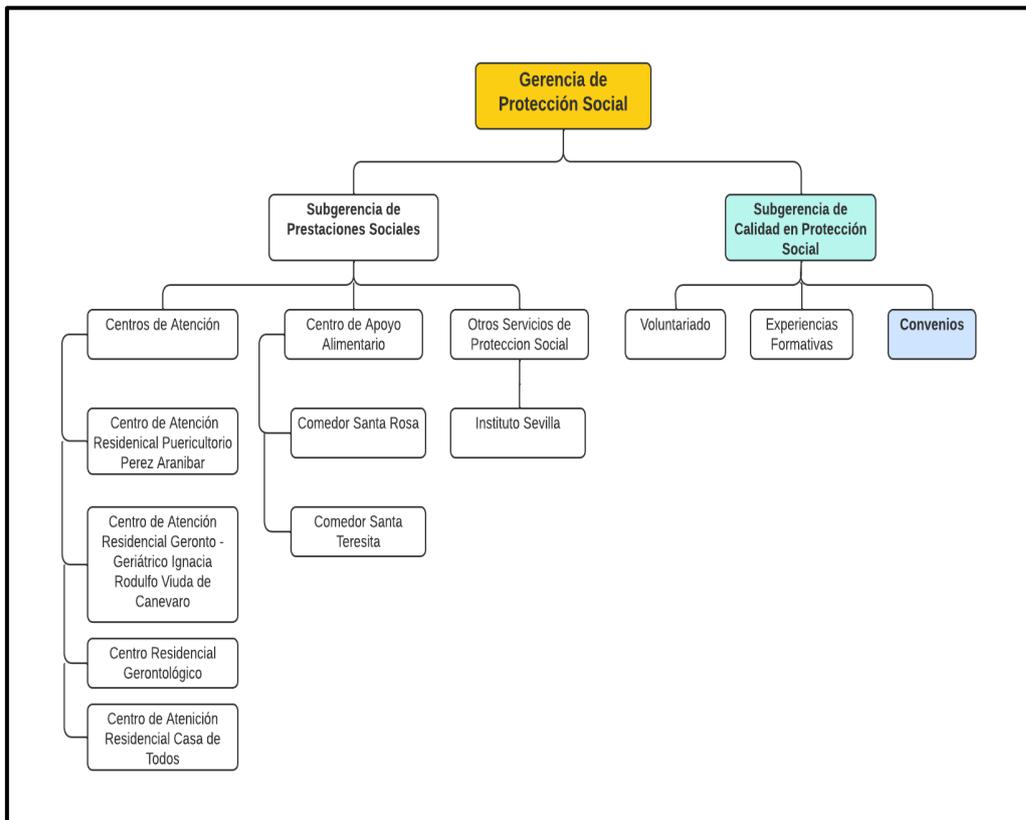
➤ **Comedores Santa Rosa y Santa Teresita – CSR y CST.** Brindan

alimentación diariamente por medio de raciones de alimentos (almuerzo) y

atención social personalizada a personas vulnerables y en extrema pobreza, incluyendo niños, mujeres embarazadas, adultos mayores, discapacitados, en especial a personas en situación de riesgo social y pobreza extrema.

- **Instituto Sevilla – IS.** Brinda una educación para niñas y jóvenes de los niveles de primaria y secundaria, recibiendo una educación de calidad, bajo la supervisión de la SBLM y la UGEL N° 02 por medio de diferentes talleres y tutorías internas.

Figura 2
Organigrama de la Gerencia de Protección Social



Fuente. Elaboración propia.

Canalizándose por las dos Subgerencias las cuales coadyuvan y garantizar el buen desarrollo y funcionamiento de los Centros Asistenciales que es en beneficio de la población objetivo.

a) **Subgerencia de Prestaciones Sociales (SGPS).** Es el área “responsable de velar por el cumplimiento de la asistencia Social en los Centros de Atención, servicios de apoyo alimentario y otros servicios de protección social” (MOF, 2022).

b) **Subgerencia de Calidad en Protección Social (SGCP).** Es la “unidad orgánica responsable de brindar asistencia técnica en lo relacionado calidad del servicio, mejora continua y materias relacionadas a la gestión de los servicios sociales” (MOF, 2022).

Esta Subgerencia se encarga de tres áreas fundamentales las cuales redundan en beneficio de la población objetivo, tales como: experiencias formativas el donde se prepara el nivel profesional del estudiantado (Enfermería, Técnicos de Enfermería, Terapia Física y Nutrición), en el voluntariado recibimos apoyo de personas que desean ocupar su tiempo libre acompañando en especial a los niños menores de edad y convenios, se da estructuración de los procesos para mayor acercamientos de instituciones que desean colaborar con la SBLM.

Para mayor especificación se analizara la situación de los convenios que esta Subgerencia de Calidad en Protección Social (SGCP), realiza diferentes acciones para impulsar la suscripción de convenios con instituciones públicas y privadas, concordando con una de las funciones enmarcadas de la SBLM que es la de “celebrar convenios y contratos con instituciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras, para optimizar la rentabilidad

de los recursos que administra y así mismo, desarrolla proyectos que generen ingresos destinados al cumplimiento de los fines institucionales” (MOF, 2022, numeral 2.1 literal c).

Las cuales coadyuvarían en dar mayor sostenibilidad para la atención en los diferentes Centros Asistenciales que dependen de la Gerencia de Protección Social, por ello, es de gran soporte y muy beneficioso de estrechar lazos con instituciones que colaboran a mejorar la calidad de vida de los residentes de cada Centro.

Al ingresar a trabajar en el cargo de Especialista Administrativo I, para la Subgerencia de Calidad en Protección Social, se observó y detecto que:

- Existían nudos críticos en los procedimientos administrativos vigentes para la suscripción de los convenios en la SBLM, generando demoras innecesarias y obstruyendo el objetivo de lograr alianzas de cooperación en favor de los beneficiarios.
- Un gran número de convenios no eran renovados a tiempo, lo que conllevaba a cambiar los términos iniciales.
- No se identificaba bien la necesidad del Centro, y se firmaban convenios que no habían pasado por un filtro de requerimiento y necesidad, ya que los convenios tienen que suplir lo que no está presupuestado para el año fiscal.
- Las instituciones a nivel de extramuros como: empresas y universidades no cumplían con el fin y la totalidad de sus compromisos en los convenios firmados.

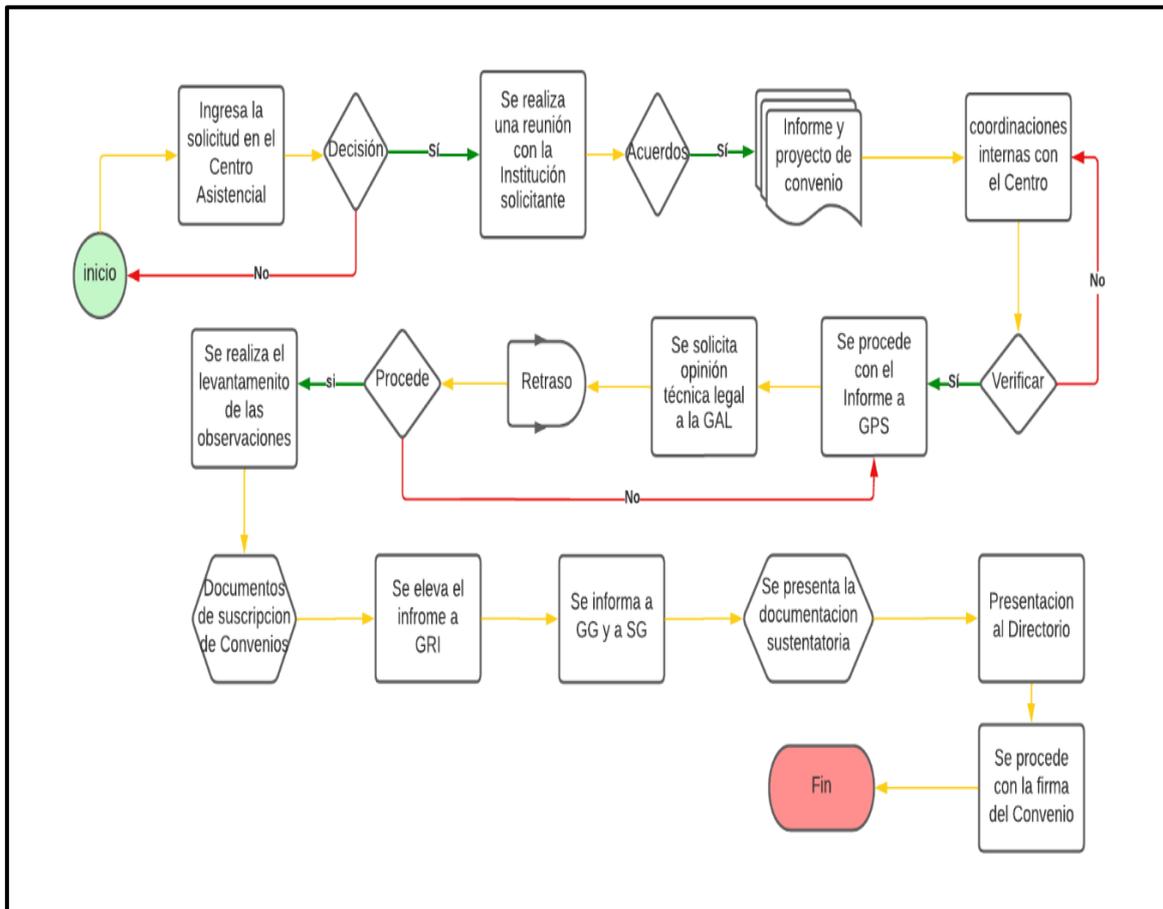
Lo antes expuesto, generó que nuestro impacto positivo sobre los procedimientos administrativos los cuales generaban demoras en la suscripción de convenios con la utilización de la Administración de Procesos y la Tecnologías de la Información y

Comunicación se redujera drásticamente impactando en la eficiencia y eficacia de nuestra gestión.

Es por ello que, procedimos a realizar un diagnóstico acompañado de un mapeo de procesos para identificar los cuellos de botellas y las fases “problema” para proponer las mejoras que se describen en el presente trabajo.

Figura 3

Flujograma del proceso de suscripción de un convenio en la GPS



Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo presentaré las teorías que respaldan las acciones consideradas en las seis fases que dieron solución a los problemas de demoras de suscripción de convenios, renovaciones de convenios fuera de fecha, incumplimientos a los convenios firmados, falta de planificación y correcto seguimiento de documentación.

Dentro de los antecedentes de investigación se aplicaron las teorías de Administración de Procesos, la cual nos permitió aplicar un flujograma para identificar las principales actividades de la Gerencia de Protección Social, e identificar los nudos críticos dentro del proceso de suscripción. Asimismo, con Tecnología de la Información y Comunicación fue viable el uso de Google Drive compartido, el cual nos permitió identificar todos los Convenio que están en procesos de suscripción como también el incumplimiento de sus compromisos; entre otros.

2.1. Teorías de Investigación

2.1.1. *Administración de Procesos*

Para Krajewski, et. al, "se refiere al diseño, dirección y control sistemáticos de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos para los clientes internos y externos" (2008, pág. 4). Siendo de útil para la optimización y seguimiento del flujo de trabajo que presentan todas las áreas en una empresa u organización, ya sean operacionales y administrativos, con la finalidad de dar intervenir y mejorar los procesos.

2.1.2. *Proceso.*

"Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes", en este caso, es el conjunto de actividades que se desarrollan en las distintas áreas, para llevar a cabo la suscripción de convenios (Krajewski, et. al, 2008, pág. 4).

2.1.3. Planeación.

Es el proceso en el cual se definirán los objetivos y las metas a alcanzar planificando el tiempo de suscripción del Convenio y los beneficios que trae consigo, ya sea a corto, mediano o largo plazo (Chase, et. al, 2009).

2.1.4. Diseño.

Es un proceso previo y donde se buscan soluciones, para ello se establece los principales puntos esenciales del procedimiento a través de alguna o algunas herramientas para la firma de un convenio, la SGCP con la ayuda de las direcciones de los Centros Asistenciales identifican la necesidad que podría ser cubierta con el aliado estratégico y se proyecta la propuesta del convenio para suplir la necesidad, como también el beneficio de ello (Chase, et. al, 2009).

2.1.5. Dirección.

Es la ejecución del Convenio y está a cargo de la SGCP, donde se van a detallar y realizar las coordinaciones necesarias para poder realizar y dar solución a los problemas que se puedan presentar en el proceso.

2.1.6. Control.

Este proceso se basa en realizar una evaluación y seguimiento de cada uno de los compromisos pactados como la suscripción de convenios, como también realizar constante monitoreo del estado de los convenios suscrito y sus fechas de términos.

2.1.7. Eficiencia.

“Significa hacer algo al costo más bajo posible se refiere a la proporción de la producción real de un proceso en relación con algún parámetro” (Chase, et. al, 2009, Pág. 30 y 193). Asimismo, Diario Gestión (2022) lo define como “la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo”. Esto permite que utilicemos menos recursos de lo que tenemos y logramos el mismo objetivo.

2.1.8. Eficacia.

“Significa hacer lo correcto a efecto de crear el valor máximo posible para la compañía” (Chase, et. al, Pág. 30). Diario Gestión (2022) lo define como “el nivel de consecución de metas y objetivos”. Esto nos permite alcanzar nuestra propia capacidad para lograr lo que nos proponemos.

2.2. Mapa de Procesos

El mapa de procesos es una “herramienta de gestión que se utiliza para representar visualmente el flujo de trabajo y los pasos y personas que intervienen en un proceso empresarial”, comúnmente se le denomina diagrama de flujos o diagrama de trabajo, el cual les permite visualizar el proceso y así mismo mejorar su eficacia con la identificación de los cuellos de botella (Pardo, 2012, pág.49).

2.2.1. Utilidades de los Mapas de Procesos.

Según Pardo (2012), indica que podemos encontrar las siguientes utilidades:

- Facilita la selección de las actividades más importantes dentro del proceso.
- Asignar indicadores de gestión para un mejor rendimiento.
- Permite realizar estudios para ver riesgos operacionales.
- Ayuda a la integración de sistemas de gestión anulando procesos que no contribuyen en la organización,
- Puede usarse para refinar el concepto de misión dentro de una organización.

2.2.2. Diagrama de Flujo.

Para Krajewski, et. al, lo definen al diagrama de flujo con un “diagrama que detalla el flujo de información, clientes, equipo o materiales a través de los distintos pasos de un proceso (2008, pág. 155), los diagramas de flujo simbolizan una situación, un hecho, una actividad de acciones y varios eventos a través de símbolos que representan una serie de procesos, esencialmente, los diagramas de flujo facilitan el análisis de procesos, tales como:

la identificación de la entrada de los aliados estratégicos, la salida de la firma del convenio, identificar los coordinadores, como también algunos nudos críticos.

2.2.3. Tipos de Diagramas de Flujo.

Como lo señala Mark A. Fryman, (2022, como lo cito en Asana Inc., 2022). Nos indica que hay cinco tipos de diagramas de flujo desde el punto de vista de los negocios:

- a) **Diagrama de Flujo de Decisiones.** Ayuda a explicar los pasos tomados para justificar la decisión, asimismo este diagrama de flujo es ventajoso para predecir las consecuencias de varias decisiones.
- b) **Diagrama de Flujo Lógico.** Se utiliza para detectar deficiencias, cuellos de botella o algunas limitaciones que hay en el proceso que pueden causar interrupciones o problemas.
- c) **Diagrama de Flujo de Sistema.** Es la forma en que los datos fluyen a través de un sistema, mayormente se ve en las finanzas.
- d) **Diagrama de Flujo de Productos.** Se muestra el proceso de creación de un producto, como también su secuencial. Este tipo de DIAGRAMAS pueden ser una documentación de suma importancia para cuando se necesite lanzar un nuevo producto nuevo o mejorar un proceso de fabricación.
- e) **Diagrama de Flujo de Procesos.** Muestra cómo obtener un determinado resultado durante el proceso. Este tipo de diagrama de flujo mejora un proceso existente o implementar uno nuevo.

2.2.4. Simbología y Significado de los Diagramas de Flujo.

Para facilitar la comprensión y el análisis del proceso, los diagramas de flujo utilizan una serie de símbolos para representar los pasos y ciclos del proceso. En principio, el uso de todos los símbolos es opcional, pero puede variar según las necesidades de la operación de

mapeo. En general, los símbolos más utilizados son los que inician o finalizan el proceso y la toma de decisiones.

2.3. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Las Tecnologías de la Información y Comunicación hoy por hoy están presentes en todas nuestras actividades cotidianas y ha transformado la forma que podemos trabajar y gestionar los recursos. Las TIC se relacionan con el uso de medios informáticos los cuales ayudan a almacenar, procesar y distribuir todo tipo de información en diversas áreas de cualquier organización. Agilizando la forma de comunicarnos y automatizando los procedimientos para la toma de decisiones. Según la Universidad del Sur de New Hampshire lo clasifica de forma general a las TIC en “redes, terminales y servicios” (2022).

2.3.1. Redes.

Son todos aquellos equipos que se encuentran interconectados entre sí a través de un cable o cualquier material similar. Algunos de estos dispositivos son los teléfonos fijos y móviles, banda ancha, radio y televisión que ayudan a compartir e intercambiar información.

2.3.2. Terminales.

Son dispositivos de hardware que se utilizan para mostrar e introducir datos en una computadora, tenemos a las computadoras, celulares, software, reproductores de audio, entre otros.

2.3.3. Servicios en las TIC.

Algunos de los usos más populares destinados son de satisfacer las necesidades de las personas como el correo electrónico, la búsqueda de información, la administración electrónica, el aprendizaje electrónico, la banca en línea y el comercio electrónico

Tal como se mencionó en el párrafo anterior, de los servicios de las TIC entre los más populares es la búsqueda de información (como el Google) y el correo electrónico (personal y/o institucional) y todo aquello que podamos hacer desde una computadora con

acceso a internet. Las TIC están cambiando la forma en que trabajamos, liberándonos de las cargas más pesadas, optimizando los recursos y aumentando la productividad. Gracias a ellos, podemos producir más productos en menos tiempo.

Correo Electrónico – Gmail. Es un servicio de red que permite a los usuarios de computadoras conectadas a Internet enviar y recibir información personalizada e intercambiar mensajes ya sea a través de su correo personal y/o laboral. Este sistema de comunicación es gratuita, rápida, económica y adecua a la comodidad del usuario, brindando acceso al Google Drive, chat, fotos, Google Meet, creación de formularios, hoja de documento, hojas de cálculo etc.

Google Drive. Es un servicio de almacenamiento de datos los cuales se encuentran almacenados en la nube y nos permite compartir documentos con otras personas para que ellos puedan comentar y/o editar en tiempo real. El Google Drive no solo permite almacenar archivos como fotos, archivos de presentación y videos, sino que también ofrece un servicio con una versión gratuita con hasta 15 GB de espacio de almacenamiento.

2.4. Convenios

Es un acuerdo que celebran dos personas o instituciones sobre un tema en específico y en donde las partes se comprometen a realizar una serie de acciones que se plasman en un documento formal suscrito por medio de la firma del documento. Como lo indica la Directiva N° 003-2021-OAI-GRI-SBLM, donde nos dice que:

Son medios de colaboración interinstitucional mediante los cuales representantes autorizados, dentro del marco de la ley, celebran acuerdos en el ámbito de su respectiva competencia. Estos acuerdos son de naturaleza obligatoria para las partes y contienen cláusulas que expresa libre adhesión y separación.

La Constitución Política del Perú reconoce como uno de los derechos primordiales de la persona, el de "asociarse y constituir fundaciones y diversas formas de organización jurídica sin fines de lucro, sin autorización previa y con arreglo a ley. No pueden ser disueltas por resolución administrativa" (Art. 2, inciso 13).

Ley General de Sociedades, indica que los Convenios entre socios o entre éstos y terceros "son válidos ante la sociedad y le son exigibles en todo cuanto le sea concerniente, los convenios entre socios o entre éstos y terceros, a partir del momento en que le sean debidamente comunicados" (Art. 8).

Esto involucra que todo individuo tiene derecho a agruparse para desarrollar varios objetivos, incluso dentro del sector no lucrativo (culturales, de interés o promoción social, religiosos, recreativos, gremiales, entre otros), continuamente que no atente contra el orden público, las buenas prácticas o las leyes.

2.4.1. Tipos de Convenios que Suscribe la SBLM

Los principales convenios que firma la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana con los diferentes aliados estratégicos los siguientes:

Convenios Marco. Este tipo de convenio se realizan acuerdo donde se establecen "obligaciones de naturaleza genérica entre dos o más instituciones y que requiere la suscripción de convenios específicos posteriores. Se emplea en casos de actividades que requieren posterior definición y especificación" (Directiva N° 003-2021).

Convenios Específicos. Este tipo de convenio se "celebra para la ejecución de una actividad o un conjunto de actividades determinadas, con objetivos y metas, los mismos que podrían irrogar gastos. De manera extraordinaria se podrá suscribir

convenios específicos sin la existencia de un convenio marco” (Directiva N° 003-2021).

Adendas. Este tipo de documento es modificado de acuerdo a las partes que suscribiendo el convenio y lo hacen según:

Los términos originarios de un Convenio, a efectos de hacer más explícitas las obligaciones asumidas, ampliar su aplicación dentro de los compromisos acordados o postergar la ejecución de los mismos. Para su suscripción, se deberá seguir el mismo procedimiento establecido para un Convenio (Directiva N° 003-2021).

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

En este capítulo describo mi experiencia laboral realizada en la Subgerencia de Calidad en Protección Social de la Gerencia de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

En diciembre del 2018 ingrese a laborar en la SBLM, desempeñándome en el cargo de Apoyo Administrativo para la Gerencia de Programas Sociales y Cooperación (hoy Gerencia de Protección Social – GPS) desarrollando las siguientes funciones:

- Recepción de documentos de las diferentes áreas tanto internas como externas de la Subgerencia de Prestaciones Sociales, la Subgerencia de Políticas y Estratégicas y la Gerencia de Programas Sociales y Cooperación (hoy Gerencia de Protección Social – GPS).
- Canalizar y supervisar la gestión documentaria de la Subgerencia de Prestaciones Sociales, la Subgerencia de Políticas y Estratégicas y la Gerencia de Programas Sociales y Cooperación (hoy GPS).
- Registro de documentos tanto físicos como digitales de la Subgerencia de Prestaciones Sociales, la Subgerencia de Políticas y Estratégicas y la Gerencia de Programas Sociales y Cooperación (hoy GPS).
- Canalizar y gestionar la entrega de documentos a los diferentes Centros Asistenciales.
- Formular oficios, informes, memorándums y/o cartas de respuesta a otras unidades orgánicas de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.
- Realizar coordinaciones internas con los Centros Asistenciales, en mejorar las propuestas y requerimiento en bien de la población objetivo.

Desde abril del 2019 a la fecha, formo parte de la Subgerencia de la Calidad en Protección Social, donde asumí el cargo de Especialista Administrativo I y realizando las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento del proceso de desarrollo de documentos normativos y reportes de convenios y/o alianzas estratégicas de la Subgerencia de la Calidad en Protección Social.
- Apoyar en la consolidación y reporte de las estadísticas recibidas de los Centros de Atención, servicios de apoyo alimentario y otros servicios de protección social de la SBLM.
- Conducir la gestión de los documentos y archivos; y supervisar su cumplimiento reportando a la Gerencia de Protección Social.
- Asegurar la eficacia y eficiencia en los procesos del área, desarrollando propuestas de mejora.

Tabla 1

Puestos que asumí en la Gerencia de Protección Social-SBLM

Cargo	Tiempo
Asistente Administrativo	Diciembre 2018 - marzo 2019
Especialista Administrativo I	Abril 2019 - a la fecha

Actualmente, la Gerencia de Protección Social tiene siete colaboradores en el área Administrativa.

Tabla 2
Personal Administrativo de la Gerencia de Protección Social

Nº	Área	Cargo	Nombres y Apellidos	Principales Funciones
1	Gerencia de Protección Social	Gerente de Protección Social	María Pamela Abdala Nazal	Supervisa y dirige que todas las actividades que involucran al área social sean eficientes.
2	Gerencia de Protección Social	Especialista Administrativo II	Stefanie Lissete Guerrero Cárdenas	Brinda asistencia técnica en las labores administrativas de la Gerencia de Protección Social.
3	Subgerencia de Prestaciones Sociales	Subgerente de Prestaciones Sociales	Yolanda Fortunata Del Carmen Simón	Vela y brinda asistencia social a los Centros de Atención, Apoyo Alimentario y otros servicios de protección social.
4	Subgerencia de Prestaciones Sociales	Especialista Administrativo I	Juan Daniel Gástelo Custodio	Brinda asistencia técnica en las labores administrativas de la Subgerencia de Prestaciones Sociales.
5	Subgerencia de Calidad en Protección Social	Subgerente de Calidad en Protección Social	Cynthia Yesenia Varas Álvarez	Promueve y brinda asistencia Técnica en la calidad del servicio a los Centros de Atención, Apoyo Alimentario y otros servicios de protección social.
6	Subgerencia de Calidad en Protección Social	Especialista Administrativo I	Ericka Melissa Fernández Pérez	Brinda asistencia técnica en las labores administrativas de la Subgerencia de Calidad e Protección Social.
7	Subgerencia de Calidad en Protección Social	Asistente Administrativo	Fiorella Carolina Sparrow Ríos	Apoyo en la asistencia técnica en las labores administrativas de la Subgerencia de Calidad e Protección Social.

Como se señala líneas arriba una de mis funciones es canalizar y gestionar el proceso de desarrollo de documentos normativos y reportes de convenios y/o alianzas estratégicas de la Subgerencia de la Calidad en Protección Social y al asumir con la responsabilidad de los reportes de convenios suscritos se detectan algunos problemas con respecto a los procedimientos administrativos internos y generando dificultades a la SGCP, en demoras para la tramitación de documentos técnicos para la suscripción de convenios.

Conllevando a perjudicar la buena comunicación o relación con nuestros aliados estratégicos, así mismo, se estaban firmando convenios en los cuales no van de acuerdo a la necesidad del Centro, por lo que conllevo que el trabajo de equipo se obstruya y no existiera eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos; se tiene convenios firmados que a la fecha no cumplen con sus compromisos, ante esta problemática se vio la necesidad de comunicar e informar a la Subgerente de Calidad en Protección Social, con fines de utilizar algunas herramientas que coadyuve en mejorar la gestión de suscripción de convenios; así como también el seguimiento y evaluación de las mismas, y mayor comunicación con nuestros aliados estratégicos para que no se vean afectados y se pueda mejorar las relaciones internas y externas.

3.1. Propuesta de Mejora

La Gerencia de Protección Social de acuerdo a sus funciones administrativas es la responsable de velar por el buen funcionamiento de los Centros Asistenciales, para ello se aplica diferentes técnicas de gestión a fin de beneficiar a la población objetivo de la SBLM.

A la fecha esta Gerencia cuenta con dieciocho convenios firmados con diferentes instituciones públicas y privadas, quienes que por su naturaleza de funcionamiento están distribuidos en todos los Centros Asistenciales como en el CARGG IRVC, PPA, CDT, CG,

IS y Comedores “Santa Rosa” y “Santa Teresita” de acuerdo a su necesidad. Cabe señalar que contamos con 384 compromisos de convenios firmados.

Analizando los párrafos anteriores surge el problema que ocasiona el no tener un mejor control con respecto a los convenios suscriptos y sus compromisos por ello, se implementa los TIC para que esta subgerencia logre con el objetivo de mejorar con eficacia y eficiencia todas las gestiones realizadas en los convenios.

Tabla 3

Convenios firmados por la Gerencia de Protección Social

Convenios y Adendas Vigentes	Unidades Orgánicas	%
18	GPS	51%
11	GNI	31%
2	GRI	6%
1	GPD	3%
1	GAF	3%
2	SGN	6%
35		100%

Tabla 4

Compromisos firmados de la SBLM

Compromisos Firmados	
Instituciones	157
SBLM	105
Ambas Instituciones	122
Total	384

A continuación, se detallan los procedimientos para la utilización del Diagrama de Gantt, en el cual se identificaron las principales actividades como: el mapeo del problema, reuniones con los integrantes, el diseño e implementación del Google Drive y el Semáforo, para ello se procede a realizar la socialización y capacitación a los coordinadores administrativos, indicándoles que el monitoreo puede ser diario o mensual y por último tenemos a la evolución de los resultados, para los cuales se dio un tiempo promedio y asignó responsables del proceso, para garantizar la supervisión interna de informes técnicos y valorar los compromisos para lograr el objetivo deseado de ser eficientes y eficaces en la toma de decisiones.

3.1.1. *Diagnóstico.*

Fase 1. Mapeo del Problema.

Objetivo. Identificar los principales problemas que se tiene con la gestión de convenios.

La fase se inicia por la necesidad de brindar respuesta inmediata a la Gerencia General, para ello intervienen otras áreas como OAI-GRI, GAL, SG, GG, con el fin de organizar y expedir el documento técnico para la suscripción del convenio. En este proceso se requerir opinión interna de los especialistas quienes retrasan los procesos administrativos perjudicando la elaboración del convenio, generándose el cuello de botella en el mismo.

Cabe señalar que la Gerencia de Protección Social, de acuerdo a sus funciones y en concordancia con la SGCP, se logra firmar el mayor número de convenios con instituciones públicas y privadas, las cuales coadyuvan a cumplir con nuestro objetivo que es de mejorar la calidad de vida de nuestros albergados.

Figura 5

Correo de requerimiento de información de la GPS

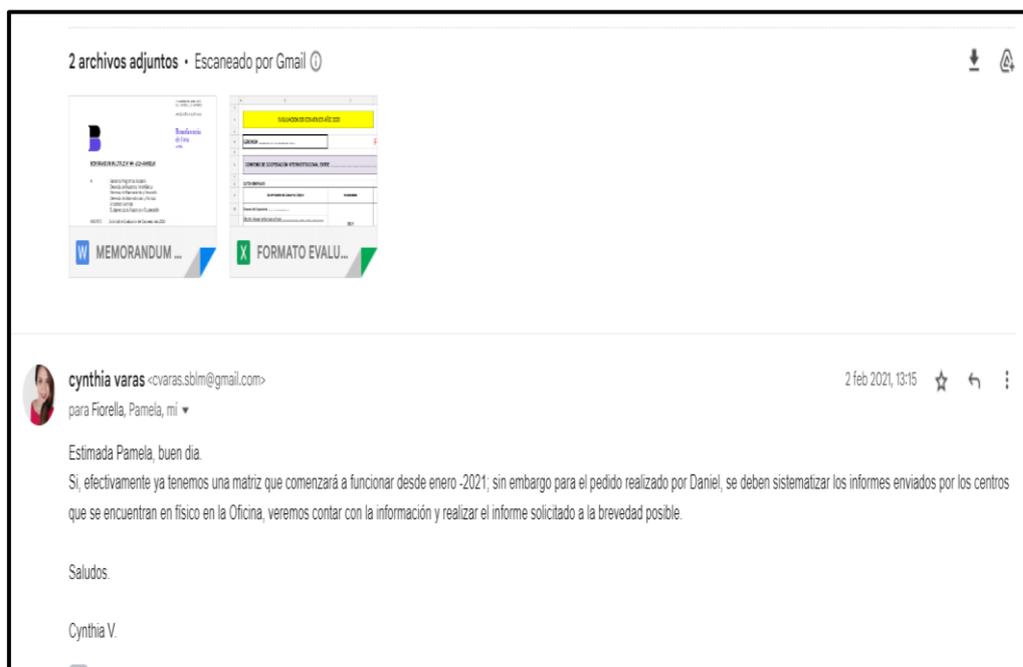


Fase 2. Reunión con el Personal Interrelacionado.

Objetivo. Recopilar información por las áreas usuarias e involucrados.

En esta fase la responsable de promocionar que se cumplan con el convenio le solicita la intervención de la Gerencia de Protección Social para que en conjunto se convoque a una reunión con los representantes de los centros con fines de absolver la problemática presentada, reafirmando y/o analizando las respuestas inmediatas por parte de la Subgerencia de Calidad, realizando reuniones con todas las directoras de los Centros Asistenciales, para explicarles sobre la necesidad de contar con algunas herramienta que ayuden a mejorar la forma de intervención, interrelación y verificación de los compromisos firmados con los aliados estratégicos; con ello nos permitirá visualizar y tener mejor control de los convenios y asimismo nos accederá a organizar y supervisar de manera simultánea todos los convenios que se tienen en cada Centro Asistencial.

Figura 6
Respuesta al requerimiento de la GPS



Fase 3. Diseño de las herramientas de Gestión

Objetivo. Crear alguna herramienta que ayude a mejorar la gestión de convenios.

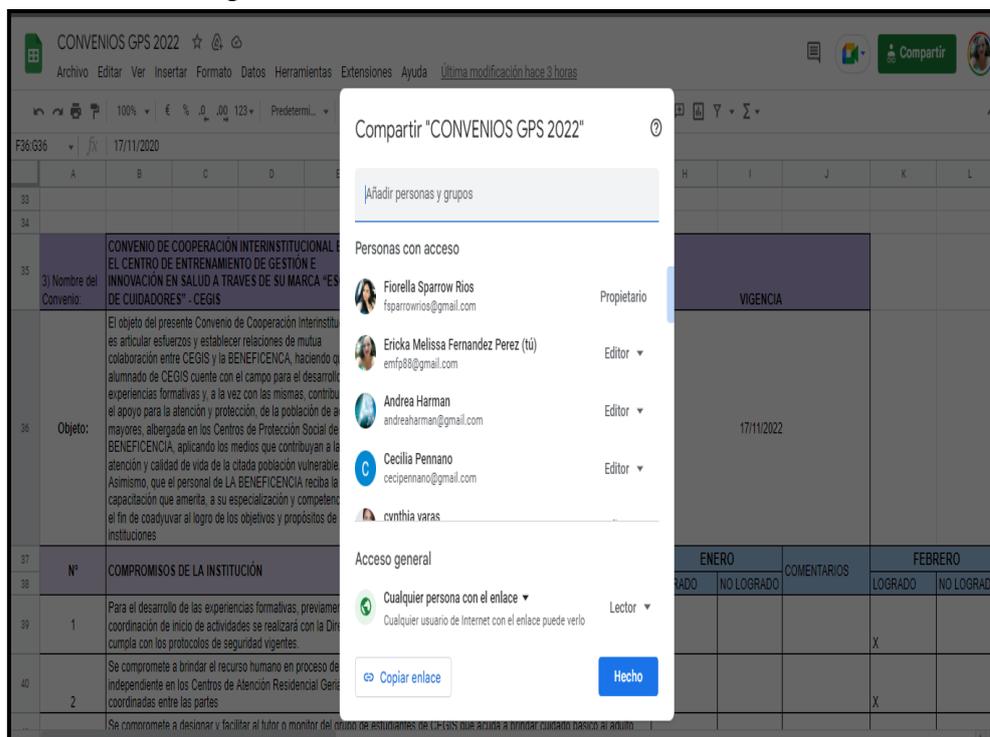
Para visualizar y controlar con el mejor manejo la Subgerencia de Calidad, realizó la elaboración de las herramientas con la utilización de los TIC para mayor control de la gestión de los convenios, procediéndose a la elaboración del Google Drive que llevan como títulos "**Convenios GPS**" y "**Semáforo Convenios en Curso**" los cuales son formatos de archivo Excel en el cual se ingresan todos los datos necesarios para poder agilizar el llenado y actualización de las acciones realizadas por los aliados estratégicos, involucrando a todos los coordinadores de los siete Centros Asistenciales incluyendo a las dos Subgerencias de la Gerencia de Protección Social.

- **Primer TIC-Creación de Convenios GPS 2022.** Esta Subgerencia realiza las coordinaciones con las directoras para la toma de acciones con el fin de realizar el procedimiento de monitoreo de los convenios; se solicitó la representación de un especialista por cada Centro Asistencial, para el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos en los convenios, el mismo que puede ser suplido por la responsable de cada Centro (directora) designando a un coordinador de los convenio, llegando a contabilizarse un total de 17 coordinadores por todos los Centros Asistenciales de acuerdo a la Tabla 5.

Tabla 5
Distribución de los Coordinadores en los Centros Asistenciales.

Centro Asistenciales	Coordinadores
SGCP	4
SGPS	2
PPA	2
CST/CSR	3
CANEVARO	2
CRG	1
CDT	1
SEVILLA	2
TOTAL	17

Figura 7
Creación del Google Drive - CONVENIOS GPS 2022



- **Segundo TIC-Semáforo de Convenios en Curso.** Al proseguir con este mismo enfoque y habiendo realizado el mapeo de procesos en la suscripción de Convenios, la Subgerencia de Calidad retoma la decisión de incorpora al trámite de convenios el seguimiento y monitoreo por un semáforo para la suscripción del mismo, el cual permitirá informar, comentar, calificar y visualizar en que área orgánica institucional, se encuentra dicho Informe Técnico que es para la suscripción de convenios, para ello se diseña y se comparte la información con las gerencias de GPS, GRI, SG, siendo un total de 09 coordinadores internos, según la Tabla 6.

Tabla 6
Coordinadores internos de las Gerencias

Gerencias	Coordinadores Internos
GPS	1
SGCP	4
SGPS	1
GRI	1
OAI	1
SG	1
TOTAL	9

Figura 8
Creación del Google Drive - SEMÁFORO DE CONVENIOS EN CURSO

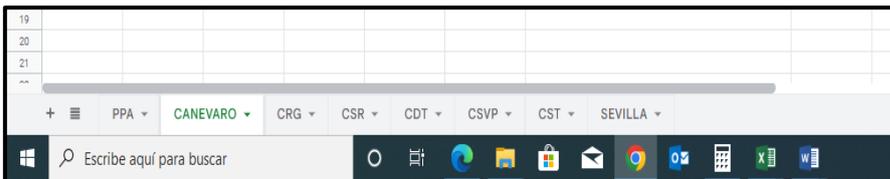
SEMAFORO CONVENIOS EN CURSO												
"SEMACON"												
		GPS	GPS	GPS	OAI	OAI	GPS	OAI	OAI			
Nº	CONVENIOS	ÁREA USUARIA ENTE INFORME	LA SSCP ENTE INFORME	LA GPS ENTE MEMO A GRI	OAI SOLICITA OPINIÓN A UO	OAI ELEVA EXR A GG	PRESENTACIÓN A DIRECTORIO	LA SSCP SUSCRIBE	LA OTRA PARTE SUSCRIBE	TOTAL	OBSERVACIONES	
1	SINFONÍA POR EL PERÚ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100.00%	A LA ESPERA DE AC
2	PRODUCTOS TISUE DEL PERU SAC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	REANUDAR TRAMITE DE CERDO
3	UNIFE	1	1	0	0	0	0	0	0	0	11.58%	POR ENVIAR INFORME A OAI
4	SERSALUD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	A LA ESPERA DE CARTA DE INTENCION
5	UPRI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	ENVIAR PLAZAS
6	ESCUELA NACIONAL DE ARTE DRAMATICO	0										CONTRAPARTE REVISANDO PROPOSTA
7	YASE	0										
8	INSTITUTO RICARDO PALMA	0										
9	MARINA DE GUERRA DEL PERÚ	2										
COMPLETADO			2		Se ha culminado satisfactoriamente el trabajo							
EN PROCESO			1		El trabajo se encuentra en proceso, el avance es significativo							
NO REALIZADO			0		No logrado							

Fase 4. Socializar y Capacitar a los Coordinadores.

Objetivo. Integrar y dar a conocer las herramientas a utilizar en el proceso de la gestión de convenios.

En esta fase se realiza la inducción para el seguimiento y manejo de las herramientas a utilizar y analizar la metodología aplicada para el entendimiento y asimismo se les indica los convenios que cada Centro Asistencial debe de monitorear, controlar y/o revisar por cada coordinador responsable por medio del Google Drive, completándose con mayor capacitación al responsable para estar involucrado en el manejo del Semáforo, quien se encargara de realizar el informe del seguimiento y monitoreo de dichos convenios.

Figura 9
Distribución de acuerdo a sus Centros Asistenciales



Fase 5. Monitoreos.

Objetivos. Verificar la utilización de las herramientas en la gestión de convenios.

En esta fase se realiza el monitoreo diario y/o mensual del responsable designado por la SGCP, la cual realiza el seguimiento y verificación de los datos que ingresan los coordinadores de los Centros Asistenciales y si presentan dudas, se les brinda asistencia técnica con respecto a los compromisos internos.

Figura 10
Verificación de datos que ingresan los coordinadores de cada Centro Asistencial

N°	COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN BUCKNER	JULIO		COMENTARIOS	AGOSTO	
		LOGRADO	NO LOGRADO		LOGRADO	NO LOGRADO
1	Designar a un equipo técnico interdisciplinario para contribuir con el objeto del presente Convenio.	X			X	
2	Efectuar la transferencia metodológica de manera técnica práctica a los equipos técnicos designados por el Puericultorio Pérez Aranibar, acerca del trabajo de investigación familiar de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad.	X			X	
3	Fortalecimiento de capacidades de los Equipos Técnicos y cuidadoras del Puericultorio Pérez Aranibar relacionados a la repercusión emocional de la institucionalización en los niños y niñas que se encuentran en primera infancia.	X			X	
4	Revisión de expedientes de las niñas, niños y adolescentes que sean asignados por la Dirección del Puericultorio Pérez Aranibar, para lo cual, los especialistas a cargo deberán firmar el documento de confidencialidad que conforma el ANEXO N° 01 del Convenio.	X			X	
5	Coordinaciones con los Equipos de las Unidades de Protección Especial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en relación a los expedientes de las niñas, niños y adolescentes que sean asignados por la Dirección del Puericultorio Pérez Aranibar.		X	Todavía no hay necesidad de entrar en esta etapa.		X
6	Trabajo de incidencia con la Gerencia de Protección Social de LA BENEFICENCIA, relacionado a la repercusión emocional de la institucionalización en los niños, niñas y adolescentes.		X	Todavía no hay necesidad de entrar en esta etapa.		X

Figura 11
Comentarios que realiza el coordinador asignado

N°	CONVENIOS	ÁREA USUARIA EMITE INFORME	LA SGCP EMITE INFORME	LA GPS EMITE MEMO A GRI	OAI SOLICITA OPINIÓN A U/O	OAI ELEVA EXP. A GG	PRESENTACIÓN A DIRECTORIO	LA SBLM SUSCRIBE	LA OTRA PARTE SUSCRIBE	TOTAL	OBSERVACIONES
1	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU SAC	2	2	2	1	0	0	0	0	0.00%	EXP. EN OAI
2	UTINIFE	2	2	2	2	0	0	0	0	50.00%	PENDIENTE REUNION CON GAL
3	SERSALUD	2	2	2	0	0	0	0	0	0	
4	UPN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	A LA ESPERA DE RPTA POR N° PLAZAS
5	ESCUELA NACIONAL DE ARTE DRAMÁTICO	0									REVISAR LA CONTRAPROUESTA
6	YASE	1									A LA ESPERA DE INFORME DEL AREA USUARIA
7	INSTITUTO RICARDO PALMA	0									A LA ESPERA DE COMENTARIOS DE PROUESTA
8	MARINA DE GUERRA DEL PERÚ	2	2	2	2	2	2				
9	PATRIOTADO PARQUE DE LAS LETYIDAS	1									SE ENVIO PROUESTA
10	BOTICA IP INKA FARMA	1									
CULMINADO		2		Se ha culminado satisfactoriamente el trabajo							
EN PROCESO		1		El trabajo se encuentra en proceso, el avance es significativo.							
NO REALIZÓ		0		No logrado							

Fase 6. Evaluación de Resultados.

Objetivos. Saber la importancia del uso de las herramientas de gestión de convenios.

Con la intervención de las herramientas generadas por la SGCP; se logra varios beneficios con:

- Cambios sustanciales con la actualización de la Directiva de Convenios.
- Permite por medio de la comunicación escrita que exista, mayor integración y supervisión en tiempo real a los coordinadores administrativos de los Centros Asistenciales y SGCP.
- Mayor seguimiento de los convenios para un logro positivo.
- Brinda seguridad y confianza con los aliados estratégicos que benefician a los Centros Asistenciales.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados luego de la implantación de las seis fases, con el objetivo de mejorar el proceso de gestión y evaluación de los convenios suscritos con instituciones públicas y privadas en la Gerencia de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

Luego de haber analizado y realizado los procesos de mejora con la utilización del mapeo de los principales problemas de la SGCP como también de la utilización de herramientas se obtuvo los siguientes resultados:

Resultado N° 1. Cambios Sustanciales con la Actualización de la Directiva de Convenios. Con fecha 18 de junio del 2021, se aprueba la Directiva N° 003-2021-OAI-GRI-SBLM con apoyo de la SGCP, para actualizar los “Procedimientos para la Elaboración, Suscripción, Seguimiento y Evaluación de Convenios de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana”, con el objetivos de “establecer el procedimiento para la elaboración, suscripción, seguimiento y evaluación de los convenios de cooperación que la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana (SBLM) suscriba con instituciones u organismos públicos y privados, sean estos nacionales o internacionales”.

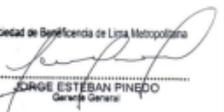
Figura 12

Aprobación de la directiva N° 003-2021-OAI-GRI-SBLM

 <p>Beneficencia de Lima —1834</p>	Procedimientos para la Elaboración, Suscripción, Seguimiento y Evaluación de Convenios de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana		DI N° 003 -2021-OAI-GRI- SBLM
			Versión: 01

DIRECTIVA N° 003-2021-OAI-GRI-SBLM

**PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACION,
SUSCRIPCION, SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE
CONVENIOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE
LIMA METROPOLITANA**

ROL	NOMBRE	CARGO	FECHA	SELLO Y FIRMA
Elaborado por:	Marjorie Fiorella Vega Orellano	Jefe de la Oficina de Asuntos Institucionales	12.05.2021	 SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA Lic. Marjorie Fiorella Vega Orellano Jefa de la Oficina de Asuntos Institucionales
Revisado por:	Edwin Martin Arrúe Chávez	Gerente de Planeamiento y Desarrollo	17.05.2021	 SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA (TE) Edwin Martin Arrúe Chávez Gerente de Planeamiento y Desarrollo
	Brigitte Guisella Dominguez Alvan	Gerente de Asesoría Legal (e)	13.05.2021	 SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA Abog. Brigitte Guisella Dominguez Alvan Gerente de Asesoría Legal (e)
Aprobado por:	Jorge Esteban Pinedo del Águila	Gerente General	18.06.2021	Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana  SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA JORGE ESTEBAN PINEDO Gerente General

Resultado N° 2. Permite por Medio de la Comunicación Escrita, que exista

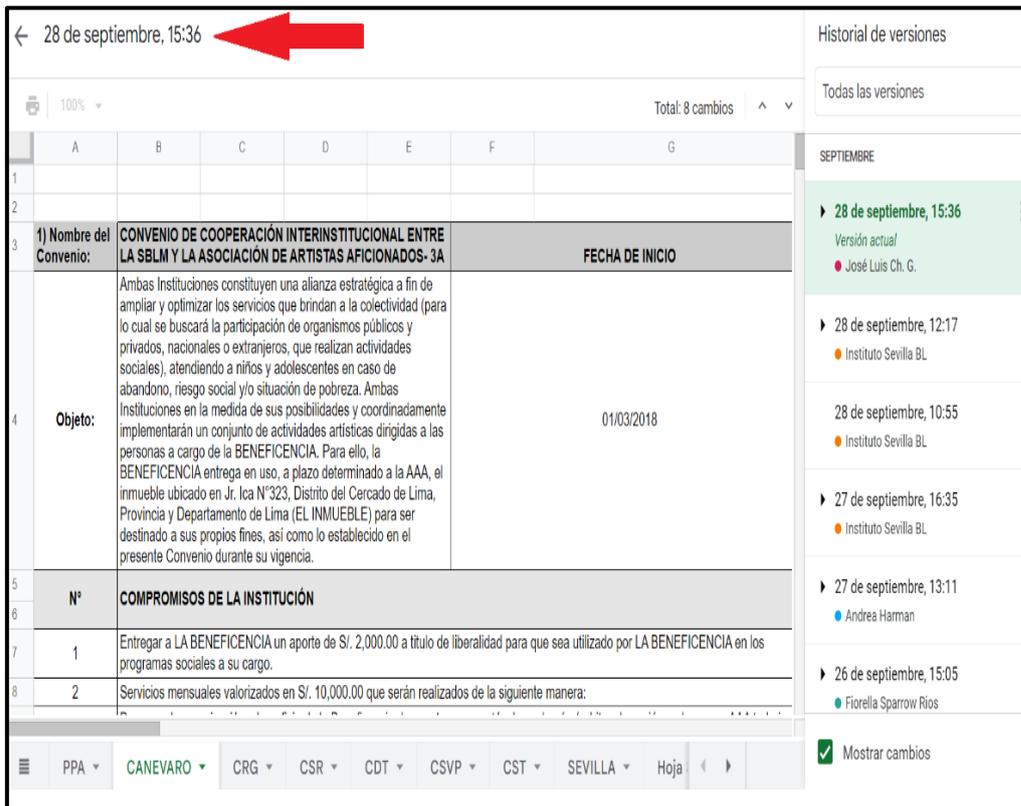
Mayor Integración y Supervisión en Tiempo Real a los Coordinadores Administrativos

de los Centros Asistenciales y de la Subgerencia de Calidad en Protección Social. Con

la utilización de estas dos herramientas diseñadas por la SGCP, se tiene mejor supervisión de los compromisos y de los convenios que se suscriben, visualizándose en tiempo real el procedimiento de los involucrados en cuanto a la suscripción de cada ítem que es de su competencia; resaltándose los resultados positivos durante la ejecución del convenio.

Figura 13

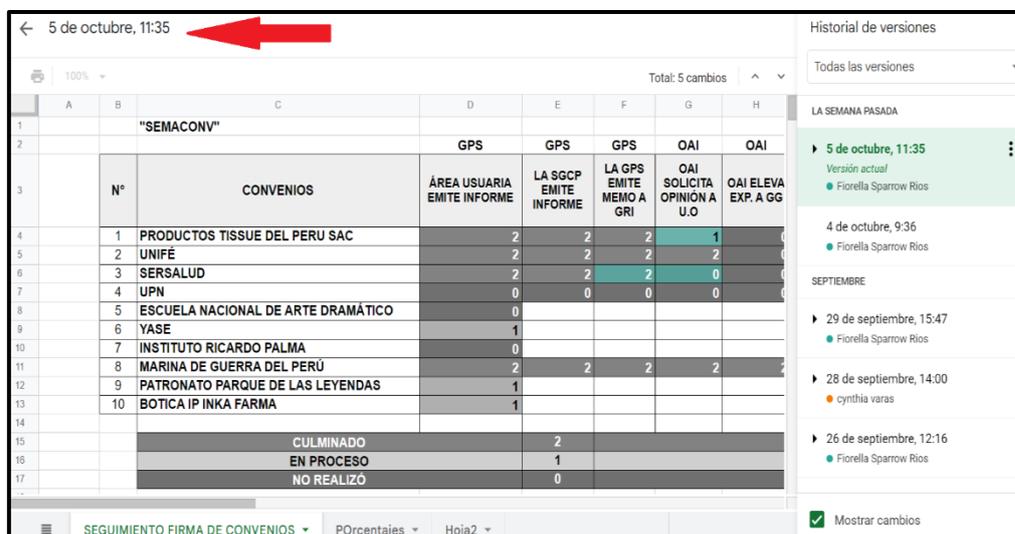
Detalla el día y la hora que ingresa el coordinador del Centro Asistencial



	A	B	C	D	E	F	G
1							
2							
3	1) Nombre del Convenio:	CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA SBLM Y LA ASOCIACIÓN DE ARTISTAS AFICIONADOS- 3A				FECHA DE INICIO	
4	Objeto:	Ambas Instituciones constituyen una alianza estratégica a fin de ampliar y optimizar los servicios que brindan a la colectividad (para lo cual se buscará la participación de organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, que realizan actividades sociales), atendiendo a niños y adolescentes en caso de abandono, riesgo social y/o situación de pobreza. Ambas Instituciones en la medida de sus posibilidades y coordinadamente implementarán un conjunto de actividades artísticas dirigidas a las personas a cargo de la BENEFICENCIA. Para ello, la BENEFICENCIA entrega en uso, a plazo determinado a la AAA, el inmueble ubicado en Jr. Ica N°323, Distrito del Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima (EL INMUEBLE) para ser destinado a sus propios fines, así como lo establecido en el presente Convenio durante su vigencia.				01/03/2018	
5	N°	COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN					
6							
7	1	Entregar a LA BENEFICENCIA un aporte de S/. 2,000.00 a título de liberalidad para que sea utilizado por LA BENEFICENCIA en los programas sociales a su cargo.					
8	2	Servicios mensuales valorizados en S/. 10,000.00 que serán realizados de la siguiente manera:					

Figura 14

Detalla el día y la hora que ingresa el coordinador asignado del semáforo



N°	CONVENIOS	ÁREA USUARIA EMITE INFORME	LA SGCP EMITE INFORME	LA GPS EMITE MEMO A GRI	OAI SOLICITA OPINIÓN A U.O	OAI ELEVA EXP. A GG
1	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU SAC	2	2	2	1	
2	UNIFÉ	2	2	2	2	
3	SERSALUD	2	2	2	0	
4	UPN	0	0	0	0	
5	ESCUELA NACIONAL DE ARTE DRAMÁTICO	0				
6	YASE	1				
7	INSTITUTO RICARDO PALMA	0				
8	MARINA DE GUERRA DEL PERÚ	2	2	2	2	
9	PATRONATO PARQUE DE LAS LEYENDAS	1				
10	BOTICA IP INKA FARMA	1				
CULMINADO			2			
EN PROCESO			1			
NO REALIZÓ			0			

Resultado N° 3. Mayor Seguimiento de los Convenios para un Logro Positivo.

Como se dijo en el inicio de esta investigación una las funciones de la Subgerencia de Calidad en Protección Social, es incrementar la calidad de los servicios sociales para la población vulnerable atendida en la institución y mejorar el desempeño de la gestión institucional, realizando el seguimiento de convenios suscritos con la instituciones públicas y privadas a través de las plataformas de Google Drive de Convenios GPS 2022 y Semáforo de Convenios en curso, con estas herramientas se brinda la información que es ingresada por los Centros Asistenciales y se proceder a informar a las áreas competentes, consolidándolo a través del llenado del formato de seguimiento y evaluación del convenio de cooperación.

Figura 15
Utilización del llenado de CONVENIOS GPS 2022.

CONVENIOS GPS 2022						
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda Última modificación hace 10 horas						
AC80						
CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA Y EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO ARZOBISPO LOAYZA						
Objeto:		FECHA DE INICIO	VIGENCIA			
Establecer los acuerdos para el desarrollo de experiencias formativas en situaciones reales de trabajo en LA BENEFICENCIA, a los estudiantes del Programa de Estudios de Enfermería Tóxica, Farmacia Tóxica, Fisioterapia y Rehabilitación del INSTITUTO, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los residentes, fortalecer la formación de los estudiantes y el desempeño de los trabajadores, docentes e investigadores, sustentado en el respeto pleno de sus derechos.		2022	2025			
N° COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN			ENERO		COMENTARIOS	LOGRA
			LOGRADO	NO LOGRADO		
1	Cumplir con presentar oportunamente a la unidad de docencia e investigación, la información requerida en cuanto a número de estudiantes, tutores y docentes en atención a lo estipulado en el numeral 5.1 literal a) del presente Convenio, para la programación conjunta, antes de concluir el tercer trimestre calendario con carácter obligatorio, y cuanta información sea requerida con los plazos acordados por ambas partes.		X			X
2	Respetar el funcionamiento y organización de los servicios de LA BENEFICENCIA así como también, cumplir sus normas internas		X			X
3	Cumplir con las normas vigentes pertinentes, las disposiciones que el MINSA emita y las normas emanadas por la entidad		X			X
4	Proporcionar los materiales de bioseguridad, en las cantidades y periodos que requieran los estudiantes del INSTITUTO durante su estancia en los establecimientos de acuerdo a programación conjunta.		X			X
5	Asumir la responsabilidad por los daños y perjuicios que puedan ocasionar los estudiantes y personal del INSTITUTO a la infraestructura, equipos, instrumental y personas de LA BENEFICENCIA durante el desarrollo de las actividades docente asistenciales y reponer de manera inmediata, sin necesidad de requerir a (ellos/ellas) estudiante(s), docente o personal involucrado(s), sin perjuicio que el INSTITUTO establezca directamente responsabilidad en los estudiantes o personal del INSTITUTO que hubieran ocasionado los daños.		X			X
6	Proveer tutoría permanente a los estudiantes del INSTITUTO de acuerdo a lo establecido en la Programación Conjunta.		X			X
7	Contribuir y subvencionar semestralmente actividades educativas (cursos, capacitaciones y otros) para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo de las Personas de LA BENEFICENCIA, tanto para profesionales universitarios y técnicos, relacionadas con el desarrollo de capacidades en docencia asistencial, encargándose de la organización académica y administrativa incluyendo la certificación respectiva. Se precisará en la Comisión de coordinación del convenio lo referido a formas de capacitación, contenidos temáticos, número de participantes y otros que se correspondan con el Plan de Desarrollo de las Personas de la sede docente.		X			X
8	Facilitar auspicio académico a los eventos científicos organizados por LA BENEFICENCIA.		X			X
9	Facilitar el acceso de sus estudiantes a una cobertura de seguros contra accidentes		X			X
10	Garantizar la identificación de los estudiantes, proporcionando los elementos respectivos.		X			X
11	Entregar mensualmente a LA BENEFICENCIA, a partir del segundo mes de vigencia del presente convenio hasta la culminación del mismo a través de la Subgerencia de Tesorería, la donación de S/ 1,000 (un mil y 00/100 soles) por cada uno de los centros donde se desarrollen experiencias formativas al mismo que son dos (02): CARGG (Ignacia Rodulfo Vda. De Canevaro y la 'Casa de Todos'.		X			X
12	Asimismo, por la firma del presente convenio donará tres (3) computadores en apoyo a las actividades asistenciales y preventivo promocionales de nuestros centros asistenciales con el siguiente detalle técnico:			X		El CARGG Canevaro no recibió computadora
N° COMPROMISOS DE LA SBLM			LOGRADO	NO LOGRADO	COMENTARIOS	LOGRA
1	Orientar anualmente un número de plazas para el desarrollo de experiencias formativas según lo autorizado por la Gerencia de Protección Social, que estará en función de la capacidad instalada de LA BENEFICENCIA conforme al marco normativo vigente tanto de LA BENEFICENCIA, como del Ministerio de Salud.		X			X
2	Ofrecer ambientes en condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades docente-asistenciales, conforme a la normativa vigente.		X			X
3	Facilitar el desarrollo de trabajos de investigación que lleven a cabo los estudiantes y docentes del INSTITUTO en el marco normativo vigente, nacional como internacional.		X			X
4	Poner a disposición equipos e instrumental para el desarrollo de las actividades docente asistencial programada.		X			X
5	Proporcionar al INSTITUTO el Plan Anual de Desarrollo de las Personas para determinar conjuntamente la contribución de ésta en su ejecución, lo cual se especificará en la Programación Conjunta correspondiente.		X			X
6	Supervisar el cumplimiento del uso de elementos de identificación, implementación de protección y bioseguridad de los estudiantes del INSTITUTO en los servicios.		X			X
7	Comunicar al INSTITUTO, las faltas cometidas por los estudiantes, quienes son pasibles de sanciones en el ámbito docente asistencial, por parte de la Unidad de Docencia e Investigación, sin perjuicio de ser pasibles de sanciones por parte del INSTITUTO, en el ámbito académico.		X			No hubieron faltas cometidas por estudiantes
8	Las experiencias formativas en situaciones reales de trabajo que se lleven a cabo en virtud del convenio no generarán gasto alguno a LA BENEFICENCIA.		X			X

Figura 16
Formato de seguimiento y evaluación de convenios

 <p>Beneficencia de Lima —1924</p>	<p>Procedimientos para la Elaboración, Suscripción, Seguimiento y Evaluación de Convenios de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana</p>	<p>DI N° 003 -2021-OAI-GRI-SBLM</p>
		<p>Versión: 01</p>

ANEXO N° 2: FORMATO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CONVENIO DE COOPERACIÓN

 <p>Beneficencia de Lima</p>	
<p align="center">FORMATO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE CONVENIOS DE COOPERACION</p>	
<p align="center">I. DATOS GENERALES</p>	
1.1. Nombre del Convenio de Cooperación	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza y la SBLM
1.2. Tipo de Convenio	Convenio de Cooperación
1.3. Coordinador	GPS
1.4. Fecha de Inicio del Convenio	26/01/2022
1.5. Fecha de Vencimiento del Convenio	26/01/2025
1.6. Periodo de Seguimiento	Enero – Junio 2022
<p align="center">II. OBJETIVOS Y LOGROS ALCANZADOS</p>	
<p>2.1. OBJETIVOS DEL CONVENIO</p> <p>Establecer acuerdos para el desarrollo de experiencias formativas en La Beneficencia a los estudiantes de Enfermería Técnica, Farmacia Técnica, Fisioterapia y Rehabilitación, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los residentes, fortalecer la formación de los estudiantes y el desempeño de los trabajadores, docentes e investigadores.</p>	
<p>2.2. ACTIVIDADES DEL PTA VINCULADAS</p> <p>Implementar alianzas estratégicas con instituciones públicas y/o privadas de carácter social.</p>	
<p>2.3. ACTIVIDADES REALIZADAS-SEMESTRE I</p> <p>El Instituto ha cumplido con presentar oportunamente la información requerida en cuanto al número de estudiantes, tutores y docentes.</p> <p>Así también, el Instituto ha respetado el funcionamiento y organización de los servicios de La Beneficencia y las normas internas.</p> <p>De igual modo, han proporcionado los materiales de bioseguridad, en las cantidades y periodos que requieran sus estudiantes.</p> <p>Con respecto a facilitar auspicio académico a los eventos científicos organizados por La Beneficencia. El Instituto ha contribuido con certificar las charlas y capacitaciones que ha organizado La Beneficencia en beneficio de sus colaboradores.</p>	
<p>2.4. RECURSOS PRESUPUESTARIOS Y FINANCIEROS UTILIZADOS</p> <p>El Instituto Loayza cumple con entregar mensualmente a La Beneficencia, a través de la Subgerencia de Tesorería, la donación de S/ 1,000 (un mil y 00/100 soles) por cada uno de los</p>	

Figura 17

Informe de seguimiento de evaluación de convenios de la SGCP a GPS

		Jr. Carabaya 641, Lima - Perú (01) 427 6621 / (01) 427 6522 www.beneficiadellima.org
INFORME N° 045-2022-SGCP-GPS/SBLM		Beneficencia de Lima —1834
A	: Dra. Pamela Abdala Nazal Gerente de Protección Social	
Asunto	: Evaluación de Convenios I Semestre del año 2022	
Referencia	: Informe N° 087-2022-OAI-GRI/SBLM	
Fecha	: Lima, 25 de agosto del 2022.	

Figura 18

Documento de la GPS a la Oficina encargada de recopilar toda la información

		Jr. Carabaya 641, Lima - Perú (01) 427 6521 / (01) 427 6522 www.beneficiadellima.org
MEMORANDUM N° 116-2022-GPS/SBLM		Beneficencia de Lima —1834
A	: Srta. FINA KATHERIN SERVÁN MACEDO Jefa de la Oficina de Asuntos Institucionales	
Asunto	: Solicitud de Evaluación de Convenios 1° Semestre del año 2022.	
Referencia	: INFORME N° 045-2022-SGCP-GPS/SBLM.	
Fecha	: Lima, 25 de agosto del 2022.	

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez en relación al asunto de la referencia, respecto a la evaluación de convenios del 1° semestre del año 2022; esta Gerencia remite adjunto al presente para los fines que corresponde, el Informe N° 045-2022-SGCP-GPS/SBLM de fecha 25 de agosto del 2022, el mismo que anexa los Formatos de Seguimiento y Evaluación de Convenios de Cooperación, de la Subgerencia de Calidad en Protección Social el cual encuentro conforme y hago mío en todos sus extremos.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

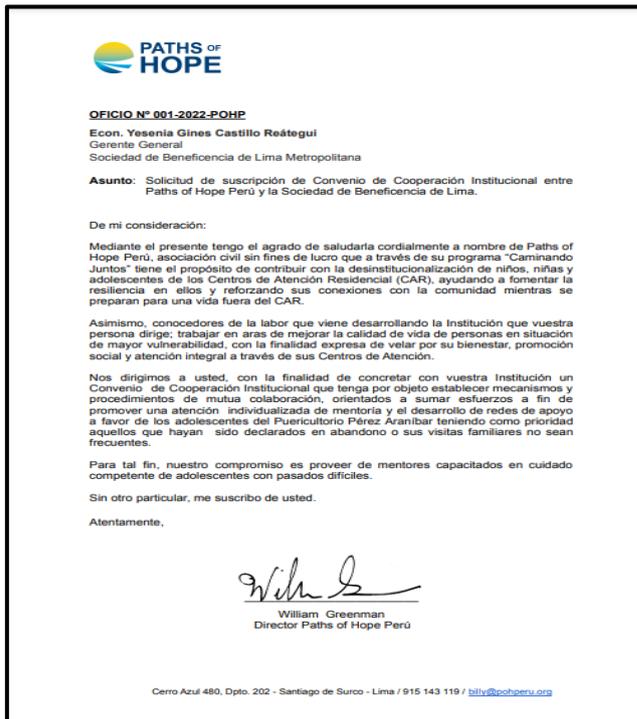

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA
Abog. María Pamela Abdala Nazal
Gerente de Protección Social

Resultado N° 4. Brinda Seguridad y Confianza con los Aliados Estratégicos que

Benefician a los Centros Asistenciales. Esto se da desde que la empresa desea formar una alianza estratégica con la SBLM y lo primero que realiza la SGCP, es tener una entrevista preliminar detallada para informar de la necesidad que se requieren en cada Centro Asistencial; toda vez que, se cuenta con población vulnerable, sea niños (PPA) y Adultos Mayores (CARGG IRV Canevaro, Centro Gerontológicos y Albergue Casa de Todos). De igual manera se brinda servicio prestacional en los comedores (raciones alimentarias) y en Instituto Sevilla (educación nivel primaria y secundaria). Obteniéndose la respuesta positiva del aliado estratégico, lográndose dar el inicio y firma del convenio.

Figura 19

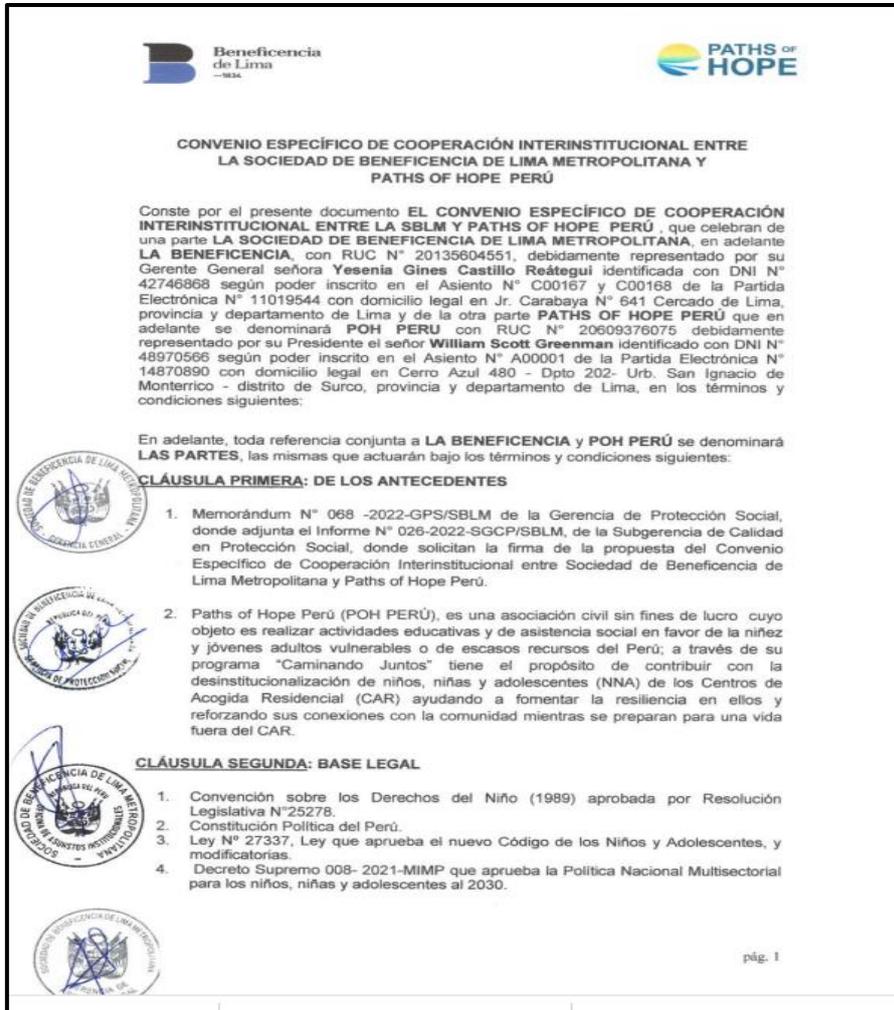
Iniciativa de la empresa para suscribir un convenio



Como se visualiza en la Figura 19, la empresa PATHS OF HOPE PERU, solicita a la Gerencia General de la SBLM, la suscripción de un convenio, con el objeto de desarrollar acciones en favor de los adolescentes del Puericultorio Pérez Aranibar.

Figura 20

Celebración de convenio entre la SBLM y la empresa PATHS OF HOPE PERU



Luego de haber realizado todos los procedimientos administrativos, como se evidencia en la Figura 20, la Gerencia General procede a firmar el convenio de Cooperación con la empresa solicitante PATHS OF HOPE PERU.

Una vez celebrada la suscripción de convenio con la empresa; la coordinada de convenios, procede a incorporar los compromisos tanto de la SBLM y de la empresa privada, luego es informado a la coordinada del Centros Asistencial (PPA), para que proceda con el llenado del cumplimiento de los compromisos mensuales como se visualiza en la Figura 21.

Figura 21
El coordinador detalla el avance del convenio

CONVENIOS GPS 2022													
El día 12 de septiembre se recibió una carta de los representantes de la Diócesis, solicitando se les haga llegar un cronograma de fechas (o fechas tentativas) en las que los ambientes de imprenta,													
	A	B	C	D	E	F	H	I	J	K	L	M	N
13)	Nombre del Convenio:		CONVENIO ESPECIFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA SBLM PATHS OF HOPE PERU				FECHA DE INICIO		VIGENCIA:				
14)	OBJETO:		El Convenio de Cooperación tiene por objeto desarrollar y complementar esfuerzos, recursos humanos, capacidades y competencias, intercambiar conocimientos y experiencias, brindar capacitación y asistencia técnica, para promover el restablecimiento del derecho a la vida en familia de los niños y niñas residentes.				09/08/2022		09/08/2025				
15)	N°		COMPROMISOS DE PATHS OF HOPE PERU				AGOSTO		COMENTARIOS		SEPTIEMBRE		COMENTARIOS
							LOGRADO	NO LOGRADO			LOGRADO	NO LOGRADO	LOGRADO
17)	1	Capacitar al equipo técnico y/o personal de apoyo permanente y/o voluntarios de LA BENEFICENCIA acerca del cuidado competente a los NNA de pasados difíciles, de acuerdo a su necesidad y conforme a un cronograma que se elabore en conjunto para tal fin.						X			X		Se ha determinado que la capacitación del Equipo del Fuercultorio iniciará en octubre
18)	2	Proveer de voluntarios mentores capacitados en cuidado competente para adolescentes de pasados difíciles en coordinación con LA BENEFICENCIA.						X			X		POH cuenta con 4 voluntarios debidamente capacitados. Durante el mes de octubre, se llevan a cabo las coordinaciones relevantes con el equipo de Psicología del Fuercultorio, para designar a los voluntarios mentores a los adolescentes correspondientes
19)	3	Compartir en físico y/o virtual con LA BENEFICENCIA el expediente de postulación del voluntario mentor para conocimiento y fines del caso, así como también acceso a los siguientes documentos que previamente el voluntario mentor ha firmado: el compromiso de confidencialidad y de protección infantil. Posteriormente acceso al documento denominado "Pacto de Amistad" que detalla la frecuencia y el periodo de visitas del voluntario mentor al adolescente.						X			X		No aplica este mes
20)	4	Realizar el seguimiento de acompañamiento a los voluntarios mentores para conocer sus necesidades de capacitación y autocuidado						X			X		No aplica este mes
21)	5	Asegurar que el voluntario mentor que la Beneficencia designe para tal fin.						X			X		No aplica este mes
22)	6	Facilitar que los voluntarios mentores completen los formatos requeridos por LA BENEFICENCIA para ser registrados en su Base de Datos de Voluntarios, conforme al Reglamento Interno de Voluntariado de la SBLM.						X			X		No aplica este mes

Figura 22
Cronograma de trabajo de la empresa PATHS OF HOPE PERU

Duración	Hora	Cronograma		Temario
		Mes	Fechas	
10 Semanas	9:30 a 11:30am	Octubre	11 / 18 / 25	El trauma y su impacto en vida del niño,niña y adolescente (NNA) El impacto del trauma en el desarrollo del NNA Convirtiéndote en un cuidador competente en trauma
		Noviembre	03 / 08 / 15 / 22 / 29	Entendiendo el impacto del trauma y maximizando la sensación de seguridad Reduciendo las emociones abrumadoras Modificando comportamientos abrumadores
		Diciembre	06 / 13	Apoyando las relaciones saludables Desarrollando historias de vida basadas en fortalezas Practicando el autocuidado

La empresa PATHS OF HOPE PERU, presenta su cronograma del Plan de Trabajo a desarrollar en el PPA, como se muestra en la Figura 22.

Figura 23

Inicio de la capacitación por la empresa PATHS OF HOPE PERU en el PPA



Como visualizamos tanto en las Figura 22 y 23, se está ejecutando el Plan de Trabajo por parte de la empresa PATHS OF HOPE PERU y previo seguimiento del Centro Asistencial.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se detectó problemas en los procedimientos administrativos, para la suscripción de convenios con entidades públicas y privadas los cuales generaban cuellos de botella y por ello no se firmaban, dificultando toda acción posible de mejora para cada Centro Asistencial.

Desde la SGCP se canaliza y supervisa para que, cada dirección pueda sustentar con mayor credibilidad las necesidades del Centro, negociando los puntos estratégicos a tomar con las instituciones o aliados estratégicos, quienes suscriben convenios y así no tener problemas en los procedimientos para la suscripción.

Se desarrolló la propuesta de mejora con la creación e implementación de los TIC, entre los Centros Asistenciales y la Subgerencia de Calidad en Protección Social, garantizando el cumplimiento de los acuerdos suscritos, como también de la evaluación de los convenios ya que, cada coordinador es responsable de informar en el Drive y monitorear los convenios; mejorando la eficacia y eficiencia en la toma de decisiones.

Contribuyo a la mejora de la gestión de la Subgerencia de Calidad en Protección Social, ya que cada coordinador conoce cuáles son sus principales compromisos y responsabilidades con el reconocimiento de las actividades que realizan, así estar más conectados e involucrados en cada acción, conllevando a lograr mejoras en los respectivos Centros Asistenciales y por ende califica las funciones que desde la Gerencia de Protección Social, es la razón de ser de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, que es velar por la atención integral de los más necesitados y/o vulnerables como los niños, niñas y adolescentes y las personas adultas mayores y también a través de los centros de apoyo se vela por la madre gestante, madre lactante, discapacitados y por ello damos cumplimiento al lema institucional "*Vivimos para Servir*".

Si queremos investigar o desarrollar alguna utilización de las herramientas de los TIC, se recomienda revisar todos los procesos desarrollados en el presente informe, como parte del proceso de mejora de gestión en la suscepción de convenios y que es aplicable a cualquier organización, mejorando y agilizando la comunicación, reduciendo costos, porque la información esta digitalizada y por ende es eficaz el seguimiento que se realiza y los resultados se da a corto tiempo, logrando la satisfacción tanto del beneficiario y del benefactor.

REFERENCIAS

- Asana, Inc. (2022). *Mejora de los Procesos y la Calidad*.
<https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>. (Consultado el 25 de setiembre de 2022).
- Beneficencia de Lima (2021). *Historia*.
<https://beneficiadelima.org/public/beneficencia/>.
- Beneficencia de Lima. (2021). Directiva N° 003-2021-Directiva para la Elaboración-Suscripción-Seguimiento y Evaluación de Convenios en la SBLM.
- Chase R., Jacobs F. y Aquilano, N. (2009) *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Producción y Cadena de Suministros*. (Duodécima edición).file:///C:/Users/melissa/Downloads/Administracion%20de%20Operaciones%20Completo.pdf
- Decreto Legislativo N° 1411 (12 de setiembre de 2018). Decreto Legislativo que Regula la Naturaleza Jurídica, Funciones, Estructura Orgánica y Otras Actividades de las Sociedades de Beneficencia.
- Diario Oficial. Constitución Política del Perú. *El peruano*.
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0001/1-constitucion-politica-del-peru-1.pdf>.
- Krajewski L, Ritzman L y Malhotra M. (2008) *Administración de Operaciones* (octava edición).file:///C:/Users/melissa/Downloads/Administracion_De_Operaciones_LEE_J_KRAJ.pdf. University of Notre Dame, Professor Emeritus The Ohio State University y Boston College y University of South Carolina.
- Ley N° 30490. (21 de julio de 2016). Ley de la Persona Adulta Mayor. *El peruano*.
- Ley N° 26887. (5 de diciembre de 1997). Ley General de Sociedades.
- Management & Empleo. (17 de agosto de 2022). La diferencia entre eficiencia y eficacia. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>. (Consultado el 22 de setiembre de 2022).
- Máxima Julia. (21 de noviembre de 2020). *Google Drive*.
<https://www.caracteristicas.co/google-drive/#ixzz7fUXR8w18>. (Consultado el 25 de setiembre de 2022).
- Pardo J. (2012) *Configuración y Usos de un Mapa de Procesos*.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/53587>

Resolución de Gerencia General N° 027-2022-GG/SBLM (28 de febrero de 2022). Manual Estructural, Orgánico y Funcional de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

Universidad del Sur de New Hampshire. (4 de febrero de 2022). *¿Qué tipos de TIC existen?*, Estados Unidos. <https://es.snhu.edu/noticias/que-tipos-de-tic-existen>. University of Southern California. Indiana University. University of Arizona. (Consultado el 25 de setiembre de 2022).