

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“MEJORAS DEL REGISTRO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO APLICANDO LAS TICS EN LA GERENCIA DE PROTECCIÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA EN EL CONTEXTO PANDEMIA 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Stefanie Lisete Guerrero Cardenas

Asesor:

Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

A mis padres Humberto Guerrero y Silvia  
Cárdenas, por su apoyo incondicional.

A mi abuelita Rebeca, por todas sus enseñanzas  
y consejos.

A mis hijas Nicole, Sofía y mi bebe que viene  
en camino, por ser mi gran motor.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por tener a mis padres y a mi abuelita conmigo y por permitirme llegar hasta este paso tan importante en mi vida.

A mis padres y hermanos, por apoyarme en todo, especialmente cuidando de mis hijas cuando más lo necesité.

A Jaime, por su gran amor y respaldo.

A mi asesora, la Mg. Lupe Gallardo, por su gran orientación y confianza en mí.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Principales proveedores para atención a los Centros de Protección Social .....	<b>25</b>
<b>Tabla 2:</b> Puestos ocupados en la SBLM .....	<b>43</b>
<b>Tabla 3:</b> Personal Administrativo que labora en la Gerencia de Protección Social .....	<b>44</b>
<b>Tabla 4:</b> Cronograma de asistencia.....	<b>47</b>
<b>Tabla 5:</b> Informes recibidos y atendidos a los Centros de Protección Social.....	<b>58</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Fachada de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana .....	<b>12</b>
<b>Figura 2:</b> Organigrama de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana .....	<b>15</b>
<b>Figura 3:</b> Servicios prestados en el Puericultorio Pérez Aranibar .....	<b>17</b>
<b>Figura 4:</b> Servicios prestados en el CARGG IRVC .....	<b>18</b>
<b>Figura 5:</b> Servicios prestados en el CARG SVP .....	<b>19</b>
<b>Figura 6:</b> Servicios prestados en los Centros Gerontológicos .....	<b>19</b>
<b>Figura 7:</b> Servicios prestados en los Comedores .....	<b>20</b>
<b>Figura 8:</b> Servicios prestados en el Instituto Sevilla .....	<b>20</b>
<b>Figura 9:</b> Albergue Temporal Casa de Todos al inicio de la Pandemia por COVID-19....	<b>21</b>
<b>Figura 10:</b> Albergue Permanente Casa de Todos en la actualidad .....	<b>21</b>
<b>Figura 11:</b> Diagrama de Ishikawa .....	<b>26</b>
<b>Figura 12:</b> Excel de registro de documentación que ingresa al despacho de la GPS .....	<b>48</b>
<b>Figura 13:</b> Imagen del DRIVE con el archivo compartido .....	<b>49</b>
<b>Figura 14:</b> Documento recibido del CARGG IRVC .....	<b>53</b>
<b>Figura 15:</b> Forma de codificar el documento .....	<b>54</b>
<b>Figura 16:</b> Flujograma de digitalización y codificación.....	<b>54</b>
<b>Figura 17:</b> Hoja de calculo compartida con los integrantes del equipo.....	<b>56</b>
<b>Figura 18:</b> Documentos digitalizados compartidos con los integrantes del equipo .....	<b>57</b>
<b>Figura 19:</b> Registro de trámite documentario de la GPS .....	<b>59</b>
<b>Figura 20:</b> Memorando de requerimiento de la GPS.....	<b>60</b>
<b>Figura 21:</b> Memorando de requerimiento de módulos de la GPS .....	<b>61</b>
<b>Figura 22:</b> Memorando de requerimiento de servicios de la GPS .....	<b>61</b>
<b>Figura 23:</b> Solicitud de información de OCI el 26/10/2020.....	<b>63</b>
<b>Figura 24:</b> Respuesta de información a la OCI el 30/10/2020 - página 1 .....	<b>64</b>
<b>Figura 25:</b> Respuesta de información a la OCI el 30/10/2020 - página 2 .....	<b>65</b>

**Figura 26:** Respuesta de información a la OCI el 30/10/2020 - página 3 ..... **66**

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente experiencia laboral se realizó en la Gerencia de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, en la cual se manejaba un trámite de registro documentario manual y trabajo presencial, cubriendo las necesidades de bienes y servicios requeridos por los Centros de Protección Social y se atendían las solicitudes de información de otras áreas y entes rectores.

En el marco de la Pandemia por la COVID-19, y con todas las disposiciones del Estado por trabajar de forma remota y mantener distanciamiento social para evitar la propagación del virus, se realizó un plan de mejora en el trámite documentario, utilizando las herramientas TICs, como la digitalización y codificación de la documentación, el Gmail y Google Drive para dar atención a los documentos que ingresaban a la Gerencia, y el personal a su cargo pueda trabajar de forma remota.

El resultado fue favorable logrando mantener el tiempo de respuesta para la atención de los documentos, sin costo adicional, su implementación fue rápida, y contribuyó en la creación un nuevo albergue para personas en situación de calle, beneficiando a los usuarios de los Centros de Protección Social, como a sus integrantes.

## ABSTRACT

This work experience was carried out in the Social Protection Management of the Charitable Society of Metropolitan Lima, which handled a manual document registration process and face-to-face work, covering the needs of goods and services required by the Social Protection Centers and attending to requests for information from other areas and governing bodies.

In the context of the COVID-19 pandemic, and with all the provisions of the State to work remotely and maintain social distancing to prevent the spread of the virus, an improvement plan was made in the document processing, using ICT tools, such as digitization and encoding of documentation, Gmail and Google Drive to attend to the documents entering the Management, and the staff in charge can work remotely.

The result was favorable, maintaining the response time for the attention of the documents, without additional cost, its implementation was fast, and contributed to the creation of a new shelter for homeless people, benefiting the users of the Social Protection Centers, as well as its members.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el Perú, los Sistemas de Trámites Documentarios en el Sector Público suelen tener características burocráticas, lentas, con varios procesos y procedimientos e incluso suelen haber documentaciones extraviadas. Es por ello, que es importante mantener y establecer en la Organización o Institución Pública el trámite documental realizando "un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados" (Ley N° 27444, 2021).

El trámite documentario es el "conjunto de normas, procesos y técnicas que regulan y gestionan la recepción, registro, derivación y atención de documentación, así como el control y seguimiento de los documentos presentados, transferidos o generados" (UGEL Puno, 2016, p. 5). Además de ser debidamente registrado, debe estar archivado de forma ordenada, evidenciando la autenticidad del documento, con sus referencias y de fácil acceso físico o digital.

Algunas instituciones públicas tienen un sistema de trámite documentario digital y otras realizan un registro manual. Las Instituciones deben tener una ruta de trámite documentario a fin de poder responder las solicitudes de información a sus entes rectores y/o usuarios externos, debiendo responder en el plazo de tiempo estipulado, de la siguiente manera:

La entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información deberá otorgarla en un plazo no mayor de siete (7) días útiles; plazo que se podrá prorrogar en forma excepcional por cinco (5) días útiles adicionales, (...). En este caso, la entidad deberá comunicar por escrito, antes del vencimiento del primer plazo, las razones por las que hará uso de tal prórroga, de no hacerlo se considera denegado el pedido.

En el supuesto de que la entidad de la Administración Pública no posea la información solicitada y de conocer su ubicación y destino, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento del solicitante. (Ley 27806, Art. 11, 2002)

Igualmente, las instituciones públicas deben atender a las consultas o auditorías de la Oficina de Control Institucional - OCI, que es el órgano responsable de llevar el control gubernamental en la institución o entidad pública, la misma que promueve la correcta ejecución, legalidad, eficiencia y logro de los resultados y auditar las acciones realizadas durante la gestión pública dentro del periodo de tiempo del cargo designado, según la Ley N° 27785 (2018).

La Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana tiene como ente rector al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, y la Gerencia de Protección Social, que es la unidad orgánica que vela por el bienestar de los residentes niños, niñas, adultos mayores y usuarios de los Centros de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, debiendo mantener en orden su trámite documentario registra y archiva toda documentación para dar información solicitada por las entidades que nos rigen, para cumplir "el deber de brindar información sobre las personas adultas mayores a su cargo, a las autoridades encargadas, respecto a las acciones de su protección y atención integral" (Decreto Legislativo N° 1474, Art. 5, 2020).

Los documentos que maneja la Gerencia de Protección Social, para darle el respectivo trámite documentario son:

- Expediente Externo, son documentos que ingresan por Mesa de Partes y son derivados al despacho de la Gerencia de Protección Social.

- Informes son los Documentos que son emitidos en la Gerencia de Protección Social y que son derivados al Despacho del Gerente General, Secretaría General o al Órgano de Control Interno de la SBLM.
- Memorando, son los documentos que emite la Gerencia de Protección Social a otros órganos y unidades orgánicas de la SBLM.
- Memorando Múltiples, son documentos que emite la Gerencia de Protección Social a más de un órgano o unidades orgánicas en un solo documentos.
- Cartas, documento emitido por la Gerencia de Protección Social y es enviado a una persona natural.
- Oficio, documento emitido por la Gerencia de Protección Social y es enviado a una persona jurídica.

En marzo del 2020, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM se declara el "Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19", y el Estado peruano, en su intento de evitar la propagación e incremento de contagios por COVID-19, decretó la Limitación al ejercicio de derecho de tránsito de las personas, dando solo la autorización a las prestaciones y acceso de bienes y servicios esenciales, siendo uno de ellos la "Asistencia y cuidado a personas adultas mayores, niñas, niños, adolescentes, dependientes, personas con discapacidad o personas en situación de vulnerabilidad". Lo que se quiere decir, es que el personal asistencial que atiende en los Centros de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana pudo continuar con sus labores asistenciales y sirviendo de gran ayuda para las niñas, niños, adolescentes y personas adultas mayores de mayor vulnerabilidad.

## **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

### **Figura 1**

*Fachada de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana*



Fuente: <https://ciudadmas.com/urbanismo/beneficencia-de-lima/>

La Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana (SBLM) se fundó el 12 de junio de 1834, con la finalidad de velar por las personas vulnerables, desvalidas, en pobreza y pobreza extrema de Lima Metropolitana.

Actualmente, la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana es auto sostenible económicamente, generando la recaudación directamente de sus recursos por la gestión de administración de sus bienes inmuebles. Asimismo, recibe aportes dinerarios y donaciones de bienes por parte de sus benefactores y donantes, a fin de contribuir con la calidad de atención a sus beneficiarios, dando cumplimiento a la finalidad de las Sociedades de Beneficencias que es de "...prestar servicios de protección social de interés público en su ámbito local provincial, a las niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores que se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad..." (Decreto Legislativo N° 1411, 2018, art. 2).

### **1.1.1 Misión**

Servir a las personas más necesitadas de la ciudad de Lima.

### **1.1.2 Visión**

Convertir a la Beneficencia de Lima en una institución íntegra y sólida que permita mejorar y dignificar la calidad de vida de las personas a las que servimos, brindándoles oportunidades para que se conviertan en agentes de cambio.

### **1.1.3 Valores**

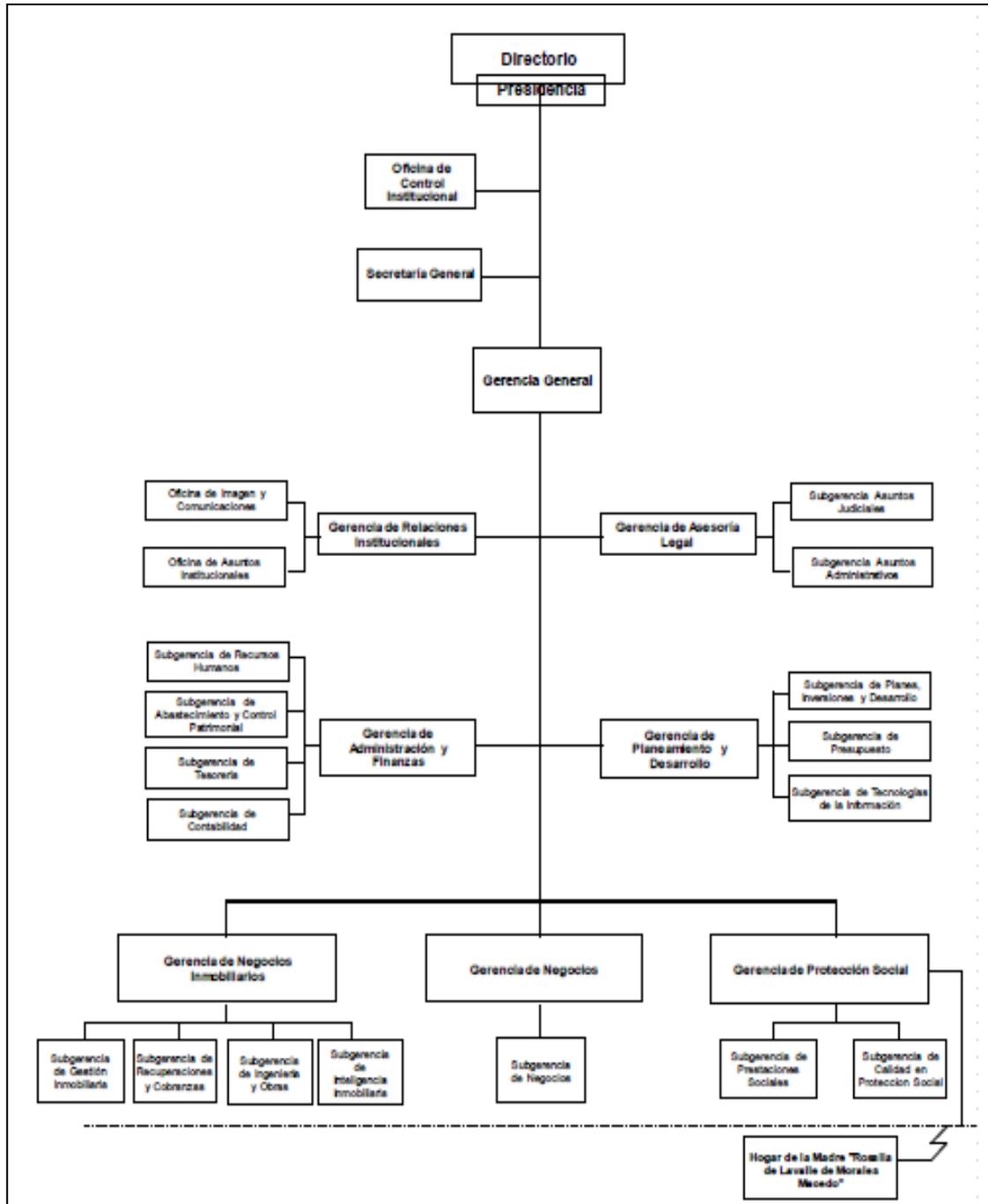
En la Beneficencia de Lima, nos centramos en la persona a través de la práctica del servicio.

Como institución, buscamos cultivar la integridad, transparencia y excelencia, teniendo como prioridad servir y no ser servidos.

### 1.1.4 Organigrama

**Figura 2**

Organigrama de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana



Fuente: ROF de la SBLM

### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA

De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones de la Sociedad de Beneficencia del 2021, la Estructura orgánica está compuesta de la siguiente forma:

1. Órgano de Alta dirección
  - 1.1. Directorio
  - 1.2. Presidencia
  - 1.3. Gerencia
  
2. Órgano de Control
  - 2.1. Órgano de Control Institucional
  
3. Órganos de Asesoramiento
  - 3.1. Gerencia de Asesoría Legal
  - 3.2. Gerencia de Planeamiento y Desarrollo
  
4. Órganos de apoyo
  - 4.1. Secretaría General
  - 4.2. Oficina de Imagen y Marketing
  - 4.3. Gerencia de Administración y Finanzas
  
5. Órganos de línea
  - 5.1. Gerencia de Desarrollo de Negocios
  - 5.2. Gerencia de Protección Social - GPS**

Es importante destacar que, una de las Gerencias que ejerce funciones sustantivas de la institución es la Gerencia de Protección Social, considerado como órgano de línea, y con sus dos Subgerencias viene trabajando en mejorar la calidad de vida de niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y población en situación de abandono o que se encuentren expuestos a situaciones de violencia o riesgo social, a través de sus Centros de Protección Social, estos son:

**a. Centro de Atención Residencial Puericultorio Pérez Aranibar**

Brinda atención integral como vivienda, alimentación, salud, educación, recreación formación moral y religiosa a niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono y riesgo social que se encuentran en proceso de Investigación Tutelar, a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y de los juzgados de familia.

**Figura 3**

*Servicios prestados en el Puericultorio Pérez Aranibar*



Fuente: <https://beneficiadelima.org/public/puericultorio-perez-aranibar/>

**b. Centro de Atención Residencial Geronto Geriátrico "Ignacia Rodulfo viuda de Canevaro" - CARGG IRVC.**

Otorga atención integral como salud, vivienda, alimentación, vestido, recreación, entre otros; a adultos mayores en situación de abandono, riesgo social, y/o situación de pobreza extrema, rehabilitando y ofreciendo alternativas que optimicen su bienestar físico mental y social, mejorando su calidad de vida, según su edad y el grado funcional y mental.

**Figura 4**

*Servicios prestados en el CARGG IRVC*



Fuente: <https://beneficiadelima.org/public/hogar-canevaro/#mini4>

**c. Centro de Atención Residencial Geriátrico "San Vicente de Paúl" - CARG SVP.**

Atiende a personas adultas mayores en abandono, riesgo social y extrema pobreza; aunado a grados de dependencia físicas y mentales, brindando atención integral: vivienda, vestido, alimentación, salud y desarrollo humano.

**Figura 5**  
*Servicios prestados en el CARG SVP*



Fuente: <https://beneficiadelima.org/public/san-vicente-de-paul/>

**d. Centros Residenciales Gerontológicos**

Atienden a las Personas Adultas Mayores Autovalentes o Independientes que se encuentren en situación de abandono, riesgo social y/o vulnerabilidad; brindándoles asistencia básica con el más alto estándar de calidad posible, cubriendo las necesidades de habitabilidad, seguridad, agua, luz, con asistencia profesional en los campos de medicina, psicología y trabajo social.

**Figura 6**  
*Servicios prestados en los Centros Gerontológicos*



**e. Comedores Santa Teresita y Santa Rosa**

Tienen como objetivo brindar asistencia alimentaria a mujeres gestantes, niños, ancianos y otros grupos en situación de riesgo y exclusión social, quienes reciben una alimentación sana, nutritiva y segura; quienes también participan de los talleres ocupacionales, y actividades que promueven el valor de la dignidad de la persona generando bienestar y entornos saludables.

**Figura 7**

*Servicios prestados en los Comedores*



**f. Instituto Educativo Sevilla**

El Instituto Sevilla brinda servicios educativos a niñas y adolescentes en los niveles de primaria y secundaria. Aunado a la labor educativa, se realizan labores formativas por medio de talleres y sesiones tutoriales.

**Figura 8**

*Servicios prestados en el Instituto Sevilla*



Fuente: <https://beneficiadelima.org/public/instituto-sevilla/>

**g. Albergue "Casa de Todos"**

Se creó como un Albergue Temporal en abril del 2020, a raíz del Estado de Emergencia por la Covid-19, brindando atención integral como: vivienda, alimentación, salud, vestido, recreación a personas adultas en situación de calle. Actualmente, en el 2021 se volvió un Albergue Permanente manteniendo el servicio y a la población que lo necesite, con la finalidad de buscar posibles reinserciones familiares o laborales de los adultos mayores.

**Figura 9**

*Albergue Temporal Casa de Todos al inicio de la Pandemia por COVID-19*



**Figura 10**

*Albergue Permanente Casa de Todos en la actualidad*



## 1.2 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter:

### 1.2.1 Competidores

En relación con los servicios de protección social se puede encontrar competidores de los albergues para adultos mayores y para los Comedores. Por el contrario, no se podrían considerar a competidores para el albergue de niños, niñas y adolescentes, ya que estos son derivados por procesos de judicialización.

➤ Competidores de albergues para adultos mayores:

- Los Centros de acogida de Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF, que albergan a niñas, niños, adolescentes y adultos mayores dependiendo sus funciones físicas y mentales.
  
- Centros de Atención Residencial para adultos mayores privados con acreditación en la provincia de Lima:
  - "Gero Vitalis" S.A.
  - Residencia Geriátrica "El Rosedal" E.I.R.L
  - Hogar Geriátrico "Señor de la Ascensión" Hogesa S.A.C
  - Renaitre E.I.R.L. " Renacer"
  - Centro De Atención " Las Palmas S.A.C "
  - Centro De Atención Geriátrico "Las Mercedes E.I.R.L"
  - "Geriatrics Perú"
  - Residencia Geriátrica Señor De Nazareno

- "Virgen de Fátima
  - "Señor de la Divina Misericordia SAC"
  - "La casa de los Abuelos "
  - "La casa de los Abuelos " Geronto Perú S.A.C
  - "Los Geranios"
  - Juventud Y Vida
  - La Casa de los abuelos "Red Geriatrica" E.I.R.L
  - La Casa de los abuelos "Geronto Life" S.A.C
  - GIO BATTA ISOLA
- Centros de Atención Residencial para adultos mayores religiosos con acreditación en la provincia de Lima:
    - Fraternidad de La Divina Providencia - "Hogar Santa María De La Esperanza"
    - Fraternidad De La Divina Providencia - "Hogar Cristo Rey"
    - Congregación Hermanitas De Los Ancianos Desamparados
- Competidores de los dos comedores que pertenecen a la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana serían:
- Parroquias, las que entregan cierta cantidad de raciones alimentarias (desayunos y almuerzos) a las personas que presentan estado de vulnerabilidad y asisten a sus puertas para obtener este alimento.
  - Otros comedores populares cerca de Cercado de Lima.

### **1.2.2 Clientes o población usuaria:**

Los clientes para la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana son nuestra población usuaria de los Servicios de Protección Social:

- Para los Centros de Atención Residencial Geriátricos - CARG, son las personas adultas mayores de 60 años en presunto estado de vulnerabilidad, pobreza, pobreza extrema y en abandono. Toda vez que cumplan con el perfil del "Reglamento para el Ingreso, Permanencia, Egreso y Atención de las personas adultas mayores residentes en los Centros Asistenciales de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana".
- La población usuaria de los comedores son los niños, niñas y adolescentes, madres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, y personas en situación de calle, personas en situación de calle, abandono, riesgo social y/o vulnerabilidad, de acuerdo con el "Reglamento General de Comedores de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana".

### **1.2.3 Proveedores**

Los principales proveedores que abastecen las necesidades básicas de los residentes de los Centros de Protección se muestran en la Tabla 1:

**Tabla 1**

*Principales proveedores para atención de los Centros de Protección Social*

N°	PROVEEDORES	RUC	PRODUCTO
1	CYMED MEDICAL SAC	20263368992	Pañales
2	BRILLIANT SOLUTIONS SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	20536504908	
3	DARO SOLUTIONS E.I.R. L	20602953379	
4	CONSORCIO R. ROMERO E.I.R.L.	20551731767	Alimentos
5	ANGELITA ALIMENTOS PROCESADOS E.I.R.L.	20482449477	
6	FRUVERMASS S.A.C.	20602863787	
7	ABBOTT LABORATORIOS SA	20100096936	Suplementos y leche
8	ALMACENES FARMACEUTICOS S.A.C.	20448605893	Medicinas
9	BOTICA MELYFARMA	10431764429	Medicinas y material médico
10	PRAXAIR INVERSIONES S.R.L.	20600041577	Oxígeno medicinal
11	COMERCIALIZADORA BOLSAS & PLASTICOS CANEPA S.A.C.	20516644851	Vasijas, enseres y descartables
12	LIMA GAS S A	20100007348	Combustible
13	PUNTO GAS S.A.C.	20602359981	
14	GRUPO A & J E INVERSIONES S.A.	20554599916	Bioseguridad
15	TEXTURAS DEL PACIFICO S.A.C.	20555274409	Vestuario y vestido
16	GRUPO IMPORTADOR JUVAL E.I.R.L.	20602551963	Material de limpieza

### 1.2.4 Servicios sustitutos:

Los servicios sustitutos son servicios que brindan enfermeras y técnicos de enfermería con la finalidad de cuidar al adulto mayor en el hogar, cumpliendo con la atención integral y necesidades básicas de cuidado que se requieren.

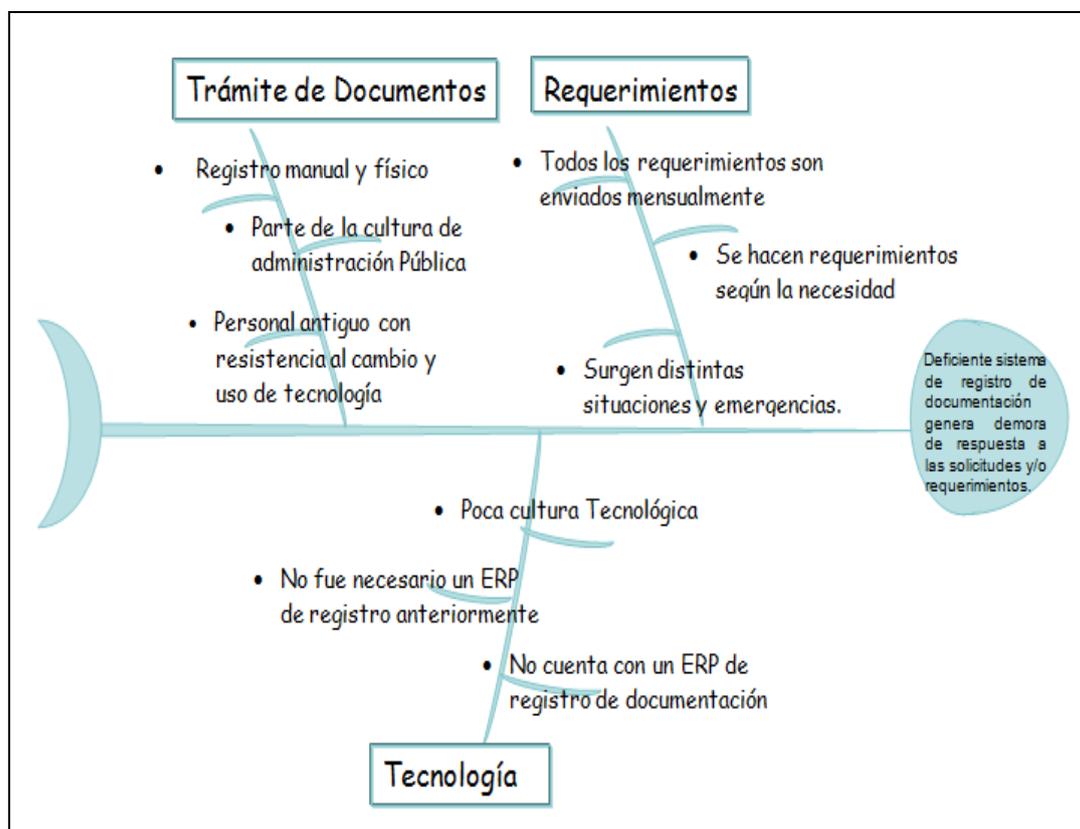
### 1.2.5 Nuevos competidores:

Los nuevos competidores son los Centros de Atención Residencial Geriátricos con convenios con INABIF, los mismo que permitirían el ingreso de un residente.

## 1.3 Diagrama de Ishikawa

**Figura 11**

*Diagrama de Ishikawa*



## **1.4 Formulación del problema**

¿De qué manera la implementación de las TICs permitirá el registro de los trámites documentarios para la atención de requerimientos de bienes y servicios demandados por los centros de protección social a la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, en el año 2020?

**1.4.1** ¿En qué consiste la implementación de las TICs que permitirá la atención de los trámites documentarios por la Gerencia de Protección Social?

**1.4.2** ¿Cómo gestionar los trámites documentarios en forma virtual?

**1.4.3** ¿Cómo se presenta la atención de los bienes y servicios que demandan los Centros de Protección Social?

**1.4.4** ¿En qué medida se logró la atención requerida por los Centros de Protección Social?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 General**

Implementar las TICs para optimizar el registro de trámite documentario de los requerimientos de bienes y servicios demandados por los centros de protección social a la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, en el año 2020.

### **1.5.2 Específicos**

**1.5.2.1** Implementar un sistema de digitalización y codificación para optimizar el flujo de atención documentaria digital.

**1.5.2.2** Implementar un correo electrónico con adecuación al funcionamiento de las herramientas DRIVE y Gmail

**1.5.2.3** Brindar la atención oportuna de los bienes y servicios que demandan los Centros de Protección Social.

**1.5.2.4** Demostrar que se logró la satisfacción del usuario por la atención oportuna de los bienes y servicios requeridos por los Centros de Protección Social.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

- Ibérico (2013) en su tesis "Mejoramiento de la Gestión de Trámite Documentario utilizando firma digital en el Proyecto Especial Alto Mayo - Moyobamba". Investigación de tipo Científica Aplicada con diseño correlacional/ causal. Presentó un sistema de soporte al Trámite Documentario en base a firmas digitales para mejorar la Gestión documentaria. Teniendo como muestra a 37 personas de la Institución. Se aplicaron encuestas, evaluaciones, análisis y observación. Teniendo como resultado la reducción del cuello de botella en la búsqueda de información, facilidades para realizar seguimiento a los trámites, cumplimiento de los tiempos de solicitudes de información.
- Gilio (2017) en su tesis " Implementación de un Sistema Informático de Gestión de Trámite Documentario para la Municipalidad Provincial De Huarney" tuvo como objetivo implementar un sistema informático de gestión de trámite documentario para dicha Municipalidad que permita un mejor control de los documentos que ingresan a la Municipalidad, así como los que generan las diferentes áreas. Su investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva con diseño no experimental de corte transversal. Se consideró una muestra de 25 personas de la institución. Como resultado, el 76% de las personas encuestadas ven la necesidad de mejorar el control de ingreso de los documentos.

- Bastidas (2016) en su tesis "Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes". Investigación de tipo exploratorio y descriptivo, con diseño no experimental transaccional descriptivo, se utilizó la recolección de datos. Propuso implementar el Software de Trámite Documentario en la Institución. Su muestra fue de 22 expedientes, y determinó la cantidad de días que demora la respuesta de un expediente. Como resultado, se mejoró el tiempo de atención y respuesta de los expedientes en un 30%, pudiendo ubicar y dar mayor seguimiento a los documentos.
- Córdova (2019) en su tesis "Implementación de un Sistema Informático para el Trámite Documentario en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo – Morropón – Piura", con investigación de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo. Su objetivo fue implementar un software de hoja de cálculo Microsoft Excel a través de la herramienta UML, también se usó Mysql para el trámite documentario en la Institución, su población consta de 120 trabajadores de la Institución, con una muestra de 76 trabajadores. Como resultado, disminuyó un 58.33% el tiempo de registro, 77.16 % el tiempo de búsqueda y 88.62% el tiempo de espera de los usuarios.
- Villavicencio (2018) en su tesis "Análisis e Implementación de la Plataforma Tecnológica de Google Empresarial para pequeñas y medianas empresas", con tipo de investigación descriptiva aplicada, de método deductivo. Tuvo como objetivo Implementar Google Empresarial G Suite Basic a una organización. Su resultado fue óptimo permitiendo la colaboración y trabajo en equipo en tiempo real, logrando la reducción de costos de almacenamiento porque la información fue cargada en la

nube, se habilitó un correo institucional de Gmail que mantenga la imagen hacia los clientes y cada colaborador se pudo conectar al correo desde cualquier lugar con conexión a internet.

## 2.2 Teorías:

### **Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)**

El término TICs es usado como abreviatura de "Tecnologías de Información y Comunicación", según Claro (2019), en su página institucional, menciona que las TICs fueron creadas para mejorar la comunicación de la información, hacia una o más personas sin importar la distancia, a través de herramientas tecnológicas y comunicacionales, y pueden clasificar en tres categorías:

- **Redes:** Son sistemas de comunicación compuestos por el usuario, hardware y software, las mismas que facilitan el intercambio de información y recursos.
- **Terminales:** Puntos de acceso o equipos que tiene la persona para recibir la comunicación, pueden ser las computadoras, los celulares, televisores, consolas de videojuegos, entre otros.
- **Servicios en las TIC:** En estos puedes encontrar los correos electrónicos, la búsqueda de información (como el Google), la banca por internet, el aprendizaje electrónico, comercio electrónico, entre otros.

Tal como se menciona en el párrafo anterior, parte de los servicios que nos ofrecen las TICs, son los accesos de búsqueda, el correo electrónico y todo lo que podamos realizar desde un equipo con acceso a internet. Considerando la importancia e interés que se vio en las herramientas mencionadas, para ser aplicadas en la Gestión

Administrativa de Trámite documentario en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, en el marco de la Pandemia por el COVID-19 que a la fecha se continúa atravesando, se explicarán los servicios que se utilizaron en la presente experiencia como el correo electrónico Gmail, y los servicios de Google Drive.

### **Correo Electrónico Gmail**

Es uno de los servicios brindados por Google que permite manejar un correo electrónico, ya sea personal o laboral y puede ser usado desde en un equipo tecnológico con acceso a internet. Asimismo, la creación de una cuenta de Gmail es totalmente gratuita y brinda acceso al Google Drive, chat, creación de formularios, hojas de cálculo, hoja de documento, video llamadas, etc.

La utilización del Gmail en la presente experiencia profesional contribuyó al cumplimiento del trámite documentario, actividades laborales, gestión administrativa y comunicación con los Centros de Protección Social.

### **Google Drive**

Es uno de los servicios que ofrece Google para poder almacenar información en la nube de forma gratuita y que a su vez puede trabajar archivos de ofimática en línea con varias personas, las mismas que puedan ingresar ya sea todos al mismo tiempo o en distintos tiempos (Castellano y Martínez, 2013).

Además, cada cuenta de Google Drive ofrece gratuitamente 15 GB para poder almacenar archivos en PDF, videos, fotos, archivos de ofimática en Excel, Word, Power Point, encuestas, formularios, etc. para ser administrados por cada usuario.

Siendo decisión del usuario poder compartir esos archivos con una o más personas y también puede optar por no compartirla y sea para uso propio. Por otro lado, de haber compartido un archivo, designar si pueden editarlo, visualizarlo o comentarlo.

Al realizar el procedimiento de trámite documentario en la presente experiencia, el Google Drive permitió un trabajo en equipo articulado, entre los integrantes de la Gerencia de Protección Social, pudiendo completar información en tiempo real según actividades designadas.

### **Trabajo Remoto**

Son las actividades, coordinaciones y/o tareas que debes cumplir durante una jornada laboral normal, pero las realizas en tu domicilio, manteniendo tus horarios de ingreso, receso y salida. El trabajo remoto según Delgado (2020) "está destinado para realizar todo tipo de trabajo manual o administrativo pasible de ser desarrollado fuera de las oficinas o entidades con apoyo de la tecnología e informática" (p.74).

### **Tramite documentario**

Según Meca (2019), es un conjunto de procesos que se realizan a través de un sistema o de forma manual de la documentación gestionada durante jornada laborar diaria, que utilizan las organizaciones públicas y privadas para el buen funcionamiento, seguimiento y trámite (p. 20).

En el Perú el Trámite Documentario de las entidades de Administración Pública o de Derecho Público, son reguladas por la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, la misma que contiene normas comunes, procedimientos

administrativos y procedimientos especiales que se está obligado a seguir, a fin de que sea una garantía a los posibles administrados para que las entidades que lo regulen actúen con criterios uniformes.

Asimismo, respecto al plazo y contenido para efectuar la notificación indica que "toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique ". (Ley N° 27444, Art.24.1, 2021)

De manera que el incumplimiento de la respuesta sería una falta grave para el funcionario designado, "para los funcionarios responsables de la aplicación de las disposiciones de la presente Ley y las normas reglamentarias respectivas, constituye una falta disciplinaria grave." (Ley N° 27444, Art. 58.2, 2021)

Respecto a la recepción de documentos electrónicos entre entidades y autoridades, "dará plena fe a todos sus efectos dentro del expediente para ambas partes, en cuanto a la existencia del original transmitido y su recepción". (Ley N° 27444, Art. 28.4, 2021), asimismo debe ser recepcionado y registrado con un número de identificación "único e inalterable que permita su identificación unívoca dentro de la entidad que lo origine"(Ley N° 27444, Art. 31.2, 2021), el que permite un adecuado seguimiento y copias si la entidad lo requiere.

De acuerdo al Artículo IV, de los Principios del procedimiento administrativo de la Ley N° 27444, se detallan los más resaltantes para el trámite documentario:

- Principio de Imparcialidad: La entidad u organización no debe actuar o practicar discriminación entre ninguno de los administrados.
- Principio de presunción y veracidad: En la Tramitación del documento administrativo, los administrados responden a la verdad de los hechos.

- Principio de simplicidad: Los trámites establecidos por la autoridad administrativa, deben ser sencillos, racionales y con la información que se requiere.
- Principio de acceso permanente: La entidad u organización está obligada a facilitar información a los administrados, a fin de que puedan conocer el estado de su trámite y obtengas copias de ser requerido.

### **Órgano de Control Institucional - OCI**

Es el encargado de realizar los servicios de control conforme al Plan Anual de Control y acata las disposiciones de la Contraloría General de la República (CGR). Dentro de las funciones en las que interviene la OCI en relación con su entidad auditable, es comunicar a la CGR algún servicio relacionado a la falsificación documentario. Así como realizar seguimiento al cumplimiento de observaciones formuladas por el servicio de control (MEF, 2021).

### **Bienes y Servicios**

Según el BCR, los bienes son "objetos que requiere una entidad para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones y fines"; y servicios "Actividad o labor que requiere una Entidad para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones y fines."

De la atención de los Bienes y Servicios demandados por los Centros de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, es necesario considerar el "Reglamento Interno para el Abastecimiento de bienes, servicios y

contratación de Obras de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana", mencionando los siguientes conceptos de bienes y servicios:

### **Bien**

Todo objeto o cosa que se requiera para el desarrollo de las actividades dentro de las competencias. Estas pueden ser: alimentos, materiales de bioseguridad, medicinas, implementos de aseo, ropa o vestuarios para los beneficiarios, oxígeno, equipos de cómputo, útiles de oficina, útiles de aseo, insumos, entre otros.

### **Servicios**

Se entiende por servicios a toda actividad, acción, labor, tarea que realiza una persona natural o jurídica para atender la necesidad requerida por la entidad, estando sujeta a la calidad de servicio, cumplimiento o resultados para finalizar su prestación. Estas pueden ser: servicios profesionales, vigilancia, limpieza, consultorías, asesorías, entre otros.

### **Requerimiento**

Los Requerimiento son las necesidades de bienes, servicios u obras que el área usuaria solicita, detallando en su requerimiento las especificaciones técnicas, Términos de referencia o Expedientes técnicos. y justificar la finalidad u objeto de la contratación, así como el beneficio que se estaría cumpliendo con la adquisición.

(Ley N° 30225, Art. 16, 2019)

El proceso de Requerimiento de bienes y servicios de los Centros de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana es el siguiente:

1. Los requerimientos de bienes y servicios se realizan de forma mensual, mediante informe del Centros y con los Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas según corresponda, con la documentación sellada y firmada por la Dirección del Centro.
2. De ser un requerimiento adicional, éste debe contener el sustento debido e indicar cuanta población albergada es beneficiada.
3. El documento es registrado a la hoja de Cálculo de trámite documentario
4. El documento ingresa al Despacho de la Gerencia de Protección Social para su firma, y luego de ser revisado, sea derivado a la Subgerencia de Logística y Control Patrimonial.
5. Se registra en la hoja de cálculo la fecha de entrega, según la hoja de cargo.

El proceso de conformidad de pago de bienes y/o servicios de los Centros de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, es el siguiente:

1. Se recibe el informe de conformidad de pago de bienes y/o prestación de servicios, en su formato correspondiente, con todos los sellos y firmas por la Dirección del Centro.
2. Se registra el documento en la hoja de cálculo de trámite documentario.
3. El documento ingresa al Despacho de la Gerencia de Protección Social para su firma, y luego de ser revisado, sea derivado a la Subgerencia de Logística y Control Patrimonial.
4. Se registra en la hoja de cálculo la fecha de entrega de la documentación, según el Cargo.

## **Servicios de Protección Social**

En el Perú, los Servicios de Protección Social son aquellos servicios que son indispensables para el cuidado de la población que se encuentra en estado de vulnerabilidad, abandono y/o riesgo social. De acuerdo con el (Decreto Legislativo N° 1411, 2018), son aquellos que "atienden de manera permanente las necesidades de la población vulnerable determinadas por el ente rector, (...) y se clasifican en Centros de Atención, Servicios de apoyo alimentario y otros Servicios que establezca el MIMP".

- **Centros de Atención o Centros de Protección Social**

Son albergues u hogares que prestan atención a niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y mujeres víctimas de violencia.

- **Servicios de Apoyo Alimentario**

Son llamados comedores populares, en el cual la población con escasos recursos, población vulnerable y personas en situación de calle, se acercan para poder ingerir sus alimentos, dependiendo el comedor, estos ofrecen desayunos, almuerzos y cenas.

De acuerdo con el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1411, la finalidad de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana es "prestar servicios de protección social (...), a las niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores que se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad, de manera complementaria a los servicios que presta el Estado, bajo los enfoques de derechos, género, intercultural e intergeneracional". Para ello, la Sociedad de

Beneficencia de Lima Metropolitana cuenta con los siguientes servicios de Protección Social:

- 01 Centro de Atención Residencial para niños, niñas y adolescentes.
- 01 Centro de Atención Residencial Geriátrico.
- 01 Centro de Atención residencial Geronto - Geriátrico.
- 01 Centro de Atención residencial Gerontológico.
- 01 albergue permanente para adultos mayores, el mismo que se encuentra en proceso de trámite para considerarse Centros de Atención.
- 01 instituto Educativo para niñas.
- 02 comedores que prestan servicios de apoyo alimentario.

Como uno de los mayores servicios que prestan los Centros de Protección Social para Adultos Mayores, es importante señalar el concepto de Centro de Atención Residencial de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2018-MIMP, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables:

## **Centros de Atención Residencial**

Son Centros para personas adultas mayores que ofrecen servicios de atención integral, según (Decreto Supremo N° 007-2018-MIMP, 2018, art. 13.1) considera estas tres características:

- a) Centro de Atención Residencial Gerontológico: dirigido a personas autovalentes y/o en situación de vulnerabilidad, que realizan las actividades básicas de la vida diaria, tales como: alimentarse, vestirse, asearse, trasladarse, entre otros, por sí mismas.
- b) Centro de Atención Residencial Geriátrico: dirigido a personas dependientes o frágiles, que requieren del apoyo parcial o permanente de terceras personas para realizar las actividades básicas de la vida diaria.
- c) Centro de Atención Residencial Mixto: ofrecen servicios gerontológicos y geriátricos, a personas autovalentes, frágiles y dependientes. Deben garantizar la atención y ambientes diferenciados, según el resultado de sus evaluaciones.

## **Persona adulta mayor**

En Perú, la persona adulta mayor es aquella que tiene 60 o más años de edad (Ley N° 30490, 2016, art. 2).

## **Riesgo Social**

Se considera riesgo social a la persona que tiene problemas económicos, conductas anómalas, familiares que dañan el círculo familiar y afectan el cuidado de niños, niñas, adolescentes y personas adultas mayores

## **Atención preferente**

Todas las instituciones públicas y privadas están obligadas a brindar una atención de prioridad y de calidad a los adultos mayores, debiendo mantener los protocolos de

atención correspondiente y las normas internas para el respeto de la citada ley. (Ley N° 30490, 2016)

### **Calidad de Servicio**

Armijo (2011) indica que la calidad "es una dimensión específica del desempeño, refiriéndose a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Asimismo, se considera como calidad a la oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad de la atención y en entrega de los servicios". (p. 69)

Al respecto, este concepto de calidad responde a la atención oportuna de requerimientos y abastecimiento de bienes y servicios indispensables para atender a los albergues de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, así como a los comedores.

### **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

A continuación, se detalla el proceso realizado sobre la experiencia desarrollada en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, dentro de la Gerencia de Protección Social.

En agosto del 2017 ingresé a laborar en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, desempeñándome en el cargo de Coordinador Administrativo en la Subgerencia de Prestaciones Sociales de la Gerencia de Protección Social, cumpliendo las siguientes funciones:

- Evaluar, analizar y filtrar la documentación que llegaba al Despacho de la Subgerencia, desde los Centros de Protección Social
- Realizar y consolidar los Cuadros de Necesidades anuales.
- Consolidar los padrones de residentes de todos los Centros de Protección Social
- Brindar el soporte administrativo a los Centros de Protección Social para el correcto envío de documentación, con sus formatos necesario.
- Visitas inopinadas a los Centros de Protección Social y realización de informes de estas.
- Otras funciones que encomendadas por la Subgerencia de Prestaciones Sociales.

En abril del 2019 asumí el cargo de Especialista Administrativo II, dependiendo directamente de la Gerencia de Protección Social, desde el cual tengo algunas funciones como:

- Dirigir la supervisión de la gestión administrativa en la Gerencia de Protección Social y la gestión administrativa y prestacional en sus Centros.

- Diseñar y formular los criterios de estandarización para los procesos de la cadena de valor en la gestión administrativa de los Centros de Protección Social.
- Formular, reformular y/o reprogramar los planes estratégicos y/u operativos de la Gerencia de Protección Social.
- Brindar asistencia técnica en las labores administrativas de la Gerencia de Protección Social y de sus Centros.
- Evaluar los requerimientos de bienes y servicios, y conformidades de pagos de los Centros de Protección Social.
- Analizar los Expedientes Externos que llegan al Despacho de la Gerencia desde otras entidades y/o entes rectores, proyectando la respuesta de estos.
- Realizar reportes mensuales de las Actividades preventivas promocionales de los Centros de Protección Social

En definitiva, gracias a la Carrera de Administración en la Universidad Privada del Norte, actualmente puedo aplicar todos mis conocimientos adquiridos en el desarrollo de mis actividades laborales y desempeñarme ayudando a quienes más lo necesitan.

Así como, la importancia del curso de Auditoría Administrativa, el mismo que me sirvió para saber la forma, tiempo y urgencia de responder al Órgano de Control Institucional, siendo unas de mis funciones actuales. Tal como se muestra en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
*Puestos ocupados en la SBLM*

<b>PUESTO</b>	<b>TIEMPO</b>
Coordinador Administrativo	Agosto 2017 - marzo 2019
Especialista Administrativo II	Abril 2019 - a la fecha

Actualmente, la Gerencia de Protección Social cuenta con 07 personas en la parte administrativa, según la Tabla 3.

**Tabla 3**

*Personal Administrativo que labora en la Gerencia de Protección Social*

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	PUESTO	AREA
01	María Pamela Abdala Nazal	Gerente de Protección Social	Gerencia de Protección Social
02	Stefanie Guerrero Cárdenas	Especialista Administrativo II	Gerencia de Protección Social
03	Yolanda del Carmen Simon	Subgerente de Prestaciones Sociales	Subgerencia de Prestaciones Sociales
04	Luis Infante Sánchez	Especialista Administrativo I	Subgerencia de Prestaciones Sociales
05	Cynthia Varas Álvarez	Subgerente de Calidad en Protección Social	Subgerencia de Calidad en Protección Social
06	Ericka Fernández Pérez	Especialista Administrativo I	Subgerencia de Calidad en Protección Social
07	Fiorella Sparrow Ríos	Asistente Administrativo	Subgerencia de Calidad en Protección Social

El equipo de la Gerencia de Protección Social es un equipo colaborativo y con mucho ímpetu en hacer que las cosas funcionen para beneficio de los residentes y usuarios de los Centros de Protección Social. Además, las funciones de un integrante pueden ser cubiertas por otro, porque todos intentan dar a conocer las funciones del otro para que ante alguna eventualidad los servicios prestados puedan tener la continuidad al margen de las personas. Esto genera igualmente un buen clima laboral en la Gerencia de Protección Social.

Se toma en cuenta que, Publicado en el diario "El Peruano", el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara la "Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa

(90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19", decretando que en los Centros de labores tanto públicos como privados, tomen las medidas de prevención contra el contagio de COVID-19. Medida que fue acatada por la Gerencia de Protección Social, manteniendo el trabajo presencial solo de una a dos personas en las oficinas, y el resto inició el trabajo remoto, cumpliendo sus actividades y cronogramas desde sus domicilios. Puesto que los Centros de Protección Social requieren de un soporte administrativo para cubrir los requerimientos de bienes, servicios y abastecimiento acorde a las necesidades de los residentes y/o usuarios de estos.

Considerando el contexto analizado, y las normas establecidas, se vio la necesidad de realizar cambios y mejoras consistentes en la Gerencia de Protección Social:

1. Se implementó un correo Gmail para todos los integrantes del equipo, el mismo que permitía acceso a Google Drive
2. Se cargó a la nube de Google Drive la información escaneada, digitalizada con la codificación que permita la facilidad de búsqueda del archivo.
3. Se creó una hoja de cálculo que permitía realizar el registro del trámite documentario de forma digital, compartiendo en tiempo real la visualización de todo el equipo, a fin de atender los requerimientos de bienes y servicios demandados por los Centros de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana
4. Se realizó el seguimiento de registro de Trámite documentario y responder a las solicitudes de información solicitada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, el Órgano de Control Institucional y atender las respuestas de externos y áreas internas de forma diaria

A continuación, se presentarán las cuatro fases realizadas para el mejoramiento del registro del trámite documentario:

### **Fase 1: Planificación**

El momento que iniciaron las restricciones en marco de la Pandemia por el COVID-19, y en vista de las necesidades por definir la situación laboral del personal, la Gerente de Protección Social, la Dra. María Abdala convocó una reunión de coordinación con todo el equipo de la Gerencia, a fin de realizar un brainstorming y mejorar la gestión administrativa con carácter de urgente. En la cual se planteó el trabajo remoto y mixto, mientras se mantengan las funciones y se cumplan las actividades programadas mensualmente.

Por consiguiente, la Gerencia de Protección Social comunicó la forma de trabajo y organización de sus integrantes a la Gerencia General y a la Subgerencia de Recursos Humanos, siendo aceptada para su ejecución.

Dentro de esta fase se realizó un cronograma de trabajo, en el cual aseguraba la presencia de una a dos personas en la oficina de la Gerencia de Protección Social para la recepción de documentación. Este cronograma se realizó dependiendo de las facilidades del acceso a un equipo computacional que el colaborador tenga en casa y el lugar de domicilio. Así como también, se priorizó la vulnerabilidad de los integrantes de cada familia, y la edad de cada colaborador. Teniendo en cuenta que debía haber un distanciamiento social y no debían trabajar presencialmente todos en los mismos días, demostrado en la Tabla 4:

**Tabla 4**  
*Cronograma de asistencia*

PERSONAL GPS	DIAS DE LA SEMANA					OBS.
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	
María Abdala Nazal	REMOTO	REMOTO	REMOTO	REMOTO	REMOTO	Antecedentes de Salud
Yolanda Del Carmen	REMOTO	REMOTO	REMOTO	REMOTO	REMOTO	Mayor de 60 años
Stefanie Guerrero	REMOTO	REMOTO	REMOTO	PRESENCIAL	REMOTO	Trabajo mixto
Ericka Fernández	REMOTO	PRESENCIAL	REMOTO	REMOTO	REMOTO	Trabajo mixto
Cynthia Varas	PRESENCIAL	REMOTO	PRESENCIAL	REMOTO	PRESENCIAL	Trabajo mixto
Fiorella Sparrow	REMOTO	PRESENCIAL	REMOTO	PRESENCIAL	REMOTO	Trabajo mixto
Luis Infante	PRESENCIAL	REMOTO	PRESENCIAL	REMOTO	PRESENCIAL	Trabajo mixto

### **Fase 2: Organizar**

En esta fase, el personal realizó acciones de comunicación y elaboración de las TICs necesarias para mantener un seguimiento al trámite administrativo y dar cumplimiento a las funciones de cada integrante:

- El Equipo administrativo de la Gerencia de Protección Social (GPS), compartió sus correos personales debiendo ser Gmail, para empezar el trabajo remoto.
- Mediante correo electrónico se comunicó a los Centros de Protección Social, y a otras Gerencias, que envíen sus requerimientos, solicitudes, consultas por correo electrónico al equipo de la Gerencia de Protección Social. Así como toda comunicación formal, por parte nuestra iba a ser respondida por correo electrónico. Salvo, la documentación de pago, caja chica, rendiciones con las boletas originales, recojo de cheques, entre otros. Comunicando que de igual forma habría personal en la oficina para temas muy puntuales.

- En un archivo de Excel se trabajó una hoja de cálculo con todos los campos necesario para el registro de los documentos que llegaban al Despacho de la Gerencia, ya sean de los Centros de Protección Social, otras unidades orgánicas u otras entidades o Instituciones. También se generó una hoja de cálculo por tipo de documento que era emitido por la Gerencia de Protección Social. Luego fue cargado al DRIVE y fue compartido con todo el equipo, a fin de continuar con el registro y hacer el respectivo seguimiento de este, según la figura 12.

**Figura 12**

*Excel de registro de documentación que ingresa al Despacho de la GPS*

GPS									
2020									
COD	PROVEÍDO DE:	FECHA DE INGRESO	DE:	TIPO DCTO.	N°	DESCRIPCIÓN	FECHA DE SALIDA	ÁREA	INDICACIONES DEL PROVEÍDO ESTADO
0427	689-SGPS	13/03/2020	SVP	INFORME	128	REQUERIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL - DL 728 - ORDOÑEZ PRINCIPE ZONIA PATRICIA	16/03/2020	GAF	ATENCION
0428	0670-SGPS	13/03/2020	CST	INFORME	50	REQUERIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES - ABRIL	16/03/2020	GAF	ATENCION POR LA SGAC
0429	0692-SGPS	13/03/2020	PPA	INFORME	122	SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES EN DEPORT PLAZA			
0430	0667-SGPS	13/03/2020	PPA	INFORME	117	SOLICITUD DE TELEFONOS MOVILES PARA CHOFERES PPA	13/03/2020	GAF	SU ATENCION POR LA SGAC
0435		13/03/2020	PRESIDENCIA	OFICIO	29	SOLICITUD DE APOYO PARA LA CONTRATACION DE UN AUXILIAR DEL SERVICIO DE NUTRICION DEL CARG SAN VICENTE DE PAUL	13/03/2020	ARCHIVO	SE TOMO CONOCIMIENTO
0436		13/03/2020	PRESIDENCIA	OFICIO	30	EXAMENES DE LABORATORIO, NECESARIOS PARA EL TRATAMIENTO Y CONTROL MEDICO OPORTUNO DE NUESTRA POBLACION OBJETIVO ASCENDENTES A 353 PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CARGG IRVC	13/03/2020	ARCHIVO	SE TOMO CONOCIMIENTO
0437		13/03/2020	PRESIDENCIA	OFICIO	31	EXAMENES DE LABORATORIO, NECESARIOS PARA EL TRATAMIENTO Y CONTROL MEDICO OPORTUNO DE NUESTRA POBLACION OBJETIVO ASCENDENTES A 138 PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CSVP	13/03/2020	ARCHIVO	SE TOMO CONOCIMIENTO
0439	0691-SGPS	13/03/2020	PPA	INFORME	123	PLAN DE PREVENION DE CONTAGIO DE CORONAVIRUS	13/03/2020	ARCHIVO	SE TOMO CONOCIMIENTO
0441		13/03/2020	GG	OFICIO	48	CONFORMIDAD POR 30 DIAS DE SERVICIO DE INABIF-PERIDO 31 ENERO AL 29 DE FEBRERO	14/04/2020	ARCHIVO - GPS	ESTA CONFORMIDAD SE TIENEN EN FISICO YA QUE SE ENVIO POR CORREO ELECTRONICO A INABIF
0431		16/03/2020	SGPS	INFORME	21	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ESTADISTICA ACTUALIZADA AL AÑO 2019	16/03/2020	C. OTAZU	PARA PROYECTAR RESPUESTA A INE
0432		16/03/2020	DIRECTORIO	ACUERDO	27	PRESTAMO AL HOGAR DE LA MADRE - PAGOS A SUNAT REDUCIENDOLO DEL 80% AL 50% LA DEUDA	16/03/2020	B. ESPINOZA	ARCHIVO
0433		16/03/2020	DIRECTORIO	ACUERDO	24	DEJAN SIN EFECTO EL ACUERDO NR 008-2020, SBLM Y LA ORGANIZACION ACIFERTAL SAC	16/03/2020	B. ESPINOZA	ARCHIVO

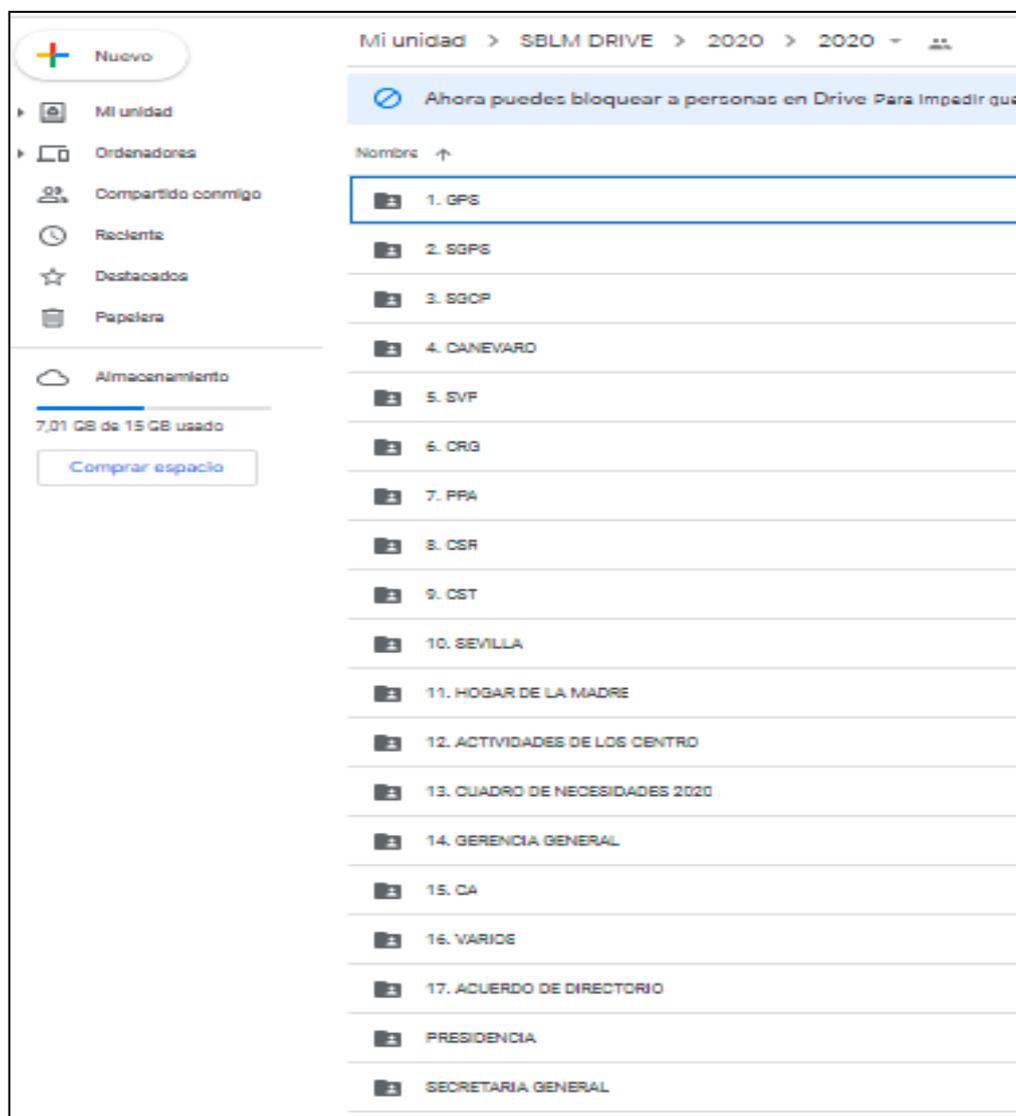
- Se creó un correo nuevo de uso exclusivo para archivo, con la finalidad de cargar toda la documentación escaneada al DRIVE, esta documentación debía estar completa desde enero del 2020 en adelante, para poder tener la referencia de los

documentos anteriores. El archivo fue compartido con todo el equipo de la Gerencia de Protección Social, teniendo todo el equipo la misma información por ser un archivo compatible, pudiendo visualizar el contenido en cualquier momento.

Tal como se muestra en la figura 13:

### Figura 13

*Imagen del DRIVE con el archivo compartido*



Teniendo implementados los horarios de asistencia, y las herramientas necesarias para el trabajo remoto y mixto, pasaré a especificar la función de lo que consiste un trabajo remoto o mixto desde la Gerencia de Protección Social.

### **Fase 3: Dirección**

- El personal que trabaja de forma presencial debía realizar los siguientes pasos en cuanto a la documentación reciba, aparte de sus labores pendientes posibles:
  1. Recibir la documentación de los Centros de Protección Social u otras unidades orgánicas de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.
  2. Registrar la documentación en la hoja de cálculo del Drive, completando todos los campos.
  3. Escanear la documentación y cargarla al archivo Drive.
  4. Enviar la documentación por correo al integrante a quien le correspondía trabajar la documentación, poniendo en copia al jefe inmediato.
  
- El personal que trabaja de forma remota, aparte de sus labores pendientes, debía realizar los siguientes pasos:
  1. Recibir la documentación y revisarla.
  2. Evaluar que se requiere hacer con el documento.
  3. Proyectar documento de respuesta.
  4. Revisar con la Gerente, la firma del documento de respuesta.
  5. De ser específicamente requerimientos o conformidades de pagos de los Centros de Protección Social, debía evaluarse la cantidad de pedido y bajo que sustento

- lo solicitan, y proceder con el envío de forma virtual a la Subgerencia de Abastecimiento.
6. Enviar por correo el documento de respuesta, a otras áreas o a los Centros, dependiendo la solicitud del documento.
  7. Registrar en la hoja de cálculo del Drive, la fecha de salida y mencionar con qué documento se respondió.

Administración es el "proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar" (Chiavenato, 2004, p.10). Siendo uno de los conceptos aprendidos y más importantes de la Carrera de Administración. Este proceso Implementación de TICs en el registro de trámite documentario, no pudo haber sido viable sin el control que mide el desempeño, errores y posibles correcciones al realizar el nuevo procedimiento. Considerando como última fase el "Control":

#### **Fase 4: Control**

Como parte del concepto de la administración, en esta fase se explicará del control que se realizó para revisar que todo el personal esté cumpliendo con sus actividades laborales, así como las respuestas a tiempo correspondiente y que los documentos tengan validez de legitimidad.

Mensualmente, los Centros de Protección Social emiten un informe que es "Libro de Reclamaciones", los mismos que son llenados por los residentes u trabajadores de los Centros, parte del Control, era saber que no había reclamaciones en ningún Centro.

Así como parte del control de cumplimiento, era marcar una asistencia virtual desde una hoja de cálculo del DRIVE y en tiempo real todos podían ver la marcación de asistencia.

Además, cada documento emitido por la Gerencia de Protección Social es registrado por el nombre de la persona que redactó, proyectó o trabajó el documento.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos luego de la implementación de las cuatro fases y objetivos planteados para el mejoramiento del registro del trámite documentario en la Gerencia de Protección Social de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana:

**4.1** Los procesos realizados en la implementación del sistema de digitalización y codificación permitieron optimizar el flujo de atención documentaria digital de forma rápida, sin generar duplicidad, lo cual se demuestra a continuación:

### Primer paso: Recepción del documento

#### Figura 14

*Documento recibido del CARGG "Ignacia Rodulfo viuda de Canevaro"*

Documento recibido del CARGG "Ignacia Rodulfo viuda de Canevaro". El documento muestra un sello de recepción de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, Gerencia de Prestaciones Sociales, con fecha 07 ENE. 2020. El documento es un informe N° 006-2020-D-CARGG-IRVC-SGPS/SBLM, dirigido a LIC. YOLANDA FORTUNATA DEL CARMEN SIMON, Subgerente de Prestaciones Sociales. El asunto es: Requerimiento contratación bajo la modalidad de Locación de Servicios - CARGG Ignacia Rodulfo Vda. de Canevaro SERVICIO ASISTENCIAL-Periodo enero 2020. La referencia es Informe N° 009-2020-CAA-D-CARGG-IRVC-SGPS-GPS/SBLM y la fecha es Rimac, 02 de enero del 2020.

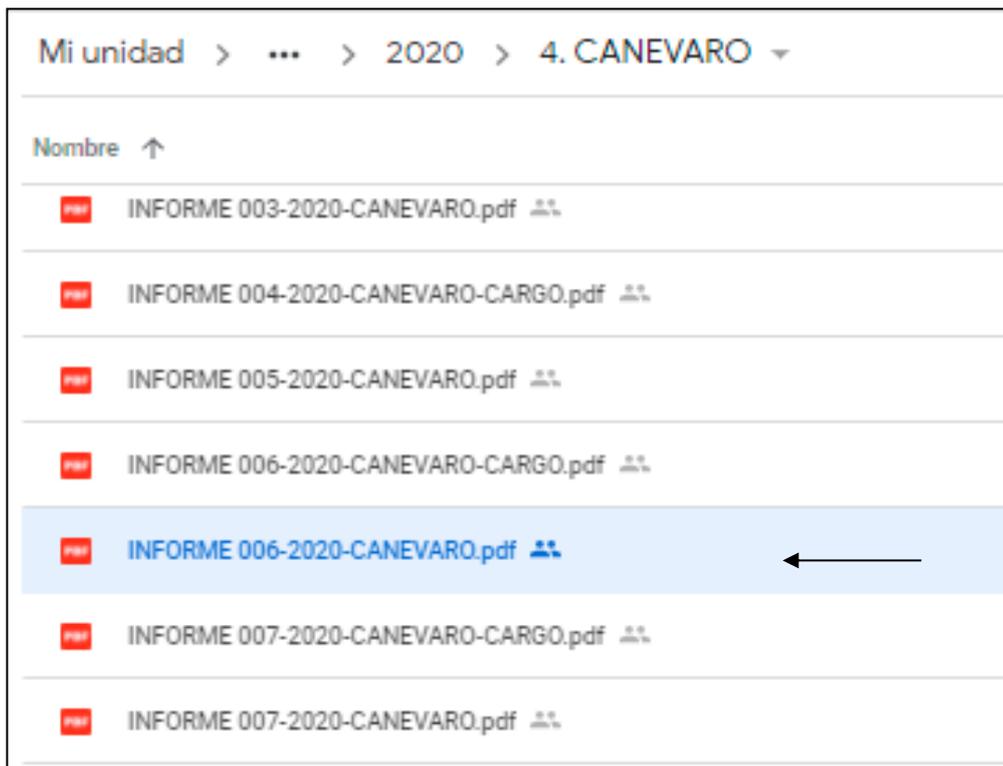
<b>B</b>	Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana GERENCIA DE PRESTACIONES SOCIALES SECRETARIA 07 ENE. 2020 RECIDIDO Por: [Firma] Rec: [Firma]	(01) 427 6621 / (01) 427 6622 www.beneficiencia.delima.org Beneficencia de Lima —1834
<b>INFORME N° 006-2020-D-CARGG-IRVC-SGPS/SBLM</b>		
A :	LIC. YOLANDA FORTUNATA DEL CARMEN SIMON Subgerente de Prestaciones Sociales	
ASUNTO :	Requerimiento contratación bajo la modalidad de Locación de Servicios - CARGG Ignacia Rodulfo Vda. de Canevaro SERVICIO ASISTENCIAL-Periodo enero 2020	
REF. :	Informe N° 009-2020-CAA-D-CARGG-IRVC-SGPS-GPS/SBLM	
FECHA :	Rimac, 02 de enero del 2020	

Se observa la recepción de forma física del documento, se otorga el respectivo cargo al usuario para luego registrar el documento en la hoja de cálculo, se escanea y se envía al DRIVE.

## Segundo paso: codificar el documento

### Figura 15

*Forma de codificar el documento*

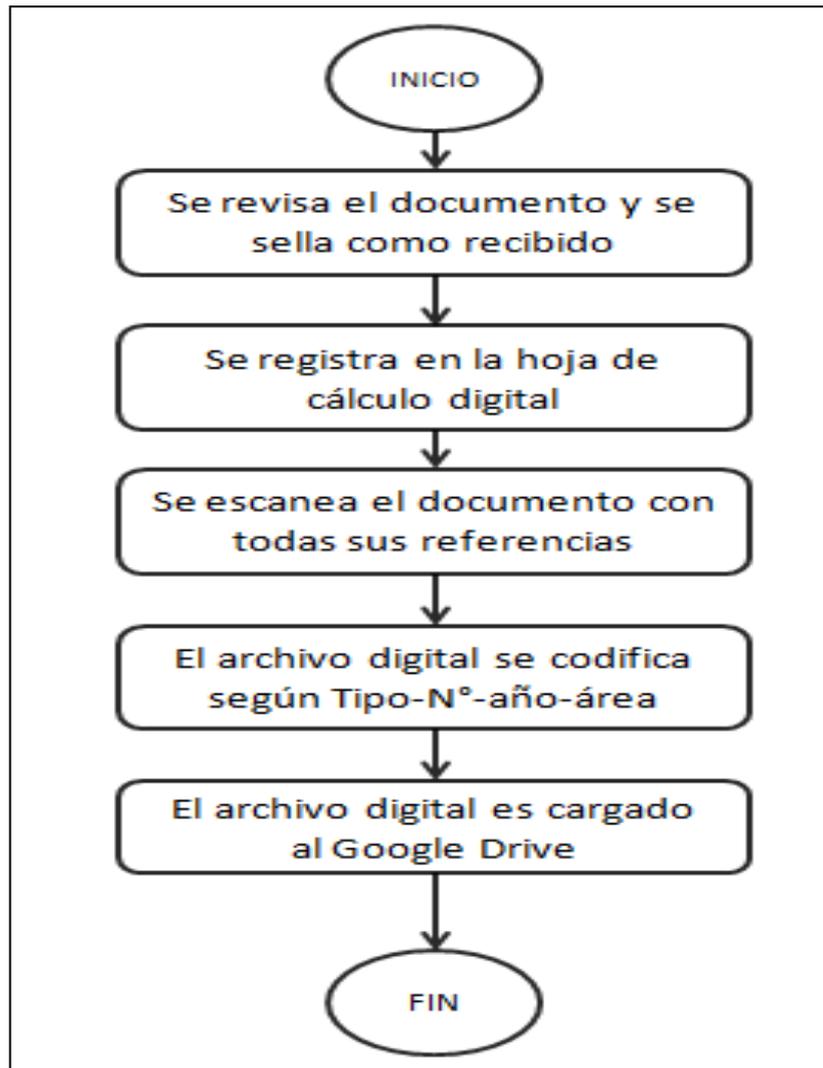


El documento escaneado se codifica según tipo de documento, número del documento, año y centro o área proveniente del documento, para luego cargar el archivo codificado al drive, en la carpeta correspondiente.

Por lo tanto, el flujo que sigue todos estos procesos, se presenta en el siguiente flujograma de la figura 16:

### Figura 16

*Flujograma de digitalización y codificación*

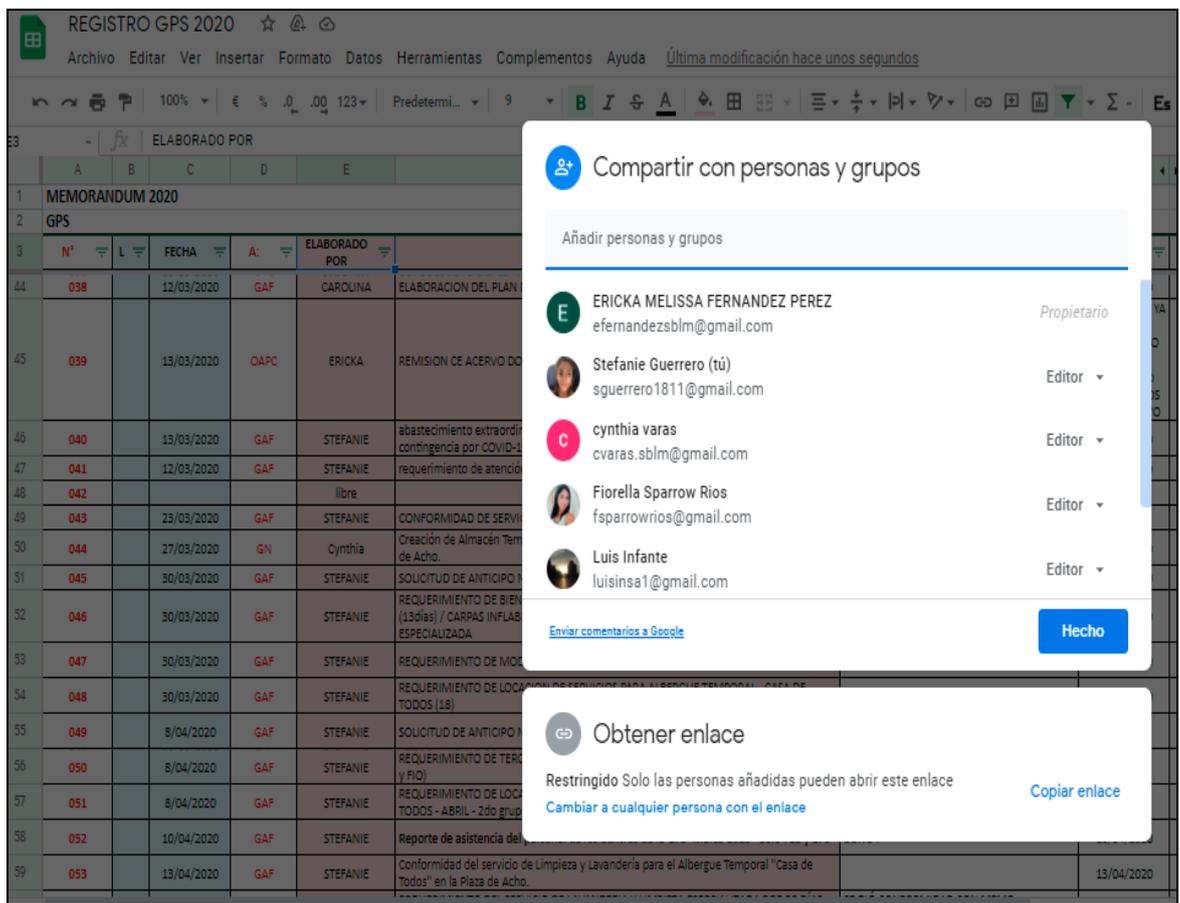


#### 4.2 Resultados de la implementación de un correo electrónico con adecuación al funcionamiento de las herramientas DRIVE y Gmail.

La implementación del correo electrónico Gmail, permitió el almacenamiento y uso del Google Drive, compartiendo las hojas de cálculo y los documentos digitalizados en tiempo real con el equipo de trabajo, tal como se muestra en las siguientes figuras:

**Figura 17**

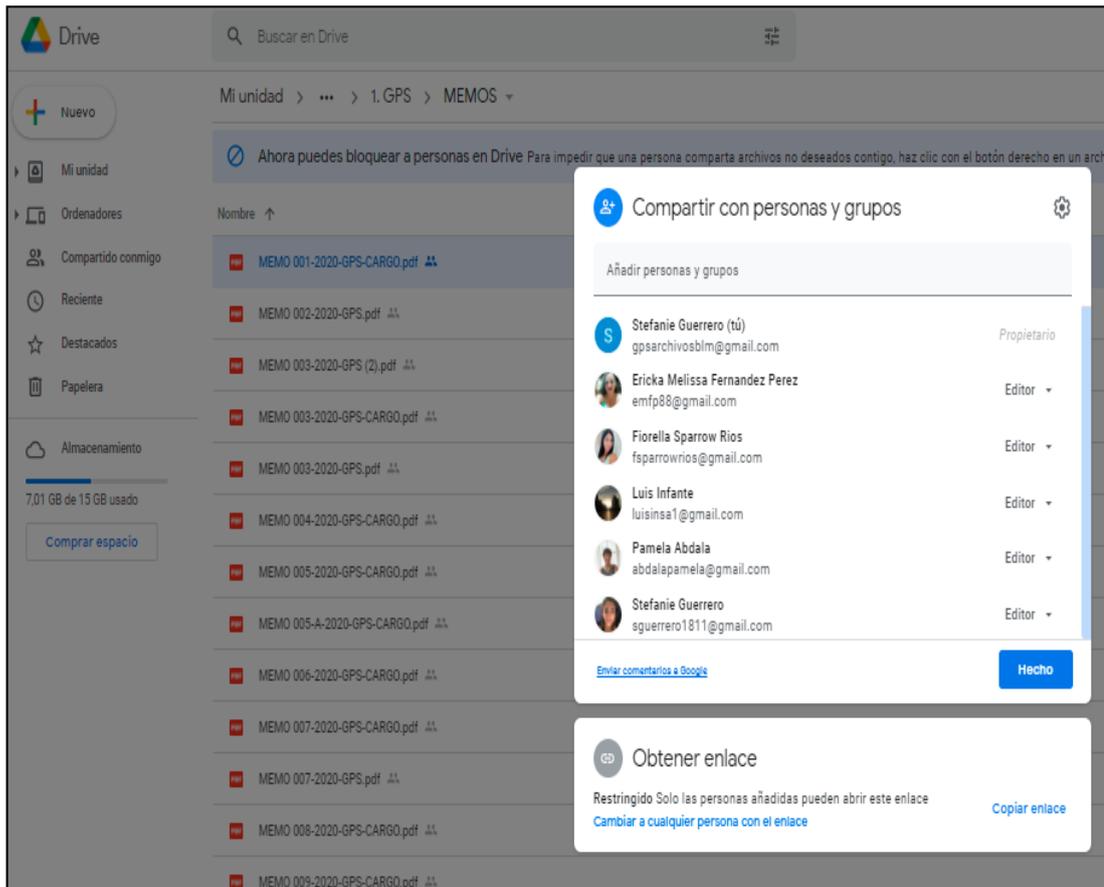
*Hoja de cálculo compartida con los integrantes del equipo*



N°	L	FECHA	A:	ELABORADO POR	DESCRIPCIÓN
038		12/03/2020	GAF	CAROLINA	ELABORACION DEL PLAN
039		13/03/2020	OAPC	ERICKA	REMISION CE ACERVO DO
040		13/03/2020	GAF	STEFANIE	abastecimiento extraordinario contingencia por COVID-19
041		12/03/2020	GAF	STEFANIE	requerimiento de atención libre
042					
043		23/03/2020	GAF	STEFANIE	CONFORMIDAD DE SERVICIO
044		27/03/2020	GN	Cynthia	Creación de Almacén Temporal de Acho.
045		30/03/2020	GAF	STEFANIE	SOLICITUD DE ANTIPOYO
046		30/03/2020	GAF	STEFANIE	REQUERIMIENTO DE BIENESTAR (130 días) / CARPAS INFLABLES ESPECIALIZADA
047		30/03/2020	GAF	STEFANIE	REQUERIMIENTO DE MOCULOS
048		30/03/2020	GAF	STEFANIE	REQUERIMIENTO DE LOCALIDAD PARA LA PROTECCION SOCIAL PLAZA DE TODOS (18)
049		8/04/2020	GAF	STEFANIE	SOLICITUD DE ANTIPOYO
050		8/04/2020	GAF	STEFANIE	REQUERIMIENTO DE TERRESTRE Y FIO
051		8/04/2020	GAF	STEFANIE	REQUERIMIENTO DE LOCALIDAD TODOS - ABRIL - 2do grupo
052		10/04/2020	GAF	STEFANIE	Reporte de asistencia del
053		13/04/2020	GAF	STEFANIE	Conformidad del servicio de Limpieza y Lavandería para el Albergue Temporal "Casa de Todos" en la Plaza de Acho.

**Figura 18**

*Documentos digitalizados compartidos con los integrantes del equipo*



Estos dos procesos permitieron la visualización y registro del trámite documentario de los documentos de ingreso y de salida, pudiendo ser trabajados en el tiempo correspondiente.

#### **4.3 Resultados de la atención oportuna de los bienes y servicios que demandan los Centros de Protección Social.**

Respecto a la atención oportuna de los Centros de Protección Social, se evidencian las cantidades de informes cursados por los Centros, de los cuales algunos son informes de comunicación y otros de requerimientos. Es por ello, que se diferencia por recibidos y

atendidos, haciendo la comparación del periodo 2019 – 2020, según se muestra en la tabla 5.

**Tabla 5**  
*Informes recibidos y atendidos a los Centros de Protección Social*

N°	CENTROS DE PROTECCIÓN SOCIAL	2019			2020		
		RECIBIDOS	ATENDIDOS	% DE ATENCIÓN	RECIBIDOS	ATENDIDOS	% DE ATENCIÓN
1	CARGG Ignacia Rodulfo Vda. De Canevaro	652	531	81%	486	378	78%
2	CARG San Vicente De Paul	622	446	72%	329	243	74%
3	Centros Gerontológicos	418	373	89%	198	143	72%
4	Puericultorio Pérez Aranibar	635	551	87%	325	260	80%
5	Comedor Santa Rosa	217	189	87%	242	160	66%
6	Comedor Santa Teresita	166	139	84%	131	115	88%
7	Instituto Sevilla	273	164	60%	136	107	79%

De acuerdo con los resultados que muestra la tabla 5, se observa claramente que el % de atención de los documentos atendidos del 2020 en comparación con el año 2019, asumiendo las dificultades por el contexto de la pandemia, se logró mantener el nivel de respuesta a los centros de protección social, gracias a la implementación realizada.

#### 4.4 Satisfacción del usuario por la atención oportuna de los bienes y servicios requeridos por los Centros de Protección Social.

Respecto a la satisfacción del usuario, el caso más representativo como resultado de los nuevos procedimientos del trámite documentario, con un tiempo de respuesta eficaz, dentro del contexto de pandemia, fue la creación e inmediato funcionamiento del

Proyecto Albergue Temporal "Casa de Todos", el mismo que proporcionó refugio a más de 120 personas en situación de calle, a partir del 31 de marzo del 2020. En relación con el registro y tiempos de atención se observan las evidencias en la siguiente documentación:

### Figura 19

*Registro de trámite documentario de la Gerencia de Protección Social*

MEMORANDUM 2020						
GPS						
N°	L	FECHA	A:	ELABORADO POR	ASUNTO	FECHA DE SALIDA
046		30/03/2020	GAF	STEFANIE	REQUERIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS DE LIMPIEZA PARA ACHO - ALQUILER DE EQUIPOS (13días) / CARPAS INFLABLES Y ESTRUCTURAS METALICAS/ LIMPIEZA Y LAVANDERIA ESPECIALIZADA	30/03/2020
047		30/03/2020	GAF	STEFANIE	REQUERIMIENTO DE MODULOS PARA ALBERGUE TEMPORAL - CASA DE TODOS	30/03/2020
048		30/03/2020	GAF	STEFANIE	REQUERIMIENTO DE LOCACION DE SERVICIOS PARA ALBERGUE TEMPORAL - CASA DE TODOS (18)	30/03/2020

*Se observa el registro en la hoja de cálculo del Drive, los números de Memorándums que se realizaron de forma correlativa, según la documentación emitida con el detalle de la fecha de emisión y fecha de salida.*

**Figura 20**

*Memorando de requerimiento de la Gerencia de Protección Social*



**Beneficencia  
de Lima**  
—1834

**MEMORANDO N° 046 - 2020 - GPS/SBLM**

**A :** ECON. YESENIA GINES CASTILLO REÁTEGUI  
Gerente de Administración y Finanzas

**ASUNTO :** Requerimiento de bienes y servicios para Implementación del Albergue Temporal "Casa de Todos"

**FECHA :** Lima, 30 de marzo de 2020

---

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a su vez remitir a vuestro despacho el requerimiento de bienes para la implementación del Albergue Temporal "Casa de Todos", ubicado en la Plaza de Toros de la Beneficencia de Lima, el mismo que busca proteger y brindar seguridad a la población en situación de calle en Lima Metropolitana.

Por lo expuesto, se solicita atender la solicitud de acuerdo al siguiente cuadro:

N°	FTE. FTO.	POI	SECUENCIA FUNCIONAL	CLASIFICADOR DE GASTO	DETALLE DEL BIEN O SERVICIO	PEDIDO SIGA N°
		ACTIVIDAD OPERATIVA				
1	09	4.1.1	GPS – 0021	2.3.2.4.2.1	De edificaciones, oficinas y estructuras	
2	09	4.1.1	GPS – 0021	2.3.1.8.2.1	Material y accesorios médicos	
3	09	4.1.1	GPS – 0021	2.3.1.5.3.1	Aseo, limpieza y tocador	
4	09	4.1.1	GPS – 0021	2.3.1.99.1.99	Otros bienes	
5	09	4.1.1	GPS – 0021	2.3.2.3.1.1	Servicio de Limpieza	

Se adjuntan al presente la Especificación Técnica de los bienes y Término de Referencia de los Servicios de Limpieza.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,



.....  
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LIMA METROPOLITANA  
Abg. María Pamela Abulón Nazal  
Gerente de Protección Social

Se evidencia que, usando las herramientas implementadas, con el Memorando N° 046-2020-GPS/SBLM, se solicitaron los requerimientos de bienes y servicios para la implementación del Proyecto Albergue Temporal "Casa de Todos".

**Figura 21**

*Memorando de requerimiento de módulos Gerencia de Protección Social*



**Beneficencia  
de Lima**  
—1834

**MEMORANDO N° 047 - 2020 - GPS/SBLM**

**A :** ECON. YESENIA GINES CASTILLO REÁTEGUI  
Gerente de Administración y Finanzas

**ASUNTO :** Requerimiento del Servicio de alquiler de módulos prefabricados para el Albergue Temporal "Casa de Todos"

**FECHA :** Lima, 30 de marzo de 2020

---

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a su vez remitir a vuestro despacho el requerimiento del servicio de alquiler de módulos prefabricados, el mismo que debe incluir la instalación de red eléctrica, instalación de agua y desagüe, para el Albergue Temporal "Casa de Todos", ubicado en la Plaza de Acho de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, el mismo que busca proteger y brindar seguridad a la población en situación de calle en Lima Metropolitana.

Por lo expuesto, se solicita atender la solicitud de acuerdo al siguiente cuadro:

N°	FTE. FTO.	POI	SECUENCIA FUNCIONAL	CLASIFICADOR DE GASTO	DETALLE DEL BIEN O SERVICIO	PEDIDO SIGA N°
		ACTIVIDAD OPERATIVA				
1	09	4.1.1	GPS – 0021	2.3.2.4.2.1	De edificaciones, oficinas y estructuras	

Se adjuntan al presente el término de referencia del servicio.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,



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

Se observa que, con Memorando N° 047-2020-GPS/SBLM, se requirieron los módulos prefabricados que sirvieron de vivienda, en el Albergue Temporal "Casa de Todos".

**Figura 22**

*Memorando de requerimiento de servicios de la Gerencia de Protección Social*



**Beneficencia  
de Lima**  
—1834

**MEMORANDO N° 048 - 2020 - GPS/SBLM**

**A** : ECON. YESENIA GINES CASTILLO REÁTEGUI  
Gerente de Administración y Finanzas

**ASUNTO** : Requerimiento de contratación bajo la modalidad de locación de servicios para el Albergue Temporal "Casa de Todos" -

**FECHA** : Lima, 30 de marzo de 2020

---

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a su vez remitir a vuestro despacho el requerimiento de contratación bajo la modalidad de locación de servicios para el Albergue Temporal "Casa de Todos", ubicado en la Plaza de Toros de Acho de la Beneficencia de Lima, el mismo que busca proteger y brindar seguridad a la población en situación de calle en Lima Metropolitana.

Por lo expuesto, se solicita atender la solicitud de acuerdo al siguiente cuadro:

N°	FTE. FTO.	POI	SECUENCIA FUNCIONAL	CLASIFICADOR DE GASTO	DETALLE DEL BIEN O SERVICIO	PEDIDO SIGA N°
		ACTIVIDAD OPERATIVA				
1	09	4.1.1	GPS - 0021	2.3.2.7.2.99	OTROS SERVICIOS SIMILARES	

Se adjunta al presente, los Términos de Referencias.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,



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

Se evidencia que, con el memorando N° 048-2020-GPS/SBLM se realizó el requerimiento de personal asistencial, para dar atención a los residentes del Albergue Temporal "Casa de Todos".

Demostrando con estos tres documentos, la satisfacción de los residentes adultos mayores en situación de calle, que pudieron acobijarse en el Albergue Temporal "Casa de Todos", como respuesta a la oportuna atención de los bienes y servicios.

De acuerdo a la atención oportuna y con resultados positivos de la atención en los requerimientos del Proyecto "Casa de Todos", precisando que toda coordinación se realizó con la implementación de TICs en el trámite documentario, el Órgano de Control Institucional solicitó la recopilación de información de las acciones realizadas por la Gerencia de Protección Social, en el cual se respondió y se dio atención a su solicitud en el tiempo previsto, reflejando la satisfacción de los usuarios.

### Figura 23

*Solicitud de información de OCI el 26/10/2020*

GPS								
2020								
COD	FECHA DE INGRESO	DE:	TIPO DCTO.	N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	FECHA DE SALIDA	INDICACIONES DEL PROVEÍDO ESTADO
0568	26/10/2020	OCI	MEMO	49	RECOPIACION DE INFORMACION - CASA DE TODOS	LEY N° 27785 "LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL Y DE LA CONTRALOTIA GENRAL DE LA REÑUBLICA, ARTICULO 9, LITERAL M Y ARTICULO 22, INCISO B	30/10/2020	PROYECTO DE RESPUESTA A LA OCI SE CONTESTO CON EL MEMO 169-2020-GPS

Se observa en el registro de trámite documentario, el documento del Órgano de Control institucional, el mismo que solicita información del Albergue "Casa de Todos" a la Gerencia de Protección Social, el 26 de octubre de 2020, y se le dio respuesta marcando la fecha de salida el 30 de octubre del 2020.

**Figura 24**

*Respuesta de información a la OCI el 30/10/2020 - Página 1*



**Beneficencia  
de Lima**  
—1834

**MEMORANDUM N° 169-2020-GPS/SBLM**

**A :** CPC. MILAGROS CARRION NAVARRO  
**Órgano de Control Interno**

**Asunto :** Información Requerida sobre el Albergue Temporal "Casa de Todos"

**Ref. :** MEMORANDO N° 049-2020-OCI/SBLM

**Fecha :** Lima, 30 de octubre de 2020

---

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez, en atención al asunto de la referencia mediante el cual vuestro despacho solicita información referente a: 1. Estado situacional del Convenio con Casa Torero, 2. Estado situacional de la Casa de Todos, en el cual se indique: fecha en que entro en funcionamiento, financiamiento, datos del Coordinador de la Casa de Todos, cantidad de beneficiarios de manera mensualizada, detalle del personal asistencial y administrativo, entre otros que considere conveniente y relevante, y 3. Estado situacional del Proyecto de Casa de Todos ubicado en el Conjunto Habitacional Palomino; nos es imprescindible manifestar:

1. En relación al estado situacional del Convenio con Casa Torero, cabe señalar que la información solicitada es competencia de la Sub Gerencia de Negocios y Cooperación, ello en virtud a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones de la SBLM de fecha 30 de noviembre del año 2018, que en su artículo 51°, numerales f), g), h) y i), señala como funciones de la Sub Gerencia precitada:
  - f) *Identificar, proponer, promover e implementar alianzas estratégicas y/o convenios dirigidos a obtener el apoyo para lograr los objetivos estratégicos la SBLM, en coordinación con las áreas correspondientes.*
  - g) *Formular, gestionar y realizar el seguimiento y evaluación de los convenios, alianzas estratégicas y otras actividades relacionadas con la cooperación.*
  - h) *Brindar asistencia técnica en las negociaciones de los convenios.*
  - i) *Velar por el cumplimiento de los convenios firmados y demás obligaciones y compromisos pactados.*
2. Sobre el estado situacional de la Casa de Todos, tenemos que con fecha 25 de marzo del 2020, en su sesión Virtual N°010, los miembros del Directorio mediante ACUERDO DE DIRECTORIO N° 030-2020 disponen:
  - *Brindar las facilidades que el caso amerite, a fin de que se disponga de las instalaciones del inmueble ubicado en el Jirón Hualgayoc N° 334 Distrito del Rímac de propiedad de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, para el alojamiento temporal de personas vulnerables en situación de abandono que se encuentran en las calles de los distritos del Centro Histórico de Lima y el Rímac para que cumplan con el asilamiento y la inmovilización social obligatoria decretadas por Gobierno.*
  - *Autorizarse cargar los gastos que demande el proyecto "Casa de Todos" al Fondo para el Desarrollo Institucional – FODI, debiendo la Gerencia General realizar las acciones y gestiones necesarias para habilitar y ejecutar el presente acuerdo.*

## Figura 25

Respuesta de información a la OCI el 30/10/2020 - Página 2



**Municipalidad de Lima**  
—1834

- Encargar a la Gerencia de Administración y Finanzas – GAF, en su calidad de administrador y custodio del fondo FODI, las acciones correspondientes para su cumplimiento.

3. Adicionalmente a lo establecido en el precitado Acuerdo de Directorio, sobre la gestión administrativa y asistencial del Albergue temporal la "Casa de Todos", podemos señalar:

- Casa de Todos es un proyecto solidario que surge como respuesta rápida y de emergencia a la coyuntura particular que vivía la ciudad de Lima en las primeras semanas del mes de marzo del año en curso, se creó con la finalidad de brindar cobijo y atención permanente las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, a personas en situación de extrema pobreza, abandono, desprotección social, calle e indigencia. Esto en el marco del aislamiento e inmovilización social obligatorio, decretado por el Estado Peruano el día 15 de marzo del 2020, a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.
- La Casa de Todos tiene como objetivo general, rescatar a personas en situación de calle y brindarles un espacio de atención, hospedaje, alimentación, cuidados médicos, psicológicos y espirituales, en donde puedan cumplir con el aislamiento e inmovilización social obligatorio decretado por el Estado Peruano.
- El albergue temporal "Casa de Todos", abrió sus puertas al público el 31 de marzo del año en curso.
- La coordinación del albergue temporal "Casa de Todos", está a cargo del Lic. Percy Enrique Zegarra Castillo.
- El proceso de ingreso estuvo a cargo de esta Gerencia de Protección Social, con el apoyo de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lima. Se hizo una búsqueda en las calles del centro de Lima para poder identificar a los posibles albergados, asimismo se atendió a las personas que por cuenta propia llegaron a la puerta de la Plaza de Acho. Todos los ingresantes pasaron por un triaje médico, social y psicológico que nos permitió saber el estado situacional de cada albergado, así como el descarte de un posible contagio por COVID-19.
- En virtud a la cantidad de beneficiarios de manera mensualizada y al detalle del personal asistencial y administrativo, tenemos:

EVOLUCIÓN DE LOS ALBERGADOS Y USUARIOS										
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	15 Oct	Total de Población Beneficiada
0	0	101	125	91	80	78	69	64	56	664

DETALLE DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO							
MESES	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	2	2	2	2	2	2
SERVICIOS ASISTENCIALES	20	25	34	29	32	32	29
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>31</b>

## Figura 26

Respuesta de información a la OCI el 30/10/2020 - Página 3



4. Finalmente, correspondiente al estado situacional del Proyecto de Casa de Todos ubicado en el Conjunto Habitacional Palomino, podemos señalar que a través de la sesión virtual N° 021 de fecha 03 de junio de 2020, mediante ACUERDO DE DIRECTORIO N° 052-2020, se aprueba la institución de la "Casa de Todos" permanente, estableciendo:

- *Crear la "Casa de Todos" permanente como parte de los programas sociales que la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana brinda a la Sociedad.*
- *Incorporarse a la "Casa de Todos" permanente en la Estructura Orgánica de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana como parte de los programas sociales a cargo de la Gerencia de Protección Social, debiendo la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo a través de la Subgerencia de Planes, Inversión y Desarrollo, preparar su finalidad, objetivos, funciones y demás tramites para ser incluida en el Reglamento de Organización Y Funciones institucionales.*
- *Encargar a la Gerencia General, realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento del presente Acuerdo, dando obligatoria observancia a los requisitos legales y administrativos necesarios en aplicación de los dispositivos legales vigentes.*



Por lo expuesto y a fin de dar atención al pedido antes señalado, cumplimos con dar respuesta a la información solicitada para los fines que se consideren pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,



Se demuestra en el Memorando N° 169-2020-GPS/SBLM, la respuesta en tiempo oportuno al Órgano de Control Institucional - OCI, así como la cantidad de 101 residentes que se lograron albergar al 31 de marzo del 2020 en el Albergue "Casa de Todos", generando la satisfacción de los usuarios.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la presente experiencia de aplicación se optimizaron los procesos del registro de trámite documentario aplicando las TICs logrando responder oportunamente ante los requerimientos de bienes y servicios demandados por los centros de protección social a la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

Se logró implementar un sistema de digitalización y codificación para optimizar el flujo de atención documentaria digital, respondiendo oportunamente las solicitudes de los centros de protección social y de otras unidades orgánicas de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

La implementación de un correo electrónico Gmail para los integrantes de la Gerencia de Protección Social, permitió el uso de las herramientas digitales y se exportó la documentación digitalizada con las hojas de cálculo al Google Drive, manteniendo el registro documentario y trabajo en equipo en tiempo real.

Las mejoras implementadas permitieron mantener el porcentaje de respuesta a la atención de los bienes y servicios demandados por los Centros de Protección Social en el año 2020, pese al contexto de pandemia, en comparación al año 2019.

La implementación de las TICs en el trámite documentario optimizó el servicio impactando favorablemente en la satisfacción de los residentes y usuario de los centros de protección social, con evidencias de atención oportuna de los bienes y servicios, la creación del Albergue Temporal "Casa de Todos" y la atención debida a las solicitudes de información de otras áreas.

## RECOMENDACIONES

Para otros investigadores o interesados en desarrollar informes de suficiencia profesional, respecto a la implementación de TICs en el trámite documentario, se recomienda revisar los procesos desarrollados en el presente informe como parte de una mejora de procesos en el tratamiento documentario que es aplicable a cualquier organización.

Para otras unidades orgánicas de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, se recomienda realizar la implementación de las TICs en el trámite documentario, para facilitar la gestión documentaria y mejorar los trabajos remotos o semipresenciales.

Para las organizaciones de servicios similares a la Beneficencia y otras Beneficencias que aún continúen con el proceso de trámite documentario manual, se recomienda iniciar este proceso de mejora en el trámite documentario, ya que no requiere costo adicional y mejora el seguimiento documentario optimizando el servicio para lograr la satisfacción de usuarios y/o clientes.

## REFERENCIAS

- Armijo, M (2011). Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el Sector Público. Instituto Latinoamericano y del Caribe del Planificación Económica Social. Santiago de Chile.
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Castellano Sánchez, A. y Martínez de la Muela, A. (2013) Trabajo en equipo con Google Drive en la universidad online. Scielo, (13). 77. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-6732013000300006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-6732013000300006)
- Claro (2019), *Las TICs han revolucionado los procedimientos de transmisión de la información*. Recuperado de <https://www.claro.com.co/institucional/que-son-las-tic/>
- Córdova Barrientos, Y. (2016). *Implementación de un Sistema Informático para el Trámite Documentario en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo – Morropón – Piura* (Tesis para optar el título de Ingeniero Informático). Universidad Nacional de Piura.
- Decreto Legislativo N° 1411. (11 de setiembre de 2018). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-regula-la-naturaleza-juridica-funci-decreto-legislativo-n-1411-1690482-4/>.
- Decreto Legislativo N° 1474 (2 de mayo de 2020). Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/675042/DL\\_1474.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/675042/DL_1474.pdf).
- Decreto Supremo N° 007-2018-MIMP. (26 de agosto de 2018). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta mayor.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. (15 de marzo de 2020). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>
- Delgado de la Matta, A. (2020), El Trabajo Remoto en el Perú en Tiempos del Covid-19. Revista Iberoamericana De Derecho Del Trabajo Y De La Seguridad Social, 2(3), 73-84. Recuperado de <http://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34>

Directiva N° 4, Directiva de Lineamientos para Gestión de Trámite Documentario, (2016), UGEL  
Puno.

Gilio Maguiña, R (2017). *Implementación de un Sistema Informático de Gestión de Trámite Documentario para la Municipalidad Provincial de Huarney - Huarney* (Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas). Universidad Católica los Ángeles De Chimbote.

Guerrero, O. (30 de setiembre de 2001). Nuevos Modelos de Gestión Pública, Revista digital Universitaria. Recuperado de <http://www.revista.unam.mx/vol.2/num3/art3/index.html>

Ibérico Suarez, L (2013). *Mejoramiento de la gestión de trámite Documentario utilizando firma digital en el Proyecto especial alto mayo -Moyobamba* (Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas e Informática). Universidad Nacional de San Martín - T.

Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General (julio de 2021). Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2040151/TUO%2027444->

Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (15 de mayo de 2018).

Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2 de agosto de 2002). Recuperado de [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley\\_27806.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf)

Ley N° 30225. Ley de Contrataciones del estado (12 de marzo de 2019). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-30225-ley-de-contratacion-decreto-supremo-n-082-2019-ef-1749200-1/>

Ley N° 30490. Ley de la Persona Adulta Mayor (20 de julio de 2016). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-persona-adulta-mayor-ley-n-30490-1407242-1/>

Meca Rosillo, F (2019), *Gestión de Calidad en Trámite Documentario en Empresas Privadas* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Pirua.

Ministerio de Economía y Finanzas (2021), Órgano de Control Institucional. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/es/?id=555:organo-de-control-institucional&catid=310&option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101440&lang=es-ES&view=article](https://www.mef.gob.pe/es/?id=555:organo-de-control-institucional&catid=310&option=com_content&language=es-ES&Itemid=101440&lang=es-ES&view=article)

Ortún, V. (1993). Centro de estudios sobre economía del sector público. Madrid, España:

Fundación BBVA. Recuperado de

[https://www.upf.edu/documents/2984046/2986000/GestPub\\_FBBV\\_93.pdf/2c1dcc47-1bb7-47d2-96c5-1d648ed27af6](https://www.upf.edu/documents/2984046/2986000/GestPub_FBBV_93.pdf/2c1dcc47-1bb7-47d2-96c5-1d648ed27af6)

Villavicencio Fernández, P. (2018). *Análisis e Implementación de la Plataforma Tecnológica de Google Empresarial para pequeñas y medianas empresas* (Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas e Informática). Universidad Tecnológica del Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1:

Formato del registro de documentación

GPS

Documentos de Ingreso 2020

COD.	FECHA DE INGRESO	DE:	TIPO DCTO.	Nº	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	FECHA DE SALIDA	ÁREA DE SALIDA	INDICACIONES DEL DOCUMENTO	RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO	ESCANEADO	ESTADO	FECHA DE DESPACHO	FECHA DE ENTREGA CARGO
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														