

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Mejora de la gestión de procesos del programa de
asistencia solidaria Pensión 65 en el contexto de la
emergencia sanitaria por COVID-19**

Rolando Blanco Soto

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Cusco, 2021

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO.....	1
DEDICATORIA.....	2
RESUMEN.....	11
INTRODUCCIÓN.....	13
ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.....	15
1.1 Datos Generales de la Empresa y/o institución.	15
1.2 Actividades Principales de la Institución de la empresa.....	15
1.3 Reseña histórica de la Institución y/o empresa.....	19
1.4 Organigrama de la Institución y/o empresa.	19
1.5 Visión y Misión.	20
1.5.1 Visión	20
1.5.2 Misión.....	20
1.6 Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales.....	20
1.7 Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la institución y/o empresa.	21
CAPÍTULO II:	22
ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	22
2.1 Antecedentes o diagnostico situacional.	22
2.1.1 Análisis Situacional.	24
2.2 Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional.	26
2.3 Objetivos de la actividad profesional.	27
2.3.1 Objetivo Principal.....	27
2.3.2 Objetivos Específicos.	27
2.3.3 objetivos prioritarios e indicadores	28
2.4 Justificación de la actividad profesional.....	29
2.5 Resultados esperados de la actividad profesional.....	30

CAPÍTULO III:	31
MARCO TEÓRICO	31
CONTEXTO MUNDIAL Y NACIONAL.	36
3.1 Bases teóricas de las metodologías o actividades.....	40
3.1.1 Requisitos de Afiliación y Permanencia.....	40
3.1.2 Identificación de potenciales usuarios.....	40
3.1.3 Modelo De Intervención Familiar en Marco de Pandemia.	41
3.2 Metodología aplicada para el desarrollo de la solución.....	41
3.2.1 Protocolo de Visitas Domiciliarias a Personas Adultas Mayores, Usuarías de Pensión 65 para la Prevención de Coronavirus COVID-19.	41
3.2.2 Gestión de la Entrega de la Subvención Monetaria.....	44
3.2.3 Acceso y/o permanencia de los Usuarios.	45
3.2.4 Implementación de servicios de atención de salud a la población usuaria de Pensión 65.	47
CAPÍTULO IV:	48
4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	48
4.1.1 Enfoque de las actividades profesionales.	48
4.1.1.1 Protocolo de Visitas Domiciliarias a Personas Adultas Mayores, Usuarías de Pensión 65 para la Prevención de Coronavirus COVID-19.	50
4.1.1.2 Transferencia Monetaria en el Marco de la Emergencia por COVID 19..	54
4.1.1.3 Servicios Complementarios.....	56
4.1.2. Alcance de las actividades profesionales.....	58
4.1.3. Entregables de las actividades profesionales	58
4.2 Aspectos técnicos de actividad profesional.	60
4.2.1 Metodologías.	60
4.2.2 Técnicas.	62
4.2.3 Instrumentos.	63
4.2.4 Equipos y materiales Utilizados para el desarrollo de las Actividades.	63
4.3 Ejecución de las actividades profesionales.....	65

4.3.1 Cronograma de Actividades.	65
4.3.2 Ejecución anual de Actividades.....	67
4.3.3 Porcentaje anual avance de Actividades.....	68
CAPÍTULO V:	69
RESULTADOS	69
5.1 Resultados finales de las actividades realizadas.....	69
5.1.1 Al finalizar el año laboral en Pensión 65 se espera desarrollar el 90% de las visitas a usuarios en todas sus modalidades.	69
5.2 Logros alcanzados.	70
5.2.1 Visitas Domiciliarias a Usuarios y Potenciales Usuarios del Programa.	70
5.2.2 Entrega de Subvenciones a usuarios de Pensión 65 en todas sus modalidades.....	70
5.2.3 Por lo menos 02 acciones complementarias (Campañas de Vacunación al COVID-19, Promoción actividades Productivas) son implementadas por el programa.....	70
5.3 Dificultades encontradas.....	71
5.3.1 Visitas Domiciliarias a Usuarios y Potenciales Usuarios del Programa.	71
5.3.2 Entrega de Subvenciones a usuarios de Pensión 65.	71
5.3.3 Por lo menos 02 acciones complementarias Implementadas.	72
5.4 Planteamiento de mejoras	72
5.5 Análisis	73
5.5.1 Análisis de actividades y procesos año 2019(Antes de la declaratoria de Emergencia por Covid-19).	74
5.5.2 Análisis de actividades y procesos año 2020 (Durante de la declaratoria de Emergencia por Covid-19).	74
5.5.3 Análisis de actividades y procesos año 2021 (Durante de la declaratoria de Emergencia por Covid-19).	75
5.6 Aporte de bachiller en la empresa y/o institución.	77
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES	80

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Gráfico 1 : Procesos del Programa antes del COVID-19	13
Gráfico 2 : Ubicación de la Institución	15
Gráfico 3: Diagrama de Procesos Pensión 65	18
Gráfico 4: Organigrama Pensión 65	19
Gráfico 5 Diagrama de Pareto Pensión 65: TAU, Elaboración Propia.	25
Gráfico 6 : Elementos Básicos de un Proceso y sus Interrelaciones	33
Gráfico 7 : Ejemplo de la estructura básica de un diagrama de Pareto	35
Gráfico 8 : Requisitos para Ingresar al Programa Pensión 65.....	40
Gráfico 9 : Identificación de Potenciales Usuarios	40
Gráfico 10: Modelo de Visitas Familiares, por COVID-19 - Universidad Continental.....	41
Gráfico 11: Fases de proceso de visitas. gestión del acompañamiento, atención y visita a usuarios del PNAS P65 con énfasis en la emergencia sanitaria por el COVID 19- Universidad Continental.....	42
Gráfico 12: Flujo de visitas Domiciliarias.	42
Gráfico 13 Flujo de visitas Domiciliarias.....	43
Gráfico 14: Flujo de Entrega de Subvención económica.	44
Gráfico 15 Flujo de Entrega de Subvención económica.	45
Gráfico 16: Flujo de reincorporación de Usuarios.	46
Gráfico 17: Plan de Vacunación Nacional- COVID-19	47
Gráfico 18: Procesos Ejecutados	48
Gráfico 19 Visitas Remotas, extraído monitoreo diario de Vistas Remotas	50
Gráfico 20: Visitas Domiciliarias, extraído monitoreo diario de Vistas	52
Gráfico 21: Captura AYZA, Inicio de Visitas Remotas.....	53
Gráfico 22 :Captura AYZA, Inicio de Visitas Remotas.....	53
Gráfico 23 Captura AYZA, Inicio de Visitas a Domicilio.....	54
Gráfico 24: Entrega de subvenciones Banco de la Nación, Archivo Fotográfico Pension65	55
Gráfico 25 Entrega de subvenciones ETV, Archivo Fotográfico Pension65.....	55
Gráfico 26: Entrega de subvenciones por Terceras Personas, Archivo Fotográfico Pension65.	56
Gráfico 27: Estrategias de convocatoria Vacunas COVID-19, Elaboración Equipo Técnico	57

Gráfico 28: Estrategias de convocatoria Vacunas COVID-19, Archivo Fotográfico Pensión 65	58
Gráfico 29: Flujo de registro de Visitas y ocurrencias. Elaboración Propia	61
Gráfico 30 Captura pantalla SISOPE	63
Gráfico 31 Captura Pantalla SIGANET	64
Gráfico 32: Plan Operativo Anual 2021s. Elaboración Equipo técnico UT – Cusco.	65
Gráfico 33: Modelo Cronograma de Actividades Mensuales.	66
Gráfico 34: Avance de actividades anuales 2021. Elaboración Equipo técnico UT – Cusco.	67
Gráfico 35: porcentaje Avance de actividades anuales 2021. Elaboración Equipo técnico UT – Cusco.	68
Gráfico 36: Comparativo Visitas 220-201(I Semestre).....	69
Gráfico 37: Análisis de Visitas 2019-2021.	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Área de trabajo asignado	20
Tabla 2: Cobertura de Visitas Usuarios de Pensión 65 Cusco 2020.	23
Tabla 3: Principales Dificultades Primer semestre 2020.....	24
Tabla 4: Objetivo principal y específicos.....	27
Tabla 5: Objetivo específicos	27
Tabla 6: Indicadores de Objetivos.....	28
Tabla 7: Indicadores de Objetivos.....	30
Tabla 8: Reporte de Visitas Mes de Julio 2021.....	59
Tabla 9: Reporte de Acompañamiento en Procesos de Pagos.....	59
Tabla 10: Reporte mensual de Asistencia de Personal.....	60
Tabla 11: Reporte de Visitas Años2020 en comparación Julio- 2021.	69
Tabla 12: Plan de Mejora anual 2021 Pensión 65 UT Cusco.....	73
Tabla 13: Análisis de Actividades años 2019-2020 y I Semestre 2021	76

RESUMEN

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" (PNAS-P65): Es un Programa Social adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, cuya cobertura del Programa al año 2021 es de 557,043 Usuarios, a nivel Nacional, en el departamento del Cusco se tiene 38,104 usuarios.

En el marco de la pandemia por COVID-19 y la declaratoria de emergencia nacional por Coronavirus (COVID-19), Las actividades y procesos regulares que habitualmente ejercía Programa Pensión 65, fueron tornándose difíciles de ejecutarse, puesto que muchos estas actividades conllevan al contacto y acercamiento físico con los usuarios y potenciales Usuarios del Programa, esta situación se tornó más complicado puesto que por su edad según el Ministerios de Salud los adultos mayores son considerados de alta Vulnerabilidad.

En el programa Pensión 65 la principal preocupación y objetivo de este trabajo, es Mejorar los procesos de gestión habitual (Visitas Domiciliarias, Entrega de la Subvención Monetaria y los Servicios complementarios), bajo una contextualización de emergencia Sanitaria por COVID-19, trabajo que debe que ser cogestionado y articulado con los actores locales de entidades del estado y entidades privadas.

Para este fin el programa ha diseñado algunas estrategias para la mejora de los procesos, como Visitas Domiciliarias Remotas, entrega de subvenciones por terceras personas, Pagos domiciliarios, los cuales son complementarias a las vacunas por COVID-19, actividades que se llevan a cabo bajo el esquema de los protocolos de Bioseguridad y salud implementadas por el Programa Pensión 65, para evitar los contagios y consecuencias por Coronavirus.

Durante los dos primeros trimestres del año 2021 se ha logrado realizar la cobertura en vistas a Usuarios de Pensión 65 a un total de 12,465 Usuarios, que en comparación con el año 2020 solo se logró la cobertura de visitas de 8,612 Usuarios todo el año. Para el presente año se vienen desarrollando las entregas de subvenciones económicas de forma adelantada como estrategia entregando hasta el momento 03 padrones de manera regular, como parte de la articulación intersectorial, se han iniciado con las inmunizaciones a Adultos mayores de 60 años. Con las nuevas mejoras en los procesos cotidianos del Programa Pensión 65 al finalizar el año 2021 se pretende cobertura por lo menos al 90% de las visitas domiciliarias bajo todas las modalidades, entregar oportunamente las subvenciones monetarias a todos los Usuarios, Inmunizar a todos los Adultos mayores pertenecientes al programa de Pensión 65 con las

Vacunas para COVID -19 en coordinación con el MINSA, apoyar en la inclusión laboral de los adultos como actividades complementarias.