



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

## **MANUAL DE OPERACIONES**

**"PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO ESPECIALIZADOS PARA  
PERSONAS ADULTAS MAYORES - GRATITUD"**

**2024**



## ÍNDICE

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES .....	3
Artículo 1.- Finalidad.....	3
Artículo 2.- Naturaleza Jurídica.....	3
Artículo 3.- Entidad a la que pertenece.....	3
Artículo 4.- Funciones Generales.....	3
Artículo 5.- Base Legal .....	4
TITULO II: ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD .....	4
CAPITULO I: ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	4
Artículo 6.- Estructura Funcional del Programa Nacional Gratitud .....	4
CAPITULO II: FUNCIONES DE LAS UNIDADES DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD.....	5
UNIDADES DE DIRECCIÓN .....	5
Artículo 7.- Dirección Ejecutiva.....	5
Artículo 8.- Funciones de la Dirección Ejecutiva.....	5
UNIDAD DE ASESORAMIENTO Y APOYO.....	6
Artículo 9.- Unidad de Gestión Administrativa .....	6
Artículo 10.- Funciones de la Unidad de Gestión Administrativa .....	6
UNIDADES DE LÍNEA .....	6
Artículo 11.- Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación .....	6
Artículo 12.- Funciones de la Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación .....	7
Artículo 13.- Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores.....	7
Artículo 14.- Funciones de la Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores.....	7
Artículo 15.- Unidad de Servicios de Cuidado .....	8
Artículo 16.- Funciones de la Unidad de Servicios de Cuidado .....	8
Artículo 17.- Unidades Desconcentradas .....	9
TITULO III: BIENES, SERVICIOS Y PROCESOS .....	9
Artículo 18.- Descripción de los procesos.....	9
ANEXO N° 01: INVENTARIO DE PROCESOS DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD .....	13
ANEXO N° 02: MAPA DE PROCESOS DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD .....	16
ANEXO N° 03: ORGANIGRAMA DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD.....	17

## TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Finalidad

El Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores – “Gratitud”, en adelante Programa Nacional Gratitud, tiene por finalidad mejorar las condiciones de vida de las personas adultas mayores en situación de riesgo.

### Artículo 2.- Naturaleza Jurídica

El Programa Nacional Gratitud es un programa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, orientado a incrementar el acceso a los servicios integrales y especializados de las personas adultas mayores en situación de riesgo. El Programa Nacional Gratitud tiene su Sede Central en la ciudad de Lima y desarrolla sus actividades en el ámbito nacional.

### Artículo 3.- Entidad a la que pertenece

El Programa Nacional Gratitud es un programa del MIMP y depende del Despacho Viceministerial de Poblaciones Vulnerables.

### Artículo 4.- Funciones Generales

El Programa Nacional Gratitud cuenta con las siguientes funciones generales:

- a) Brindar asistencia técnica y capacitación a los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) de los gobiernos locales, así como, efectuar el seguimiento y supervisión de los CIAM;
- b) Capacitar a cuidadores y familiares para el cuidado de personas adultas mayores;
- c) Registrar a cuidadores de personas adultas mayores debidamente capacitados;
- d) Identificar y brindar atención especializada a las personas adultas mayores en situación de riesgo;
- e) Dictar medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia a favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo, e implementar otras acciones que se requieran para el cumplimiento de su objetivo;
- f) Brindar teleasistencia a las personas adultas mayores en situación de riesgo;
- g) Brindar servicios integrales, especializados para el cuidado y buen trato de las personas adultas mayores a través de los Centros de Atención de Día (CAD), Centros de Atención de Noche (CAN) y Centros de Atención Residencial (CAR) que se encuentren a su cargo o de otras instituciones públicas o privadas, mediante tercerización;
- h) Administrar los CAR, CAN y CAD a su cargo;
- i) Supervisar, monitorear y evaluar los servicios que se brindan a través de terceros y que se financian en el marco del Programa Nacional Gratitud;
- j) Brindar capacitación y asistencia técnica a instituciones públicas o privadas u otros sobre los servicios que presta para la atención y protección de las personas adultas mayores;
- k) Suscribir convenios con entidades públicas y privadas en el marco de sus competencias.

## **Artículo 5.- Base Legal**

El Programa Nacional Gratitude se creó mediante Decreto Supremo N° 001-2024-MIMP, Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - “Gratitude” y aprueba la fusión por absorción de la Unidad de Servicios de Protección de Personas Adultas Mayores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF al Programa Nacional Gratitude, emitido el 03 de mayo del 2024.

Las normas sustantivas complementarias que establecen competencias y funciones al Programa Nacional Gratitude son:

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Resolución Legislativa N° 31090, Resolución Legislativa que aprueba la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- c) Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- d) Decreto Legislativo N° 1098, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- e) Decreto Supremo N° 006-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Política Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030.
- f) Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.

## **TITULO II: ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD**

### **CAPITULO I: ESTRUCTURA FUNCIONAL**

#### **Artículo 6.- Estructura Funcional del Programa Nacional Gratitude**

La estructura funcional del Programa Nacional Gratitude es la siguiente:

##### **0.1. Unidad de Dirección**

- 0.1.1. Dirección Ejecutiva

##### **0.2. Unidad de Apoyo**

- 0.2.1. Unidad de Gestión Administrativa

##### **0.3. Unidades de Línea**

- 0.3.1. Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación
- 0.3.2. Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores
- 0.3.3. Unidad de Servicios de Cuidado

##### **0.4. Unidades Desconcentradas**

## CAPITULO II: FUNCIONES DE LAS UNIDADES DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD

### UNIDADES DE DIRECCIÓN

#### Artículo 7.- Dirección Ejecutiva

La Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional Gratitud, depende del Despacho Viceministerial de Poblaciones Vulnerables del MIMP y tiene a su cargo dirigir, supervisar, controlar y coordinar las funciones a cargo del Programa Nacional Gratitud y su gestión operativa.

Se encuentra a cargo de un/a Director/a Ejecutivo/a, quien ejerce la representación legal y la titularidad del Programa Nacional Gratitud.

#### Artículo 8.- Funciones de la Dirección Ejecutiva

Son funciones de la Dirección Ejecutiva las siguientes:

- a) Dirigir, organizar, supervisar y evaluar la gestión del Programa Nacional Gratitud, en cumplimiento de los objetivos, planes institucionales y políticas, en el marco de sus competencias, según los lineamientos establecidos por el MIMP y la normativa vigente;
- b) Dirigir, supervisar y evaluar la prestación de servicios e intervenciones de protección integral y atención especializada para las personas adultas mayores en situación de riesgo;
- c) Dirigir, supervisar y evaluar la asistencia técnica y capacitación dirigida a las instituciones públicas y privadas para la implementación y prestación de servicios orientados a personas adultas mayores;
- d) Promover el diseño, mejora e implementación de servicios diferenciados, continuos, especializados, integrales e integrados, considerando las necesidades de las personas adultas mayores en temas de prevención, atención integral y protección;
- e) Coordinar a nivel interinstitucional y con los diferentes niveles de Gobierno (central, regional y local) los asuntos en el ámbito de sus competencias y disposiciones establecidas por el MIMP;
- f) Proponer, aprobar, modificar y dejar sin efecto, según corresponda, las normas, disposiciones administrativas e instrumentos técnicos que requiera el Programa Nacional Gratitud para su funcionamiento, en el ámbito de sus competencias;
- g) Suscribir, modificar y resolver convenios, acuerdos o contratos con organismos o entidades públicas o privadas nacionales e internacionales directamente relacionadas con el funcionamiento u operación del Programa Nacional Gratitud, en el ámbito de sus competencias;
- h) Aprobar la creación o fusión de las unidades desconcentradas;
- i) Expedir Resoluciones de la Dirección Ejecutiva en asuntos de sus competencias;
- j) Otras que le correspondan conforme a ley y demás funciones que en el marco de sus competencias le sean asignadas por el Despacho Viceministerial de Poblaciones Vulnerables del MIMP.

## UNIDAD DE ASESORAMIENTO Y APOYO

### **Artículo 9.- Unidad de Gestión Administrativa**

La Unidad de Gestión Administrativa es la unidad de apoyo y asesoramiento, dependiente de la Dirección Ejecutiva, responsable de gestionar los procesos vinculados a los sistemas administrativos con las unidades de organización del MIMP que correspondan, de conformidad con las normas vigentes, disposiciones internas y prioridades institucionales.

### **Artículo 10.- Funciones de la Unidad de Gestión Administrativa**

Son funciones de la Unidad de Gestión Administrativa las siguientes:

- a) Participar, formular, proponer, implementar y supervisar los planes institucionales y planes estratégicos del programa, en lo que corresponda;
- b) Participar, formular, proponer, ejecutar y supervisar el proceso presupuestal, de planeamiento, de inversiones y de modernización de la gestión pública del programa, en lo que corresponda;
- c) Gestionar los procesos logísticos, financieros y de recursos humanos con el MIMP, en lo que corresponda;
- d) Implementar y supervisar la gestión documental, la atención ciudadana, la gestión comunicacional y la gestión de tecnologías de la información del programa con el MIMP, en lo que corresponda;
- e) Canalizar, sistematizar y brindar respuesta a las disposiciones establecidas por el respecto a materias vinculadas a la gestión administrativa del programa;
- f) Prestar asistencia técnica y emitir opinión técnica y legal sobre los proyectos normativos, disposiciones administrativas, instrumentos técnicos, convenios, acuerdos, entre otros, propuestos por las unidades funcionales del programa y otras entidades, según corresponda;
- g) Brindar asistencia técnica a las unidades funcionales del programa sobre la gestión de procesos vinculados a sistemas administrativos;
- h) Prestar asesoramiento legal a las unidades funcionales del programa;
- i) Las demás funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva en el marco de sus competencias o aquellas que les corresponda por mandato legal expreso.

## UNIDADES DE LÍNEA

### **Artículo 11.- Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación**

La Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación es la unidad de línea, dependiente de la Dirección Ejecutiva, responsable de promover la creación, implementación y funcionamiento de los Centros Integrales de Atención a las Personas Adultas Mayores (CIAM) en los gobiernos locales y efectuar su seguimiento y supervisión; así como conducir la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de competencias de familias y cuidadores de personas adultas mayores, y brindar asistencia técnica y capacitación a instituciones públicas y privadas.

Asimismo, es responsable de conducir la implementación del servicio de Teleasistencia y de administrar el Registro de Cuidadores.

#### **Artículo 12.- Funciones de la Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación**

Son funciones de la Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación las siguientes:

- a) Brindar asistencia técnica y capacitar a los gobiernos locales sobre la creación, implementación y funcionamiento de los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM); así como realizar el seguimiento y supervisión de los mismos;
- b) Brindar asistencia técnica o capacitación a las instituciones públicas y privadas sobre la prestación de servicios orientados a personas adultas mayores;
- c) Implementar acciones orientadas a fortalecer las competencias de los cuidadores y familias a cargo de personas adultas mayores;
- d) Administrar el Registro de Cuidadores de personas adultas mayores;
- e) Brindar el servicio de teleasistencia a las personas adultas mayores en situación de riesgo;
- f) Proponer y realizar seguimiento a la prestación de servicios a cargo de terceros y que se financian en el marco del Programa Nacional Graciano; y
- g) Proponer proyectos normativos, disposiciones administrativas u otros documentos técnicos en el marco de sus competencias;
- h) Proponer a la Dirección Ejecutiva la suscripción de acuerdos, convenios, alianzas o similares con entidades públicas o privadas, en el marco de sus competencias;
- i) Emitir opinión técnica y absolver consultas en el marco de sus competencias;
- j) Las demás funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva en el marco de sus competencias o aquellas que les corresponda por mandato legal expreso.

#### **Artículo 13.- Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores**

La Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores es la unidad de línea, dependiente de la Dirección Ejecutiva, responsable de conducir la implementación del servicio de medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia para personas adultas mayores ante presuntas situaciones de riesgo.

#### **Artículo 14.- Funciones de la Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores**

Son funciones de la Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores las siguientes:

- a) Identificar y evaluar a las personas adultas mayores en presunta situación de riesgo;
- b) Efectuar las acciones administrativas inmediatas, articulando con las entidades de la administración pública o instituciones del sector privado que brindan servicios a favor de las personas adultas mayores que se encuentran en situación de riesgo;
- c) Emitir la Resolución Administrativa que dispongan las medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia a favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo;

- d) Realizar el seguimiento a la implementación de las medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia;
- e) Proponer proyectos normativos, disposiciones administrativas u otros documentos técnicos, en el marco de sus competencias;
- f) Proponer a la Dirección Ejecutiva la suscripción de acuerdos, convenios, alianzas o similares con entidades públicas o privadas, en el marco de sus competencias;
- g) Emitir opinión técnica y absolver consultas en el marco de sus competencias;
- h) Las demás funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva en el marco de sus competencias o aquellas que les corresponda por mandato legal expreso.

#### **Artículo 15.- Unidad de Servicios de Cuidado**

La Unidad de Servicios de Cuidado es la unidad de línea, dependiente de la Dirección Ejecutiva, responsable de conducir la implementación de los servicios e intervenciones de protección integral y atención especializada a las personas adultas mayores en situación de riesgo.

Administra los Centros de Atención para Personas Adultas Mayores (CEAPAM) a su cargo, entre estos, los Centros de Atención Residencial (CAR), los Centros de Atención de Día (CAD) y los Centros de Atención de Noche (CAN). Asimismo, brinda servicios de cuidado a través de instituciones públicas o privadas, mediante tercerización.

#### **Artículo 16.- Funciones de la Unidad de Servicios de Cuidado**

Las funciones de la Unidad de Gestión de Servicios de Cuidado son las siguientes:

- a) Administrar los Centros de Atención Residencial (CAR), los Centros de Atención de Día (CAD) y los Centros de Atención de Noche (CAN) a su cargo;
- b) Brindar atención integral a través de los Centros de Atención Residencial (CAR) del Programa, a personas adultas mayores autovalentes o dependientes con medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia;
- c) Brindar atención diurna a través de los Centros de Atención de Día (CAD) del Programa, a las personas adultas mayores en situación de autovalencia, fragilidad o dependencia (leve o moderada);
- d) Brindar atención nocturna a través de los Centros de Atención Noche (CAN) del Programa, a personas adultas mayores autovalentes con medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia;
- e) Supervisar y evaluar los servicios de cuidado que se brindan mediante tercerización;
- f) Proponer proyectos normativos, disposiciones administrativas u otros documentos técnicos, en el marco de sus competencias;
- g) Proponer a la Dirección Ejecutiva la suscripción de acuerdos, convenios, alianzas o similares con entidades públicas o privadas, en el marco de sus competencias;
- h) Emitir opinión técnica y absolver consultas en el marco de sus competencias;
- i) Las demás funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva en el marco de sus competencias o aquellas que les corresponda por mandato legal expreso.

### **Artículo 17.- Unidades Desconcentradas**

Las Unidades Desconcentradas del Programa Nacional Gratitud dependen de la Dirección Ejecutiva y son responsables, en el ámbito de su competencia territorial, de gestionar, coordinar, supervisar y brindar los servicios que se les asigne, a fin de garantizar la prevención, protección y atención de las personas adultas mayores en situación de riesgo.

## **TITULO III: BIENES, SERVICIOS Y PROCESOS**

### **Artículo 18.- Descripción de los procesos**

El Programa Nacional Gratitud ha determinado los siguientes procesos misionales:

#### **Procesos Estratégicos**

**a) E.01: Gestión Administrativa Estratégica**

Proceso que cautela el establecimiento del rol estratégico del Programa Nacional Gratitud, en alineamiento al Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Estratégico Sectorial (PESEM), el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, el Marco Macro Económico Multianual, las Políticas Nacionales y disposiciones establecidas por el MIMP, así como supervisar su ejecución. La Gestión Administrativa Estratégica comprende de aquellas actividades vinculadas a los sistemas administrativos de planeamientos estratégico, presupuesto, inversiones, modernización de la gestión pública y otras temáticas en materia administrativa cuyo rol contribuyan a los objetivos y metas del Programa.

**Objetivo del proceso:** Garantizar el rol estratégico del Programa Nacional Gratitud.

**Unidad responsable:** Unidad de Gestión Administrativa.

#### **Procesos de Apoyo**

**a) S01: Gestión Administrativa de Apoyo**

Proceso orientado a provisionar los recursos necesarios para la prestación de los productos del Programa Nacional Gratitud. La Gestión Administrativa de Apoyo comprende de aquellas actividades vinculadas a los sistemas administrativos de recursos humanos, tesorería, contabilidad, abastecimiento y otras temáticas en materia administrativa cuyo rol brinden soporte en la producción e implementación de los servicios a cargo del Programa.

**Objetivo del proceso:** Garantizar el soporte para la producción e implementación de los servicios.

**Unidad responsable:** Unidad de Gestión Administrativa.

## Procesos Misionales

### a) **M.01: Gestión de la promoción, prevención y capacitación**

El proceso comprende las actividades orientadas a promover la creación, implementación y funcionamiento de los Centros Integrales de Atención a las Personas Adultas Mayores (CIAM) en los gobiernos locales, y efectuar su seguimiento y supervisión. Asimismo, comprende actividades orientadas a fortalecer las competencias de familias y cuidadores, así como, de instituciones públicas y privadas en los servicios para personas adultas mayores. El proceso además desarrolla el servicio de Teleasistencia y comprende las acciones para la administración del Registro de Cuidadores.

**Objetivo del proceso:** Promover y proteger los derechos de las personas adultas mayores, así como prevenir situaciones de riesgo.

**Unidad responsable:** Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación.

### b) **M.02: Gestión de medidas de protección**

El proceso comprende las actividades orientadas a la identificación y evaluación de la persona adulta mayor que se encuentra en situación de riesgo; para sobre dicha base ejecutar las acciones de articulación directa con las entidades de la administración pública o instituciones del sector privado, a fin que se brinde servicios a favor de las personas adultas mayores y/o dictar medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia mediante Resolución Administrativa.

**Objetivo del proceso:** Restituir los derechos de las personas adultas mayores que se encuentren en situaciones de riesgo, previstas en la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor y su Reglamento, a través de la ejecución de acciones de articulación con entidades pública o privadas y/o del dictado de medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia.

**Unidad responsable:** Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores.

### c) **M.03: Gestión de servicios de cuidado**

El proceso comprende las actividades y procedimientos necesarios para garantizar el bienestar, protección y desarrollo de las personas adultas mayores autovalentes, frágiles o dependientes con medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia. Este proceso se centra en proporcionar servicios de cuidado adecuados y especializados a través de diversos tipos de Centros de Atención para Personas Adultas Mayores (CEAPAM), como lo son los Centros de Atención Residencial (CAR), Centros de Atención de Día (CAD) y Centros de Atención de Noche (CAN), asegurando que las necesidades físicas, emocionales y sociales de las personas adultas mayores, sean satisfechas de manera efectiva y oportuna. Los tipos de CEAPAM son:

- **Centros de Atención Residencial (CAR)**

En los cuales se ofrecen servicios de atención integral a la persona adulta mayor autovalente o dependiente tanto física como mental. Puede ser gerontológico, geriátrico o mixto.

**i. Centro de Atención Residencial Gerontológico:** Ofrece servicios a personas adultas mayores autovalentes que presentan deterioro propio de la edad por el proceso de envejecimiento. Pueden realizar las actividades básicas de la vida diaria, tales como: alimentarse, vestirse, asearse, trasladarse, entre otros, por sí mismas.

**ii. Centro de Atención Residencial Geriátrico:** Ofrece servicios a personas adultas mayores en estado de fragilidad o dependencia que requieran cuidados permanentes de terceras personas para realizar las actividades básicas de la vida diaria.

**iii. 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.

- **Centros de Atención de Día (CAD)**

En los cuales se ofrecen servicios dirigidos a la persona adulta mayor en situación de autovalencia, fragilidad o dependencia (leve o moderada) en el transcurso del día, manteniendo un horario establecido por el centro.

- **Centros de Atención de Noche (CAN)**

En los cuales se ofrecen servicios básicos de alojamiento nocturno temporales, alimentación (cena y desayuno), aseo personal y vestido (ropa de dormir), dirigidos a la persona adulta mayor autovalente tanto física como mentalmente.

**Objetivo del proceso:** Garantizar una atención integral, especializada y continua a las personas adultas mayores autovalentes, frágiles o dependientes, con el fin de mejorar su calidad de vida, proteger sus derechos, fomentar su bienestar físico, emocional y social, y promover su integración y participación activa en la comunidad, así como promover su autonomía, independencia y calidad de vida, y así, fortalecer procesos de envejecimiento saludable y activo.

**Unidad responsable:** Unidad de Servicios de Cuidado

### **INVENTARIO DE PROCESOS DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD**

En el inventario de procesos que a continuación se señala, se identifican a los dueños de los procesos, los que corresponden a las unidades funcionales que tienen responsabilidad y autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Asimismo, las relaciones de coordinación o articulación interna y externa se muestran en el Mapa de Procesos Institucional.

**ANEXO N° 01: INVENTARIO DE PROCESOS DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD**

INVENTARIO DE PROCESOS DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD			
TIPO DE PROCESO	MACROPROCESOS	PRODUCTOS	RESPONSABLE DEL PROCESO
Estratégico	<b>E.01 Gestión Administrativa Estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento y evaluación de actividades del POI</li> <li>- Seguimiento y evaluación presupuestal</li> <li>- Servicios mejorados y fortalecidos</li> <li>- Normas, disposiciones administrativas e instrumentos técnicos aprobados</li> <li>- Convenios suscritos</li> <li>- Eventos institucionales gestionados</li> <li>- Contenidos digitales, visuales, gráficos o narrativas publicitadas gestionadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión Administrativa</li> </ul>
Misional	<b>M01. Gestión de la promoción, prevención y capacitación</b>	- CIAM supervisados	- Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación
		- Gobierno locales capacitados o asistidos técnicamente en atención a personas adultas mayores	- Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación
		- Cuidadores y familias capacitadas en la atención y cuidado de las personas adultas mayores	- Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación
		- Registro de Cuidadores de personas adultas mayores	- Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación
		- Personas adultas mayores que recibe teleasistencia	- Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación
		- Instituciones públicas y privadas capacitadas y asistidas técnicamente sobre servicios orientados a personas adultas mayores	- Unidad de Promoción, Prevención y Capacitación

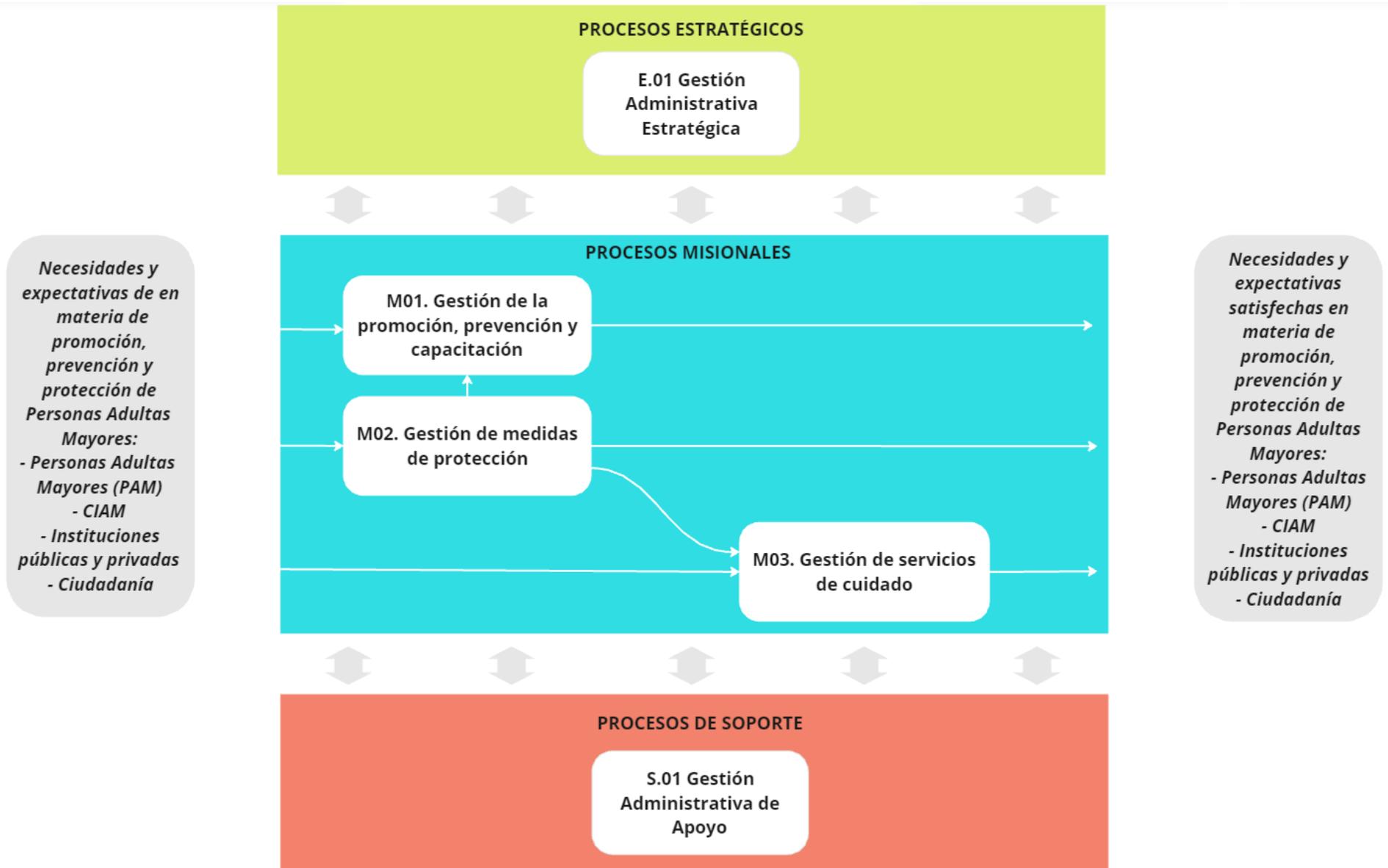
**INVENTARIO DE PROCESOS DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD**

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESOS	PRODUCTOS	RESPONSABLE DEL PROCESO
	<b>M02. Gestión de Medidas de Protección</b>	- Personas adultas mayores en presunta situación de riesgo atendidas	- Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores
	<b>M03. Gestión de servicios de cuidado</b>	- Personas adultas mayores autovalente o dependiente con medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia atendida en Centros de Atención Residencial (CAR)	- Unidad de Servicios de Cuidado
		- Personas adultas mayores en situación de autovalencia, fragilidad o dependencia (leve o moderada) atendida en Centros de Atención de Día (CAD)	- Unidad de Servicios de Cuidado
		- Personas adultas mayores autovalente con medidas de protección temporal o medidas de protección temporal de urgencia atendida en Centros de Atención de Noche (CAN)	- Unidad de Servicios de Cuidado
<b>Apoyo</b>	<b>S.01 Gestión Administrativa de Apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrataciones de personal gestionadas</li> <li>- Evaluación de rendimiento aplicada</li> <li>- Mantenimiento de software y hardware gestionado</li> <li>- Administración de caja chica</li> <li>- Rendición de viáticos</li> <li>- Presupuesto ejecutado</li> <li>- Conciliaciones gestionadas</li> <li>- Bienes adquiridos gestionados</li> <li>- Servicios contratados gestionados</li> </ul>	- Unidad de Gestión Administrativa



**INVENTARIO DE PROCESOS DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD**

<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>MACROPROCESOS</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención documental y ciudadana gestionada</li><li>- Atención de reclamos, quejas o sugerencias</li></ul>	

**ANEXO N° 02: MAPA DE PROCESOS DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD**

**ANEXO N° 03: ORGANIGRAMA DEL PROGRAMA NACIONAL GRATITUD**

