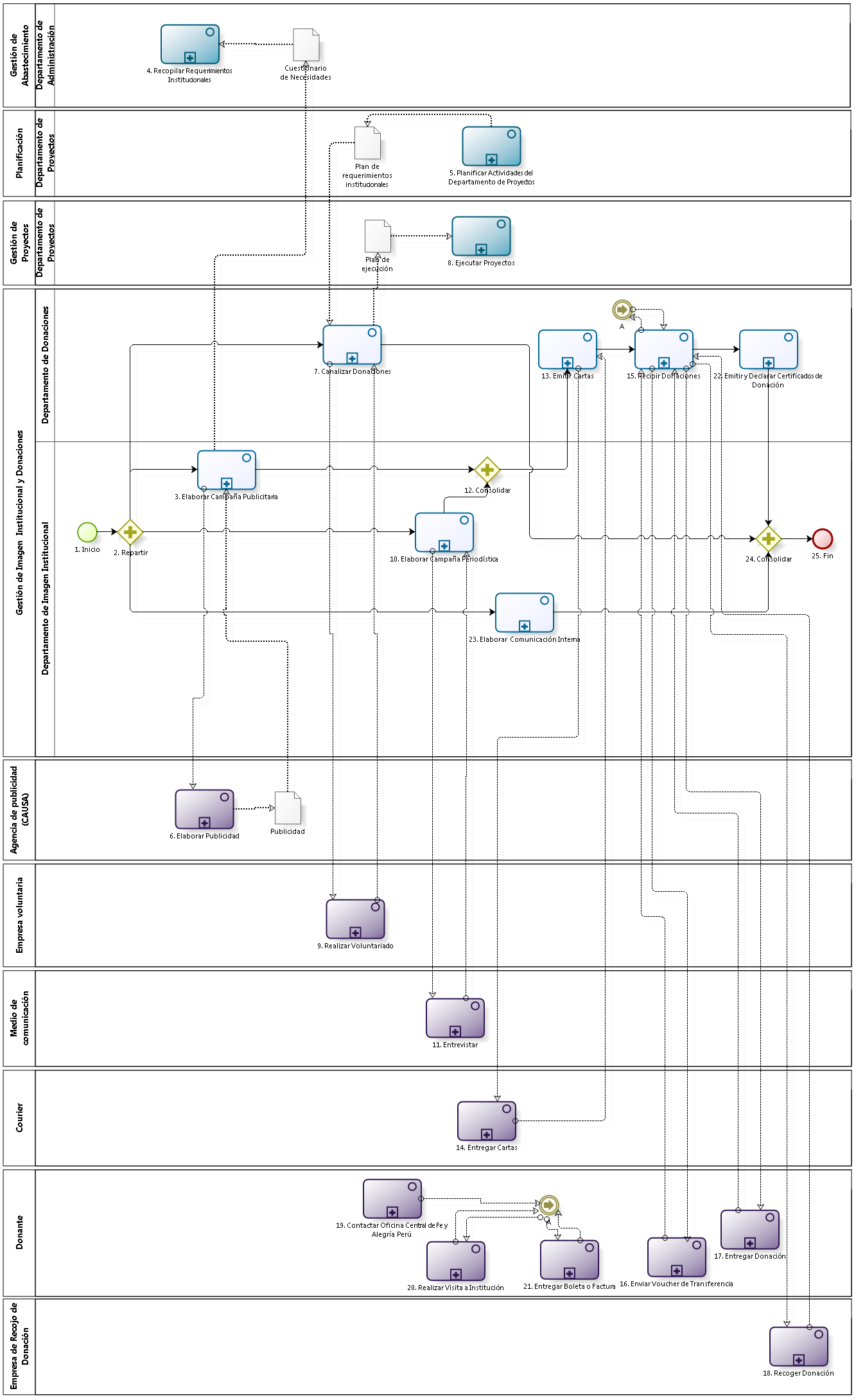
### **MACROPROCESO: GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y DONACIONES**

El presente macroproceso muestra los procesos necesarios para el mantenimiento de la buena imagen institucional y el acopio de donaciones realizadas a la institución. Ambas se encuentran ligadas, debido a que las donaciones dependen estrechamente de la imagen que proyecte la institución Fe y Alegría, para inspirar en las empresas colaboradoras la tranquilidad de que sus fondos están siendo utilizados en un 100% para colaborar con la educación en el país.

| **MACROPROCESO : Gestión de Imagen Institucional y Donaciones** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROPÓSITO** | El siguiente macroproceso tiene como propósito el cumplimiento del siguiente objetivo:  **OSE 1:** Impulsar una gestión dinámica, participativa y descentralizada que promueva el compromiso de las instituciones educativas con el proceso de regionalización del país, desde la propuesta educativa de FYA.  **OSE 2:** Comprometer a todos los miembros de la comunidad educativa con su desarrollo integral para responder al desafío de una educación de calidad, desde la mística y propuesta de FYA.  **OSE 3:** Lograr una educación técnica cualificada acorde con las necesidades del mercado laboral, conducente al desarrollo local, regional y nacional.  **OSE 5:** Ampliar la acción educativa de FYA tanto formal como alternativa en los sectores más pobres de la sierra y selva para contribuir en la mejora de su calidad de vida y tener una mayor incidencia en la educación pública. | | |
| **RESPONSABLE** | Jefe del Departamento de Donaciones e Imagen Institucional | **BASE LEGAL** | No Aplica |
| **ACTORES DEL PROCESO** | * Departamento de Administración * Departamento de Proyectos * Departamento de Formación * Departamento de Donaciones * Departamento de Imagen Institucional * Agencia de Publicidad (CAUSA) * Empresa voluntaria * Medio de comunicación * Courier * Donante * Empresa de Recojo de Donación | | |
| **CLIENTES INTERNOS** | No Aplica | **CLIENTES EXTERNOS** | No Aplica |
| **ALCANCE** | El alcance del presente macro proceso se encuentra en torno a las actividades que se realizan para mantener la buena imagen institucional, lo cual influye en la manera en la que el entorno ve a la institución y ello facilita las donaciones y los recursos que Fe y Alegría Perú recibe de otras entidades para continuar con su labor. Asimismo, incluye las labores realizadas por el Departamento de Donaciones por hacer efectiva las donaciones desde la búsqueda de donantes hasta la declaración de las mismas ante la SUNAT.  Está fuera del alcance tomar en cuenta las actividades que realizan los medios de comunicación para la publicación de las notas de prensa y las actividades relacionadas con el pago de las publicidades o campañas, debido a que las mismas son realizadas por el proceso de Gestión de abastecimiento.  En este caso, los procesos que se encuentran de color azul pertenecen a otro macroproceso; mientras que los procesos de color morado, son realizados por entidades externas y se encuentran fuera del alcance del proyecto. | | |
| **PROCEDIMIENTO** | En caso se hable de la gestión de la imagen institucional, se pueden dar los siguientes procesos:   1. Elaborar Campaña Publicitaria, lo cual corresponde a las campañas publicitarias de las Rifas, Alcancías y demás que están orientadas a mantener posicionada a la organización. 2. Elaborar Campaña Periodística, este proceso tiene como objetivo desarrollar las campañas periodísticas para posicionar la imagen institucional de Fe y Alegría Perú, por medio de la publicación de notas de prensa y entrevistas. 3. Elaborar Comunicación Interna, este sub-proceso, se realiza para la emisión del boletín “El Chasqui Electrónico”, el cual tiene por objetivo compartir noticias institucionales a todos los miembros. 4. Canalizar donaciones, en la cual se encarga de canalizar las donaciones realizadas por empresas privadas con el fin de cumplir con las obras de responsabilidad social.   En caso se trate de la gestión de donaciones, se da el proceso de:   1. Emitir Cartas en el cual el Departamento de Donaciones emite las cartas y las distribuye a los donantes mediante el Courier contratado. 2. Recibir Donaciones en el cual se hace efectiva la donación, una vez contactado el donante con la Institución. 3. Emitir y Declarar Certificados de Donación en la cual la Encargada de Donaciones emite y declara ante la SUNAT los Certificados de Donación entregados a los donantes. | | |
| **PROCESOS RELACIONADOS** | 1. Recopilar Requerimientos Institucionales 2. Planificar Actividades del Departamento de Proyectos 3. Ejecutar Proyectos | | |



| **N°** | **ENTRADA** | **ACTIVIDAD** | **SALIDA** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **TIPO ACTIVIDAD** | **MACROPROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** |  | Inicio | * Notificación enviada * Fecha de inicio de Campaña * Solicitud de donación * Fecha de boletín * Actividades completas | El proceso inicia con la fecha de inicio de Campaña o con una Solicitud de Donación o la fecha del boletín. | Departamento de Imagen Institucional | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **2.** | * Notificación enviada * Fecha de inicio de Campaña * Solicitud de donación * Fecha de boletín * Actividades completas | Repartir | * Fecha de inicio de Campaña * Solicitud de donación * Fecha de boletín | Luego de que el plan operativo anual de departamento de Donaciones e Imagen Institucional se encuentra concluido, dado que no faltan actividades que agregar o esta se vienen realizando, se procede a repartir la información entrante entre los procesos de: Elaborar Campaña Publicitaria, Elaborar campaña periodística, Elaborar comunicación interna y Canalizar Donaciones. | Departamento de Imagen Institucional | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **3.** | * Fecha de inicio de Campaña * Publicidad | Elaborar Campaña Publicitaria | * Requerimientos de Publicidad * Cuestionario de Necesidades * Campaña supervisada * Observaciones de desarrollo de la campaña | De acorde al cronograma de campañas, contenido en Plan Operativo Anual del Departamento de Donaciones e Imagen Institucional, se identifica el tipo de campaña a realizar.  En función a la campaña a realizar, el coordinador de Imagen Institucional se encarga, junto con el asistente, de realizar las actividades para llevar a cabo una campaña publicitaria para la misma. Para facilitarles la elaboración de la publicidad, reciben el apoyo de la Agencia de Publicidad CAUSA. Por ello, del proceso colapsado Elaborar Publicidad se envían los requerimientos de publicidad y nos responden con la publicidad. Asimismo, se cuenta con el proceso que provee de los recursos necesarios para llevar a cabo la campaña publicitaria. Es por ello que se le envía el Cuestionario de Necesidades. | Departamento de Imagen Institucional | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **4.** | * Cuestionario de Necesidades | Recopilar Requerimientos Institucionales |  | Cada inicio de año, el Departamento de Administración se encarga de elaborar el Cuestionario de Necesidades y de enviarlo a los Programas Rurales, Instituciones Educativas y Departamentos de la Oficina Central de Fe y Alegría. Estos lo completarán y enviarán al Secretario General o al Administrador para que los evalúe y su posterior consolidación en el Cuadro de Necesidades. | Departamento de Administración | Manual | Gestión de Abastecimiento |
| **5.** |  | Planificar Actividades del Departamento de Proyectos | * Plan de Requerimientos Institucionales | El Jefe del Departamento de Proyectos evalúa la cartera de proyectos y sus actividades relacionadas y elabora una primera versión del Plan Operativo Anual del Departamento de Proyectos. Luego, en la reunión de Diciembre se presenta los resultados y la primera versión del Plan Operativo Anual del Departamento de Proyectos para recibir la retroalimentación que les permita elaborar la versión final del Plan Operativo Anual del Departamento de Proyectos.  Durante el desarrollo de este plan operativo anual, el Jefe del Departamento de Proyectos despejara cualquier duda consultando al Jefe del Departamento de Planificación a fin de encontrar una solución.  Asimismo, terminado el Plan Operativo Anual del Departamento de Planificación se procederá a realizar la entrega del mismo al Departamento de Planificación a fin de que sea incluido en el Plan Operativo Anual Institucional. | Departamento de Proyectos | Manual | Planificación |
| **6.** | * Requerimientos de Publicidad | Elaborar Publicidad | * Publicidad | La Agencia de Publicidad CAUSA recibe los requerimientos de Publicidad del Departamento de Imagen Institucional y procede a elaborar la Publicidad. | Agencia de publicidad (CAUSA) | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **7.** | * Plan de Requerimientos Institucionales * Solicitud de donación * Requerimientos elegidos | Canalizar Donaciones | * Plan de Ejecución * Resultado de donación * Fecha de Reunión * Requerimientos | El coordinador de donaciones recibe la solicitud de la empresa voluntaria para la llevar a cabo sus actividades de responsabilidad social. Para ello, se coordina la fecha de reunión y llegada está se le muestra el Plan de requerimientos institucionales que proviene del proceso Planificación del Departamento de Proyectos. Estos requerimientos son puestos en conocimiento del proceso Voluntariado Empresarial del cual nos envían los requerimientos elegidos para su atención, el colegio elegido y las tareas que desarrollara. En función de toda esta información, se procede a elaborar el Plan de Ejecución que se envía posteriormente al proceso Ejecutar Proyectos del Departamento de Proyectos para ser ejecutado. | Departamento de Donaciones | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **8.** | * Plan de Ejecución | Ejecutar Proyectos |  | En función de que un proyecto se encuentre participante de una donación u proyecto se esperar el resultado positivo del concurso o de la donación para proceder a ejecutar el proyecto planeado.  La ejecución de la misma está a cargo del área ejecutora involucrada. Mientras el departamento de Proyectos se encarga de desarrollar un rol de seguimiento del proyecto.  En caso el proyecto a ejecutar venga de una donación, el Plan de Ejecución elaborado en el proceso Canalizar Donaciones, procede a ser modificado y utilizado como base de la ejecución del proyecto.  Asimismo, se le indicará al proceso Aprovisionamiento de recursos, el listado de requerimientos de recursos. | Departamento de Proyectos | Manual | Gestión de Proyectos |
| **9.** | * Fecha de Reunión * Requerimientos | Realizar Voluntariado | * Requerimientos elegidos | Dentro del proceso externo de Voluntariado Empresarial, se realiza una evaluación de requerimientos, en conjunto con el Departamento de Imagen Institucional; y se realizan los ajustes necesarios a la campaña. | Empresa voluntaria | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **10.** | * Fecha de inicio de campaña * Confirmación de Entrevista | Elaborar Campaña Periodística | * Fecha Posible * Entrevista registrada | De acorde al cronograma de campañas, contenido en Plan Operativo Anual del Departamento de Donaciones e Imagen Institucional, se identifica el tipo de campaña a la cual se realizará la campaña periodística. El coordinador de Imagen institucional estará encargado de realizar las actividades necesarias para llevar a cabo la campaña periodística.  Esta campaña periodística consta de la elaboración y publicación de notas de prensa, así como de entrevistas que brinda el Director de Fe y Alegría Perú.  Por ello, este proceso recibe la fecha de posible entrevista por parte del proceso “Entrevistar” y le envía la confirmación de entrevista. | Departamento de Imagen Institucional | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **11.** | * Fecha Posible | Entrevistar | * Confirmación de Entrevista | En el proceso externo de Entrevistar, el Medio de Comunicación coordina con el Asistente de Imagen Institucional la fecha y hora de la Entrevista; y realiza la misma. | Medio de comunicación | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **12.** | * Campaña supervisada * Observaciones de desarrollo de la campaña * Entrevista registrada | Consolidar | * Campaña supervisada * Observaciones de desarrollo de la campaña * Entrevista registrada | Una vez realizado la Elaboración de la Campaña Publicitaria y la elaboración de la Campaña Institucional del Departamento de Imagen Institucional, se procede a dar inicio a los procesos del Departamento de Donaciones. | Departamento de Imagen Institucional | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **13.** | * Campaña supervisada * Observaciones de desarrollo de la campaña * Entrevista registrada * Conjunto de Cartas entregadas | Emitir de Cartas | * Conjunto de cartas a enviar * Conjunto de Cartas entregadas | Iniciada la campaña, el Departamento de Donaciones realiza la emisión de Cartas. Para ello, la Encargada de Donaciones elabora la carta, la cual junto con un tríptico informativo y una hoja, donde se indican los números de cuenta, será entregada por el Courier contratado. | Departamento de Donaciones | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **14.** | * Conjunto de cartas a enviar | Entregar Cartas | * Conjunto de Cartas entregadas | El Courier contratado entrega las cartas a sus respectivos destinatarios (donantes). | Courier | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **15.** | * Visita realizada por el donante * Voucher enviado * Donación entregada * Donación recogida * Conjunto de Cartas entregadas * Boleta o factura entregada * Donación recibida | Recibir Donaciones | * Fecha y Hora de visita coordinada con directora de Colegio * Fecha de envío de voucher de transferencia coordinada * Necesidad de Recepción * Contrato con Empresa * Verificación realizada * Boleta o Factura innecesaria * Donación entregada * Boleta o factura entregada * Boleta o Factura solicitada | Tras ser entregadas las cartas por el Courier, el donante contacta a la Encargada de Donaciones. En caso el donante desee visitar algún colegio de alguna zona para observar la labor que realiza Fe y Alegría en dicha institución, y así decidir si realiza o no la donación. En caso el donante desee continuar con la donación, la encargada de donaciones, dependiendo del tipo de donación a realizar, coordina con el donante la fecha de envío de voucher escaneado, o la fecha y hora de recojo / recepción de la donación. En el caso de donación monetaria en un banco, el donante debe enviar el voucher de la transacción realizada, y así la Encargada de Donaciones podrá verificar que la donación es haya realizado. En caso de que el donante se acerque con la donación a la Oficina Central de Fe y Alegría Perú, esta es recogida por la Encargada de Donaciones. En caso el donante desee que la donación se recoja en un punto específico, la Encargada de Donaciones contrata a una Empresa de Recojo de Donación para que recoja la misma y luego, se la entregue a la Encargada de Donaciones. En los dos últimos casos, la Encargada de Donaciones debe evaluar si es necesario que el donante entregue o no una boleta o factura, que respalde el Certificado de Donación a entregar. | Departamento de Donaciones | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **16.** | * Fecha de envío de voucher de transferencia coordinada | Enviar Voucher de Transferencia | * Voucher enviado | El Donante envía el voucher de transferencia escaneado al correo de la Encargada de Donaciones. | Donante | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **17.** | * Necesidad de Recepción | Entregar Donación | * -Donación entregada | En caso el bien vaya a ser entregado por el Donante, éste se acerca a la Oficina Central de Fe y Alegría para entregar el bien a ser donado, ya sea este dinero, libros, muebles, etc. | Donante | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **18.** | * Contrato con Empresa | Recoger Donación | * Donación recogida | Con el contrato realizado, la Empresa de Recojo de Donación hace efectivo el bien donado por el donante. | Empresa de Recojo de Donación | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **19.** |  | Contactar Oficina Central de Fe y Alegría Perú | * Visita realizada por el donante | El donante contacta a la Oficina Central de Fe y Alegría Perú con el fin de querer donar y procede a visitar a la institución. | Donante | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **20.** | * Fecha y Hora de visita coordinada con directora de Colegio | Realizar Visita a Institución | * Visita realiza por el donante | Luego de haberse coordinado la hora y fecha de la visita, el donante, junto con la Encargada de Donaciones, visita el Colegio. | Donante | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **21.** | * Boleta o Factura solicitada | Entregar Boleta o Factura | * Boleta o factura entregada * Donación recibida | El Donante hace entrega de la Boleta o Factura, la cual servirá de respaldo para el Certificado de Donación. | Donante | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **22.** | * Verificación realizada * Boleta o Factura innecesaria * Donación entregada * Boleta o factura entregada | Emitir y Declarar Certificados de Donación | * Declaración Jurada presentada a la SUNAT | Luego de que la donación se ha realizado, la Encargada de Donaciones debe entregar el Certificado de Donación correspondiente. En caso el donante desee que la donación sea considerada “anónima”, se le elabora y entrega una carta de agradecimiento; mientras que el certificado de Donación se elabora con donante “anónimo”. En caso contrario, se elabora el certificado de Donaciones. En el caso de empresas, se coloca el nombre de la empresa, RUC y la donación realizada. En el caso de personas naturales, se coloca el nombre de la persona y la donación realizada.  Al final del día, la Encargada de Donaciones hace entrega de un listado de Donaciones del día al Jefe de Donaciones, para el control de las mismas.  Al final del año, la Encargada de Donaciones elabora una Declaración Jurada, la cual será entregada a la SUNAT, adjuntando todos los certificados de Donación y los respaldos respectivos. | Departamento de Donaciones | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **23.** | * Fecha de boletín | Elaborar Comunicación Interna | * Boletín electrónico publicado | El coordinador, con apoyo del asistente, elabora un boletín electrónico de difusión interna llamado el Chasqui Electrónico, donde se encuentran noticias de las direcciones de Fe y Alegría Perú, entre otros. | Departamento de Imagen Institucional | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **24.** | * Declaración Jurada presentada a la SUNAT * Boletín electrónico publicado * Resultado de donación | Consolidar | * Boletín electrónico publicado * Resultado de donación * Declaración Jurada presentada a la SUNAT | El desarrollo de los procesos: Elaborar campaña publicitaria, Elaborar campaña periodística, Elaborar comunicación interna y Canalizar donaciones, deben estar finalizados para dar por concluido el macroproceso Gestión de Imagen Institucional y Donaciones | Departamento de Imagen Institucional | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |
| **25.** | * Boletín electrónico publicado * Resultado de donación * Declaración Jurada presentada a la SUNAT | Fin |  | El macroproceso termina luego de que se emiten los certificados de donación, se realiza la comunicación interna y se canalizan las donaciones. | Departamento de Imagen Institucional | Manual | Gestión de Imagen Institucional y Donaciones |