

GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
HOSPITAL ANTONIO LORENA
MAPA DE PROCESOS



AÑO 2024

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	OBJETIVO.....	5
III.	ALCANCE.....	5
IV.	BASE LEGAL.....	5
V.	SIGLAS Y DEFINICIONES.....	6
5.1	Siglas.....	6
5.2	Definiciones Operativas.....	6
VI.	MAPA DE PROCESOS.....	12
	Descripción de Procesos del Hospital Antonio Lorena.....	12
VIII.	CHA DE PROCESOS DEL NIVEL 0.....	29
•	PE01: Gestión de la Planificación Operativa.....	29
	PE02: Desarrollo Institucional.....	33
	PE03: Gestión de la Información Institucional.....	37
	PE04: Gestión de la Calidad Institucional.....	40
	PE05: Gestión de Asesoría Legal.....	43
	PM02: Servicios de Soporte para la atención en Salud.....	52
	PS01: Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios.....	58
	PS03: Gestión del Financiamiento.....	61
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.....	81
•	Indicador del Proceso PE01: Gestión de la Planificación Operativa.....	60
	Indicador Estratégico PE03: Gestión de la Información en Salud.....	67
	PE04: Gestión de la Calidad Institucional.....	69



•	<i>PM01: Atención de Salud Especializada y SubEspecializada</i>	<i>77</i>
•	<i>PM02: Atención de Servicios de Soporte de Salud.....</i>	<i>78</i>
•	<i>PS01: Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios.....</i>	<i>87</i>
•	<i>PS02: Gestión Del Financiera y Presupuestal</i>	<i>89</i>
•	<i>Indicador del Proceso PS08: Gestión de Asuntos Legales</i>	<i>103</i>
X.	<i>INVENTARIO DE PROCESOS</i>	<i>104</i>



I. INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, establece objetivos prioritarios y lineamientos, siendo el Objetivo prioritario 2. "Mejorar la gestión interna en las entidades públicas", el cual busca que, en un plano institucional, las entidades públicas seleccionen la mejor manera de organizarse para optimizar su gestión interna y así asegurar que sus intervenciones sean oportunas, eficientes y efectivas.

El numeral 3.3. modelo de problema público del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, plantea un modelo conceptual basado en la cadena de valor público de las entidades públicas, en términos de la gestión interna, los productos que generan en términos de los bienes, servicios y regulaciones) y los resultados que permitirán generar los cambios esperados en el bienestar de las personas y de la Sociedad.

La Gestión por Procesos en la Administración Pública permite alcanzar los objetivos propuestos, así como alcanzar resultados de una manera eficiente, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, los recursos disponibles, la estructura Orgánica soportada por una Plataforma tecnológica que trabajen en forma integrada, lo cual conlleva a la optimización, los procesos se realicen en forma transversal de actividades para el logro de las metas propuestas en el Plan Operativo del Hospital Antonio Lorena.

En el artículo 7 numeral 7.1 literal g) del del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de Gestión Pública aprobado con Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece que la Gestión por Procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

En ese entender a lo dispuesto por la secretaria de Gestión Pública de Presidencia del Consejo de Ministro-PCM, el Hospital Antonio Lorena como órgano desconcentrado de la Gerencia Regional de Salud del Gobierno Regional del Cusco, con la finalidad de optimizar el ejercicio de sus funciones y asegurar la cobertura de los servicios que brinda a los ciudadanos. Plantea la implementación de la gestión por Procesos que consiste en identificar y priorizar los procesos que agreguen el valor, así como determinar la relación entre insumos, actividades, productos, resultados o impactos en la cadena de valor buscando mejorar la entrega de los servicios al ciudadano.

Mediante la Resolución Secretarial N° 63-2020/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en Salud" en la cual establece criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud.

El decreto Legislativo N° 1446 que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, se establece que el proceso de modernización se sustenta en las siguientes acciones:

1. Mejorar la Calidad de la prestación de bienes y servicios
2. Concertación con la participación de la Sociedad civil y las fuerzas políticas
3. Descentralización y la gradual transferencias de funciones
4. Mayor eficacia y eficiencia en el logro fr los objetivos.
5. Revalorización de la Carrera Pública.
6. Institucionalización de la evaluación de las gestion por resultados
7. Regulación de las relaciones intersectoriales
8. Promover y mejorar la Calidad en las regularizaciones en el ámbito de la competencia



Los procesos de atención desde que el Usuario entra en contacto con el Hospital Antonio Lorena para solicitar atención clínica pasa por varios procesos que el inicio es en admisión y concluye en el egreso del paciente atendido.

La elaboración del Mapa de Proceso es un instrumento que admite lo siguiente:

1. Ejecutar un mejor planeamiento institucional
2. Adaptar la estructura orgánica para solucionar de mejor forma a las necesidades a los usuarios que asisten al Hospital Antonio Lorena
3. Bosquejar mejores sistemas de información que soporten las principales actividades del hospital Antonio Lorena
4. Englobar la interacción con otras entidades públicas e integrar los productos en beneficio a los Usuarios.

El Hospital Antonio Lorena en cumplimiento a las normas vigentes con el fin de identificar EL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 ha definido: cuatro (04) procesos estratégicos, tres (03) procesos misionales 06 procesos de soporte bajo el enfoque de gestión por procesos en nuestra institución, que demuestran con la entrega de un bien o producto de atención al Usuario.

II. OBJETIVO

Documentar el mapa de procesos que abarquen los objetivos procesos nivel 0 del Hospital Antonio Lorena necesarios para asegurar el cumplimiento de los fines institucionales y lograr la satisfacción de las necesidades de los pacientes y demás grupos de interés; identificando las oportunidades de mejora continua orientadas a brindar la atención con calidad.

III. ALCANCE

El Mapa de Procesos es de aplicación a todas las unidades de organización del Hospital Antonio Lorena

IV. BASE LEGAL

- Ley N.º 26842, Ley General de Salud.
- Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N.º 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
- Decreto Supremo No 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Servicios de Salud.
- Decreto Supremo No 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial No 546-2011/MINSA, que aprueba la NTS N.º 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- Resolución Ministerial No 076-2014/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la Categorización de Establecimientos del Sector Salud.
- Resolución Ministerial No 653-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Bases conceptuales para el ejercicio de la rectoría sectorial del Ministerio de Salud.
- Decreto Legislativo No 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución de Contraloría No 149-2016-CG, que aprueba la Directiva N.º 013-2016-CG/GPROD "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública No 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.



- Resolución Secretarial No 63-2020/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa No288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en Salud".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

5.1 Siglas

- CGR : Contraloría general de la república
- PCM : Presidencia de Consejo de Ministros
- MAPRO : Manual de Procesos y Procedimientos
- MEF : Ministerio de Economía y Finanzas
- MINSA : Ministerio de Salud
- MOP : Manual de Operaciones
- PAI : Plan Anual de Inversiones
- PAC : Plan Anual de Contrataciones
- PCM : Presidencia del Consejo de Ministro
- PEI : Plan Estratégico Institucional
- PE : Procesos Estratégicos
- PM : Procesos Misionales
- PS : Procesos de Soporte o de Apoyo
- PO : Procesos Operativos
- POI : Plan Operativo Institucional
- HAL : Hospital Antonio Lorena
- IPRESS : Instituciones prestadoras de servicios de Salud
- IAFAS : Instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en Salud
- SUSALUD : Superintendencia Nacional de Salud
- UPSS : Unidad Productora de Servicios de Salud
- OPMI : Oficina de Programación Multianual de Inversiones

5.2 Definiciones Operativas

- **Actividad:** Es un conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que utilizan los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos.
- **Análisis:** Evaluación de hechos y datos llevadas a cabo por una entidad o por sus órganos o unidades orgánicas, para proveer una sólida base para la toma efectiva de decisiones. El análisis de toda entidad, permite orientar la gestión de sistemas y procesos de trabajo hacia el logro de los resultados y hacia el alcance de los objetivos estratégicos.
- **BPNM (Business Model and Notation):** Para modelar procesos de negocio (BPMN), proporciona la capacidad de comprensión de sus procesos internos en una notación gráfica y darán al Ministerio de Salud la capacidad de comunicar estos procedimientos de una manera estándar.



- **Atención de Salud Especializada:** Esta orientado a la atención, seguimiento y evaluación de la salud de alta especialización, que corresponde a las necesidades y prioridades sanitarias; así como la organización de los servicios para una atención, oportuna, accesible y de oportunidad.
- **Atención de Servicios de Soporte en Salud:** Proceso de planificar, organizar, ejecutar, supervisar y controlar el soporte al diagnóstico y tratamiento especializado especializado en cada unidad prestadora de servicios finales; así mismo organizará, ejecutará, evaluará y controlará las acciones de apoyo a la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento al Usuario, a través de estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos dispositivos médicos y la gestión de la atención para la recuperación del Usuario.
- **Bien o Servicio:** es el resultado de un proceso
- **Calidad:** Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumenten la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. La calidad un concepto subjetivo está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en la definición.
- **Cadena de Valor:** Secuencia de actividades necesarias que identifica y establece la generación de valor a través de los procesos y que contribuyen directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos, institucionales y sectoriales.
- **Cadena de Valor:** Secuencia de actividades necesarias que identifica y establece la generación de valor a través de los procesos y que contribuyen directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos institucionales y sectoriales.
- **Competencia:** Capacidad, atributos, y aptitudes para la resolución de problemas y el logro de propósitos. Debe hacerse evidente en comportamientos observables y habituales donde se aplican conocimientos y habilidades en un determinado puesto en una entidad.
- **Ciudadano:** Toda persona considerada como miembro activo de un estado titular de derecho civil y políticos y sometidos a sus leyes.



- **Cliente Externo:** es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa entre otros externos al proceso, que recibe un bien y servicio.
- **Cliente Interno:** es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa entre otros al interior del proceso que recibe un bien y servicio.
- **Control de Documentos:** Es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental. Es utilizado en los sistemas de la Calidad.
- **Diagrama de Flujo:** Es una presentación con imágenes de las actividades de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del procedimiento en ese momento.
- **Diseño de Proyecto de Mejora:** Todos los procesos de mejora continua deben planificar su estrategia que es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta a la sociedad. Para ello es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que encuentra. Una vez realizado es relativamente sencillo determinar la estrategia a seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa la reforma implantada. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades sin duda la mejor opción de cambio.
- **Difusión de la Información en salud:** se encargará de articular en forma secuencial y lógica la información en salud, encargándose de difundir la información en salud, que sale del proceso de Gestión de la Información en salud.
- **Desempeño:** Grado de evaluación y comparación de los resultados de la entidad con metas, estándares, resultados pasados y resultados específicos. Se visualiza en consecuencias y resultados obtenidos de procesos, productos y usuarios internos y externos.
- **Dueño del proceso (GXP):** es quien tiene la responsabilidad y autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.
- **Eficacia:** la gestión se organiza para el cumplimiento oportuno de los objetivos y las metas gubernamentales.
- **Eficiencia:** la gestión se realiza optimizando la utilización de los recursos disponibles, procurando innovación y mejoramiento continuo.



- **Gestión por Proceso:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, par contribuir con el proposito de satisfacer las necesidades y exoectativas de los usuarios o clientes, asicomo con el logro de los objetivos institucinale. En este marco, los procesos se gestionan con un Sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mayor entendimiento de los que aportan valor a la entidad.
- **Gestion de la Articulación Prestacional:** es la puerta de ingreso del Proceso Misional, es el proceso que se encarga de coordinar con los establecimientos de salud de menor complejidad al Hospital Antonio Lorena, para las acciones de promoción y educación para la salud, así como prevención de enfermedades y riesgos en salud, así como prevención de enfermedades y riesgos en salud, teniendo en cuenta los determinantes sociales de la salud.
- **Gestión de la Comunicación Estratégica:** Por ser un proceso estratégico que tiene como objetivo convertir el vincula de la organización con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y pósitoiva desde el punto de vista desde el punto de vista de sus intereses y objetivos institucionales.
- **Gestión de la Información en Salud:** Por cuanto en este proceso se tomarán desiciones que tendrán impacto en la Institución.
- **Gestion por Resultados:** Es una orientación de la administración pública, que propone que todos los recursos y esfuerzos del Estado estén dirigidos al logro de resultados, para el bien de la población.
- **Indicador:** Dato o conjunto de datos que ayudan a medir y valorar objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Insumo:** Elemento de entrada (necesidades y expectativas de los usuarios), los cuales ingresan a un proceso para ser transformados en productos o servicios; los insumos pueden ser internos y externos.
- **Inventario de Procesos:** Listado o relación dem procesos de la Institución
- **Prestación de Salud:** Es la unidad básica que engloba los procedimientos que se brindan a los usuarios de los establecimientos de salud.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades secuenciales que interactúan entre sí, que añade valor, con un punto de inicio o entrada y un punto de término o salida claramente definidos y que generan productos (bienes o servicios) para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario o cliente.



En el sector salud, los procesos asistenciales tienen por finalidad incrementar el nivel de salud de la población a través de los servicios ofrecidos por los prestadores de servicios de la atención sanitaria. Por lo general, dichos procesos producen servicios de salud.

- **Mapa de Procesos:** Es un documento técnico que contiene la representación gráfica de los procesos de organización, permitiendo tener una visión general y sistemática del funcionamiento e interacción.
- **Producto:** Con respecto a una cadena de valor en la producción de un bien o servicio, el producto es el conjunto articulado (entregable) de salida de un proceso, que puede convertirse en insumo para otro, o finalmente, en el entregable que una organización le provee a otra intermediaria; el producto tiene el objeto de generar un cambio en otro proceso. La población que recibe la provisión del producto final es la población beneficiaria.
- **Procedimiento:** Es una descripción documentada de las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- **Proveedor:** Ciudadanos, instituciones, entidades, órganos, unidades orgánicas, con necesidades que proporcionan entradas al proceso. Pueden ser proveedores externos o proveedores internos.
- **Servidor Público:** Todas las personas activamente involucradas en cumplir el trabajo de la entidad en función pública incluyendo los trabajadores (permanentes a tiempo parcial, temporales, personal contratado supervisado por la entidad) el personal incluye a los líderes de equipos, supervisores y gerentes a todo nivel.
- **Unidades de Organización:** Conjunto de Unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad. Para esta directiva comprende los órganos, órganos académicos, programa, organismos públicos adscritos del Ministerio de Salud.
- **Rol:** Es un conjunto de actividades y responsabilidades asignada a una persona o un grupo de personas, pudiendo desempeñar simultáneamente más de un rol.
- **Valor Público:** El concepto de valor público se encuentra referido al valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población.



- **Tareas:** Pasos a seguir para la ejecución de las actividades o sub actividades.
- **Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS):** Es la Unidad Productora de Servicios (UPS) organizada para desarrollar funciones homogéneas y producir determinados servicios de salud, en relación directa con su nivel de complejidad.
- **Usuario:** Es aquel que recibe utiliza un producto o servicio generado por un proceso. Puede ser un órgano, unidad orgánica, ciudadano, entidad pública, servidor público, proceso, etc. Tiene capacidad para juzgar la calidad del producto cuando le es entregado. También es conocido como el receptor.
- **Manual de Operaciones (MOP):** Es el documento técnico de gestión organizacional que contiene las funciones d los órganos y unidades orgánicas, las funciones específicas de sus unidades, así Como sus procesos.
- **Persona que recibe el producto:** término genérico para describir al receptor final del producto pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización otro proceso, entre otros y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otros.

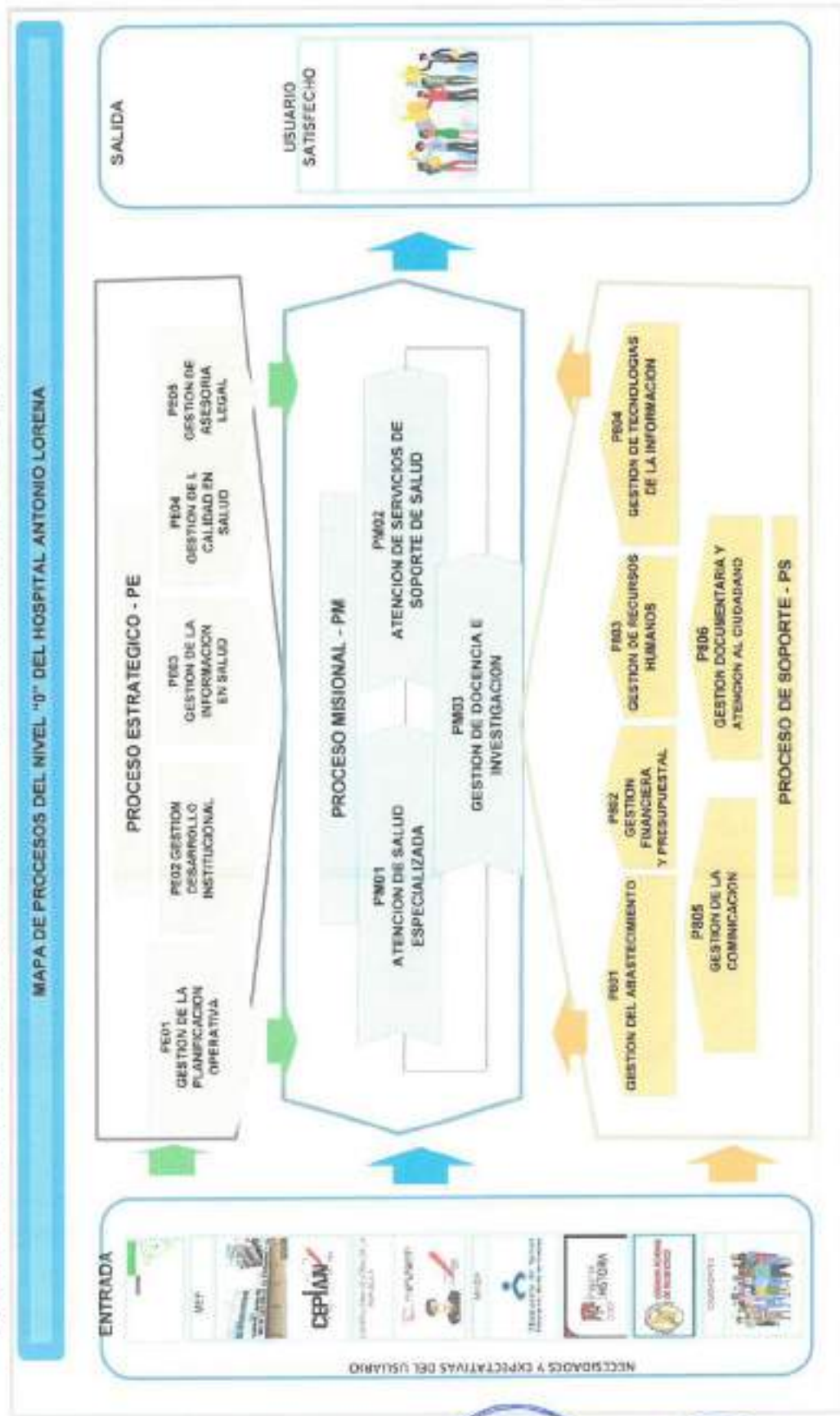


VI. MAPA DE PROCESOS

Descripción de Procesos del Hospital Antonio Lorena

El Hospital Antonio Lorena del Cusco Órgano desconcentrado de la GERESA Cusco, muestra mediante el gráfico la ubicación de los procesos según sus características y objetivos en materia de prestación de servicios de salud y de una buena lectura gráfica de los roles que asume cada proceso.

Gráfico N 01 MAPA DE PROCESOS DEL NIVEL "0" DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA

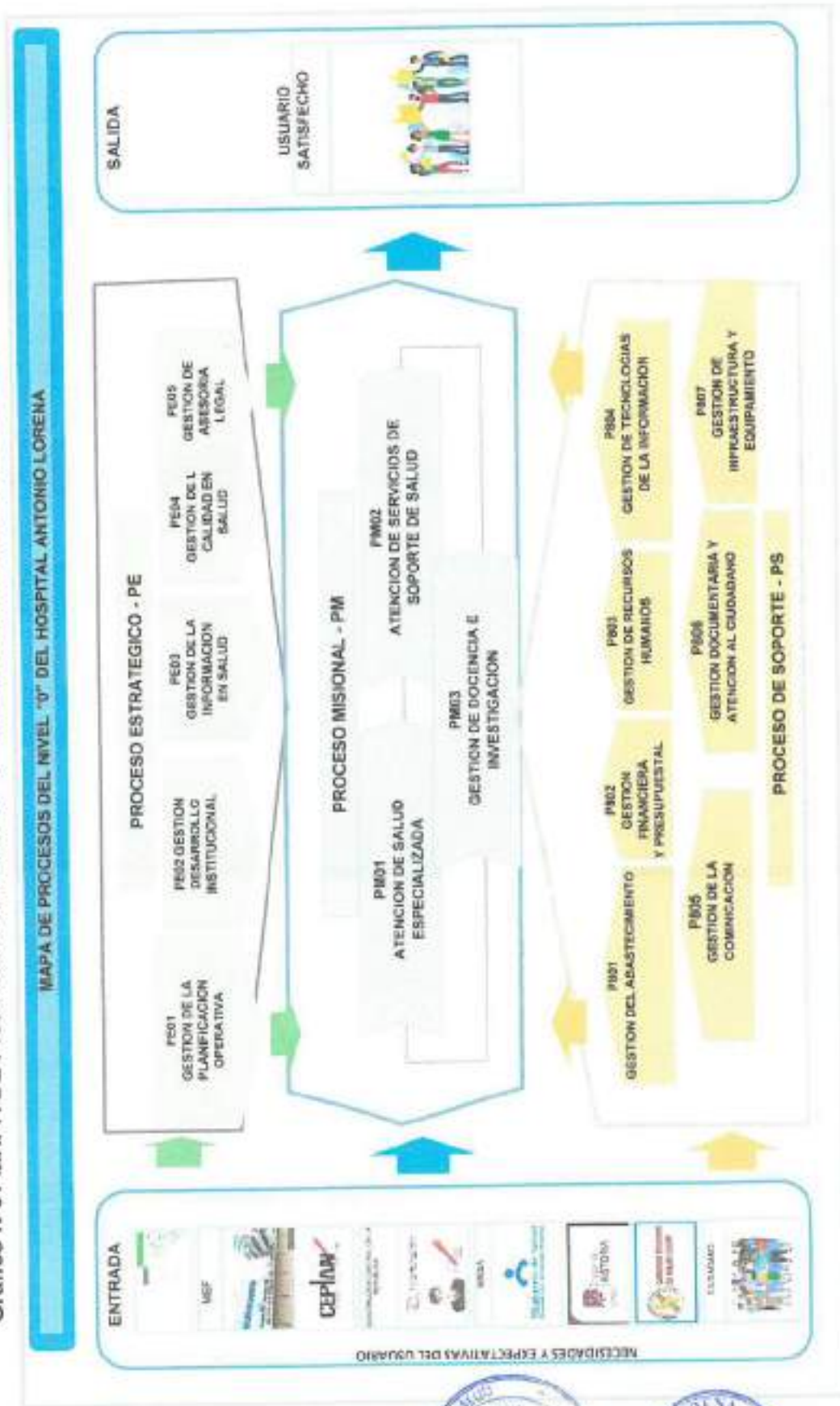


VI. MAPA DE PROCESOS

Descripción de Procesos del Hospital Antonio Lorena

El Hospital Antonio Lorena del Cusco Órgano desconcentrado de la GERESA Cusco, muestra mediante el gráfico la ubicación de los procesos según sus características y objetivos en materia de prestación de servicios de salud y de una buena lectura gráfica de los roles que asume cada proceso.

Gráfico N 01 MAPA DE PROCESOS DEL NIVEL "0" DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA



VII. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS

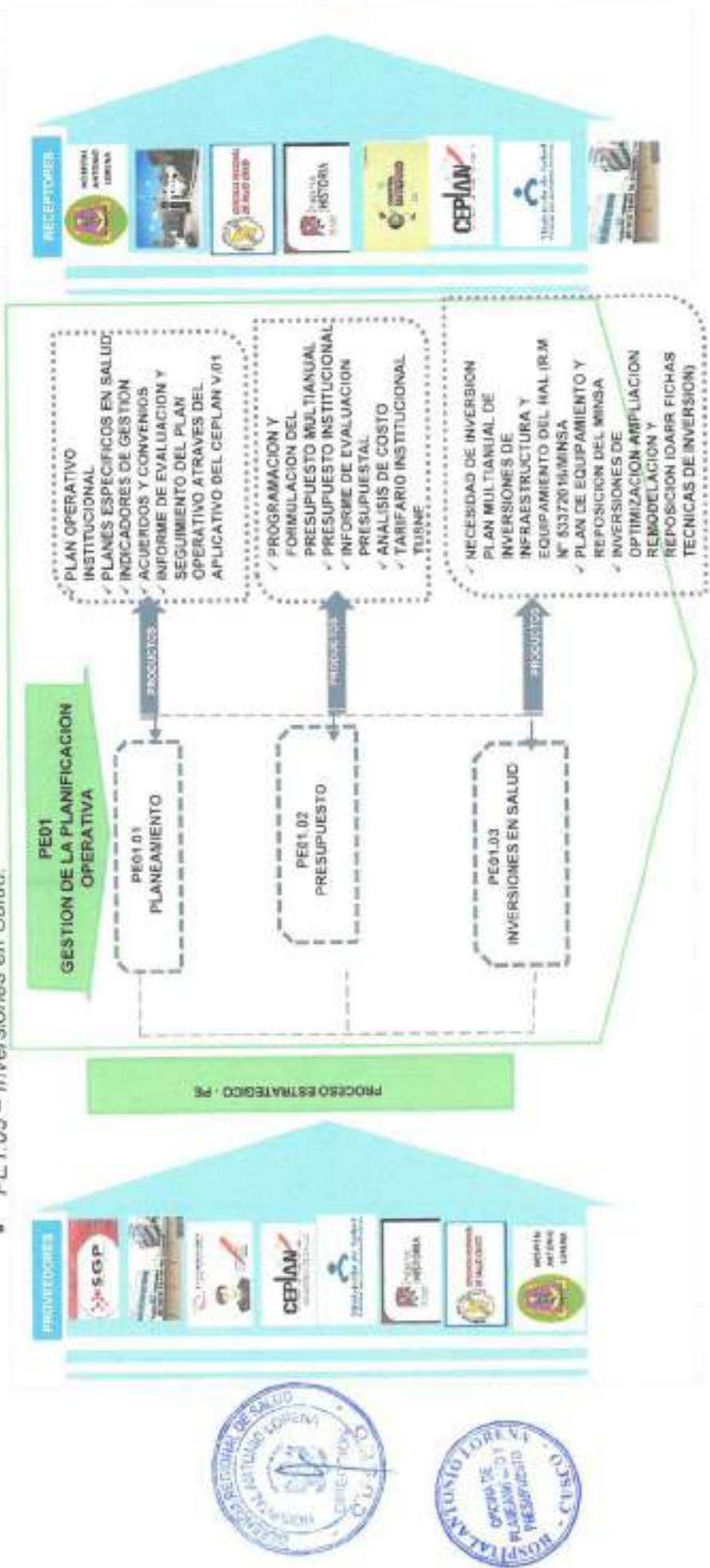
7.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

PE01 – Gestión de la Planificación Operativa.

Proceso estratégico que establece planes, lineamientos, estrategias programáticos y operativos para la toma de decisiones en el marco de la Misión institucional del Hospital Antonio Lorena y el curso de acción e innovación frente a los cambios y demandas del entorno, alineado al cumplimiento de la política sectorial en salud y a los mecanismos de financiamiento y retroalimentación del desempeño institucional a través de los indicadores operacionales y de gestión.

Comprende actividades relacionadas con:

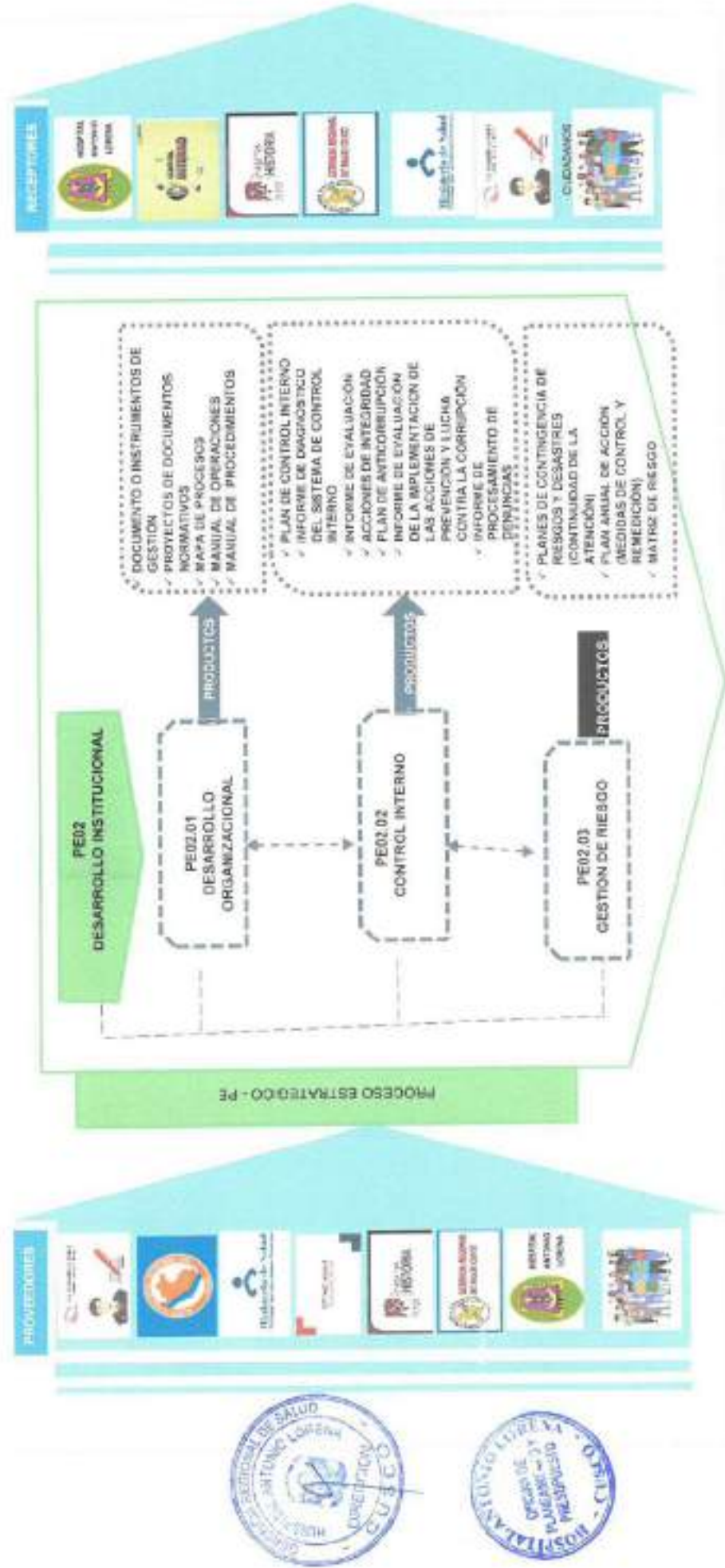
- PE1.01 – Planeamiento
- PE1.02 - Presupuesto
- PE1.03 – Inversiones en Salud.



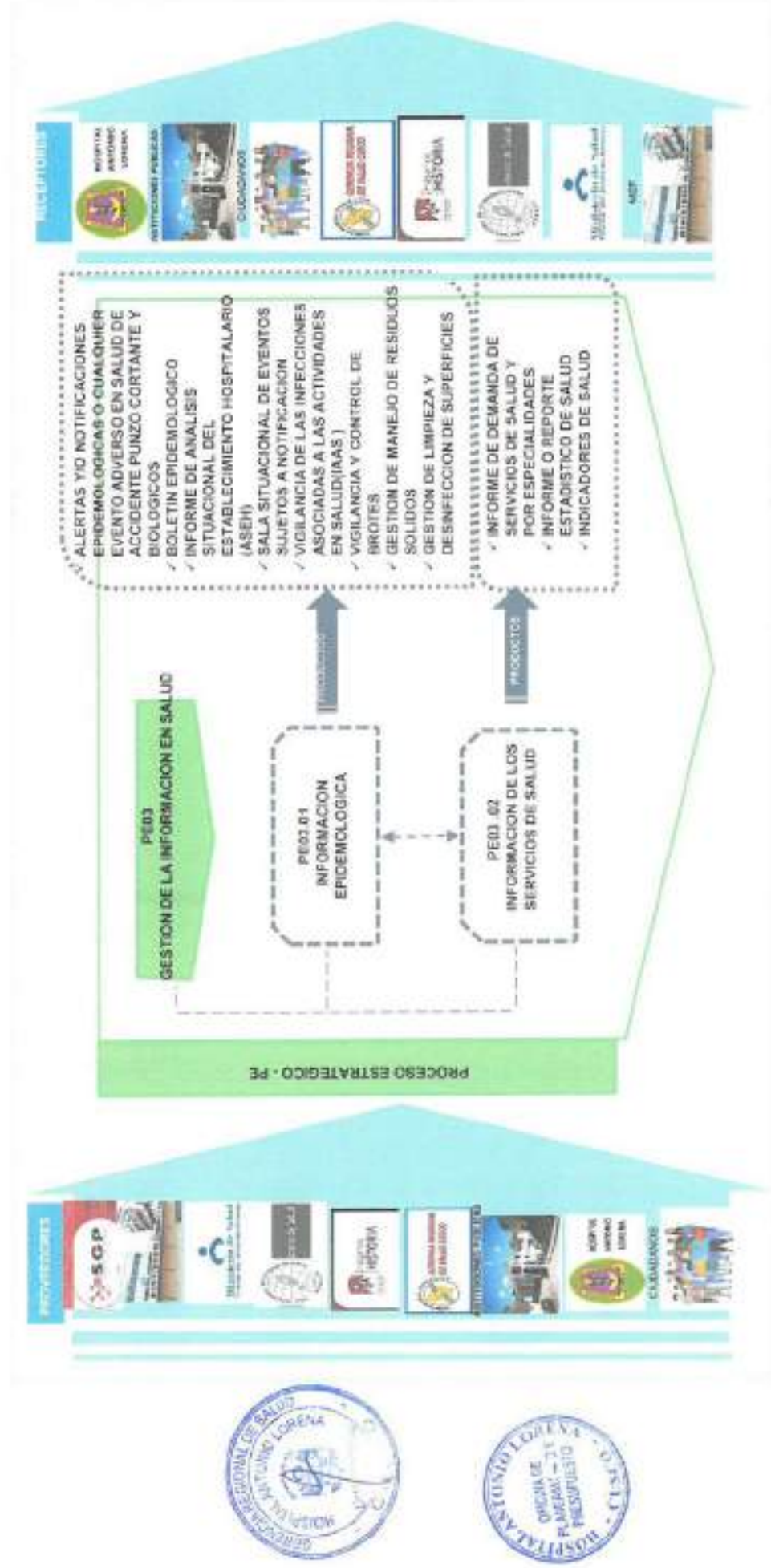
PE02 – Desarrollo Institucional

- Proceso estratégico orientado en el desarrollo de actividades para la generación e implementación de los documentos e instrumentos de gestión del sistema administrativo de modernización, así como la gestión del riesgo y el control de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado para la consecución de los objetivos del Hospital Antonio Lorena.
- Comprende actividades relacionadas con:

- PE02.01 – Desarrollo Institucional.
- PE02.02 – Control Interno.
- PE02.03 – Gestión del Riesgo.



- Proceso estratégico orientado a recopilar, procesar e informar a la institución y a la autoridad nacional de salud sobre las estadísticas de la vigilancia epidemiológicas, epidemias, acciones de prevención y control y de servicios que se generen de la prestación de los servicios de salud en el Hospital Antonio Lorena Comprende actividades relacionadas con:
 - PE03.01 – Información Epidemiológica.
 - PE03.02 – Información de los Servicios de Salud

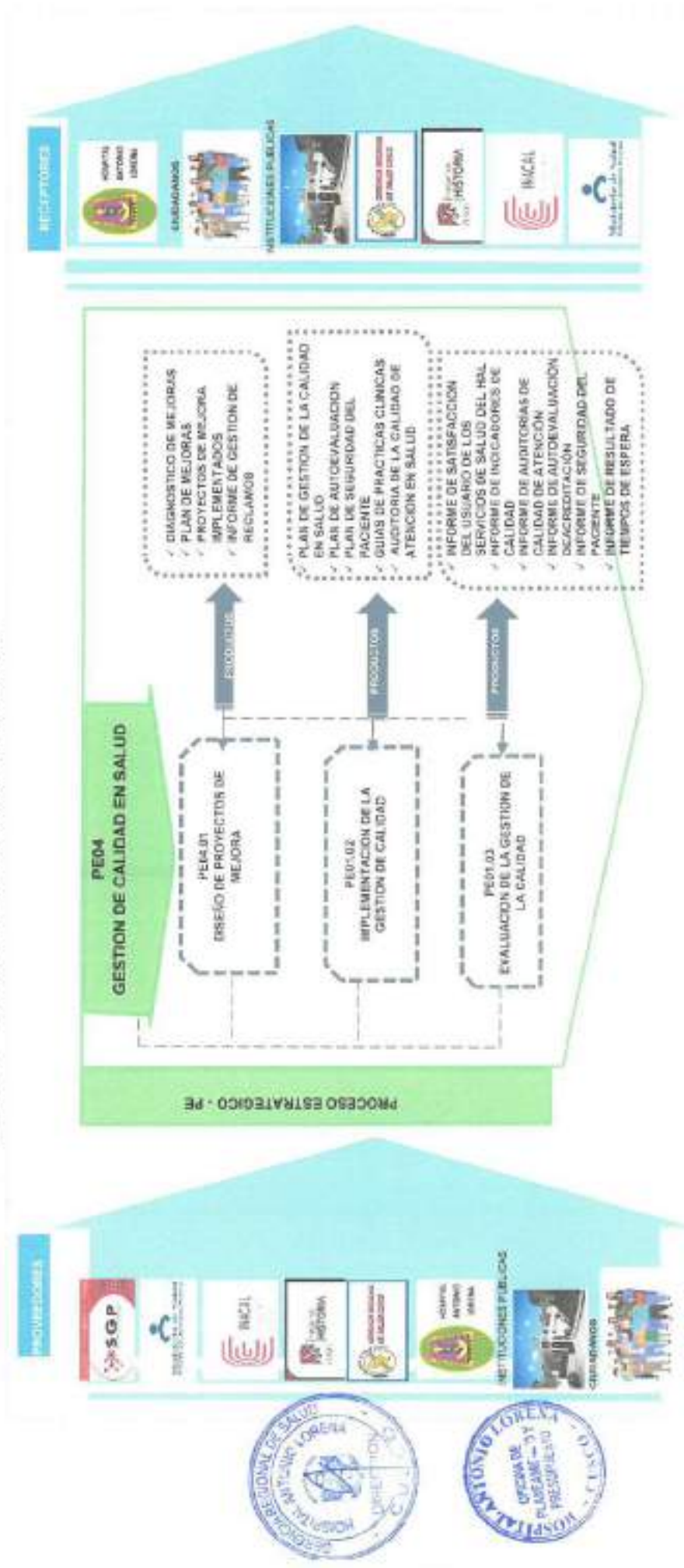


PE04 – Gestión de la Calidad en Salud

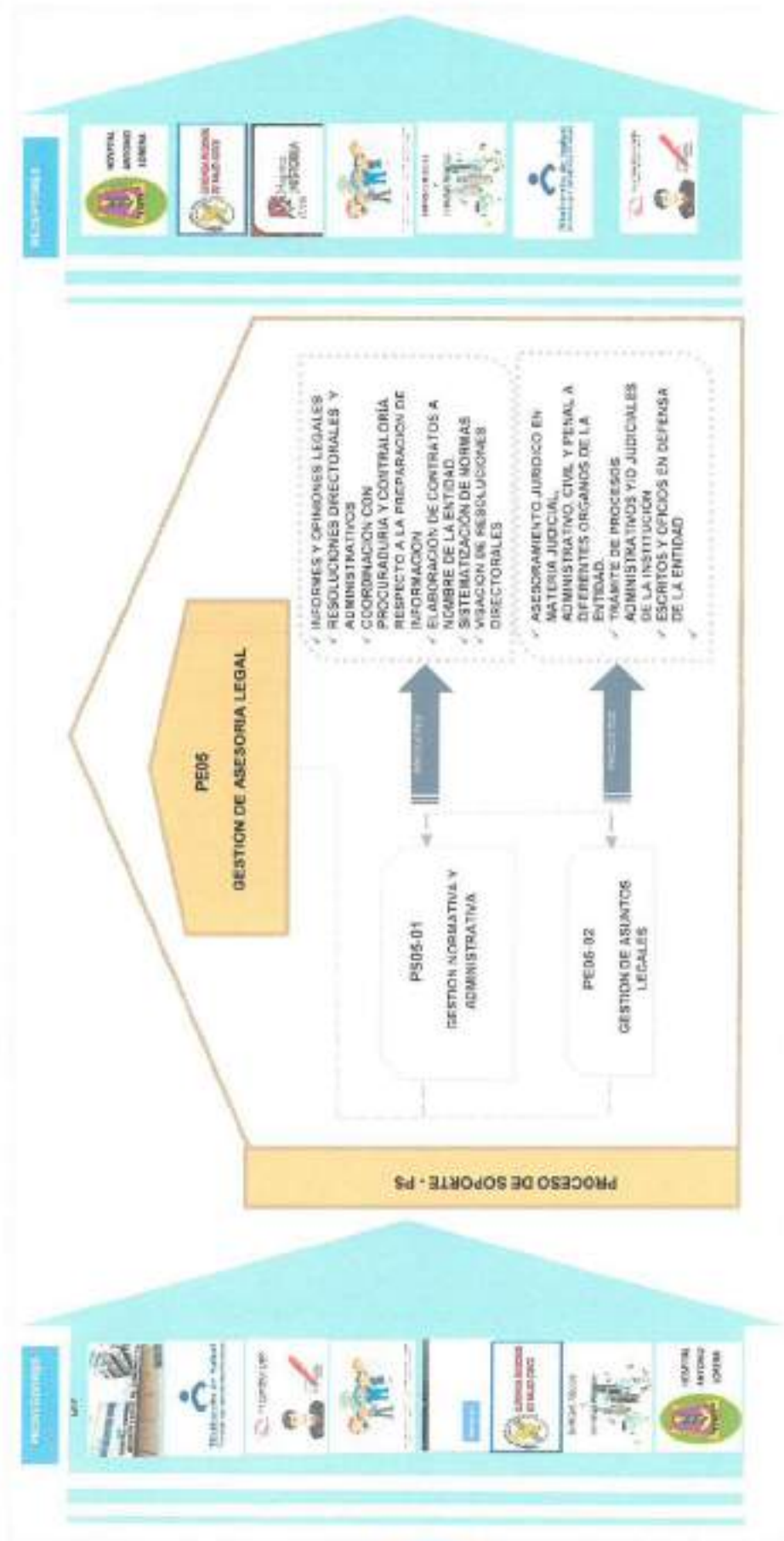
Proceso estratégico que coadyuva al cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad de la atención de salud en el Hospital Antonio Lorena, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, aplicando, desarrollando y evaluando mecanismos e instrumentos de calidad, planes y estrategias para la mejora continua de los procesos y procedimientos a fin de fortalecer el cuidado integral por curso de vida en salud.

Comprende actividades relacionadas con:

- PE04.01 – Diseño de Proyecto de Mejora
- PE04.02 – Implementación de la Gestión de la Calidad
- PE04.03 – Evaluación de la Gestión de la Calidad



- PE05.01 – Gestión Normativa y Administrativa.
- PE05.02 – Gestión de Asuntos Legales



CAPITULO VII. PROCESOS MISIONALES

PM01. Atención de Salud Especializada

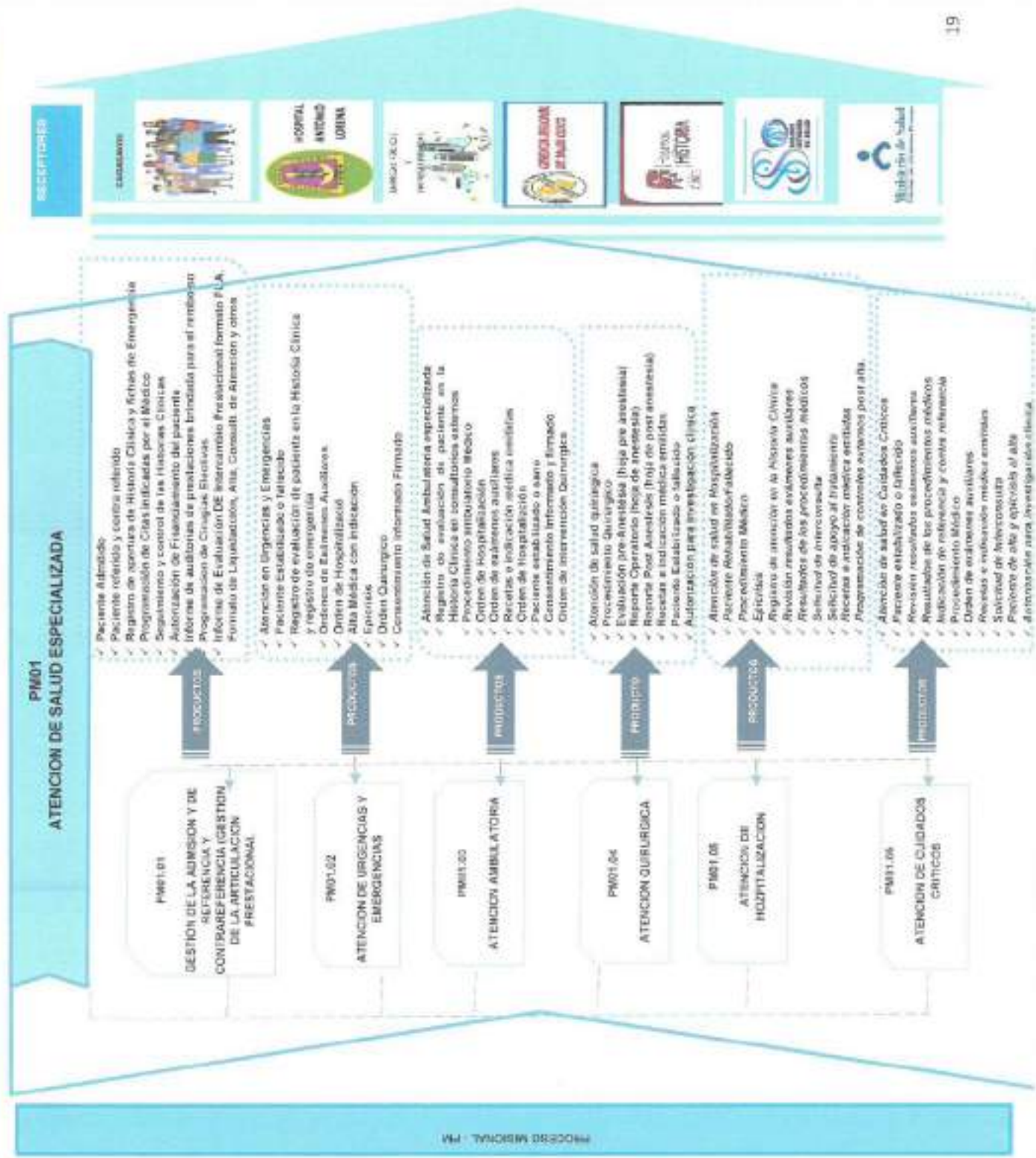
Proceso misional de aplicación, seguimiento y evaluación de la atención y cuidados en salud, promoción de la salud, educación sanitaria y prevención de la enfermedad. La atención especializada garantizará la continuidad de la atención integral al paciente, una vez superadas las posibilidades de la atención primaria y hasta que aquel pueda reintegrarse en dicho nivel. Comprende la organización de los servicios para una atención integral (atención ambulatoria, quirúrgica, de hospitalización y de emergencia), oportuna, accesible y de calidad, a fin de contribuir al bienestar y cuidado integral por curso de vida en salud.

Las atenciones de salud del Hospital Antonio Lorena se brindan de acuerdo a la cartera de servicios aprobada.

Comprende actividades relacionadas con:

- PM01.01 – Gestión de Admisión de Referencia y Contra referencia
- PM01.02 – Atención de Urgencias y Emergencias.
- PM01.03 – Atención Ambulatoria
- PM01.04 – Atención Quirúrgica
- PM01.05 – Atención de Hospitalización.
- PM01.06 – Atención de Cuidados Críticos.



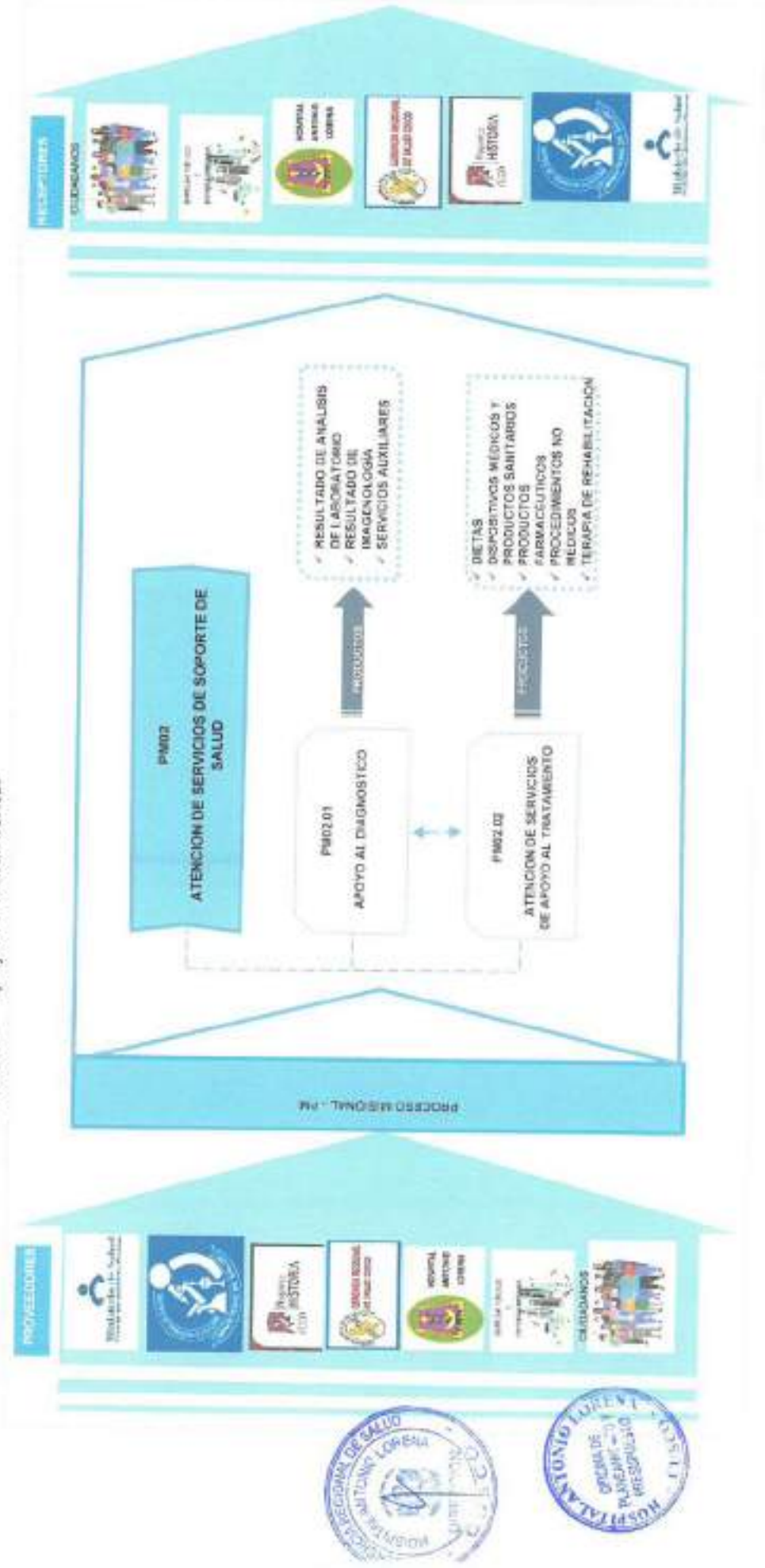


PM02 – Atención de Servicios de Soporte de Salud

Proceso misional orientado a organizar, ejecutar, evaluar y controlar las acciones de apoyo para la prevención, diagnóstico, tratamiento, Rehabilitación y seguimiento al usuario, a través de procedimientos, estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios y otros dietéticos (banco de leche) y la gestión de la atención del paciente (seguimiento y monitoreo).

Comprende actividades relacionadas con:

- PM03.01 – Apoyo al Diagnóstico,
- PM03.02 – Apoyo al Tratamiento.



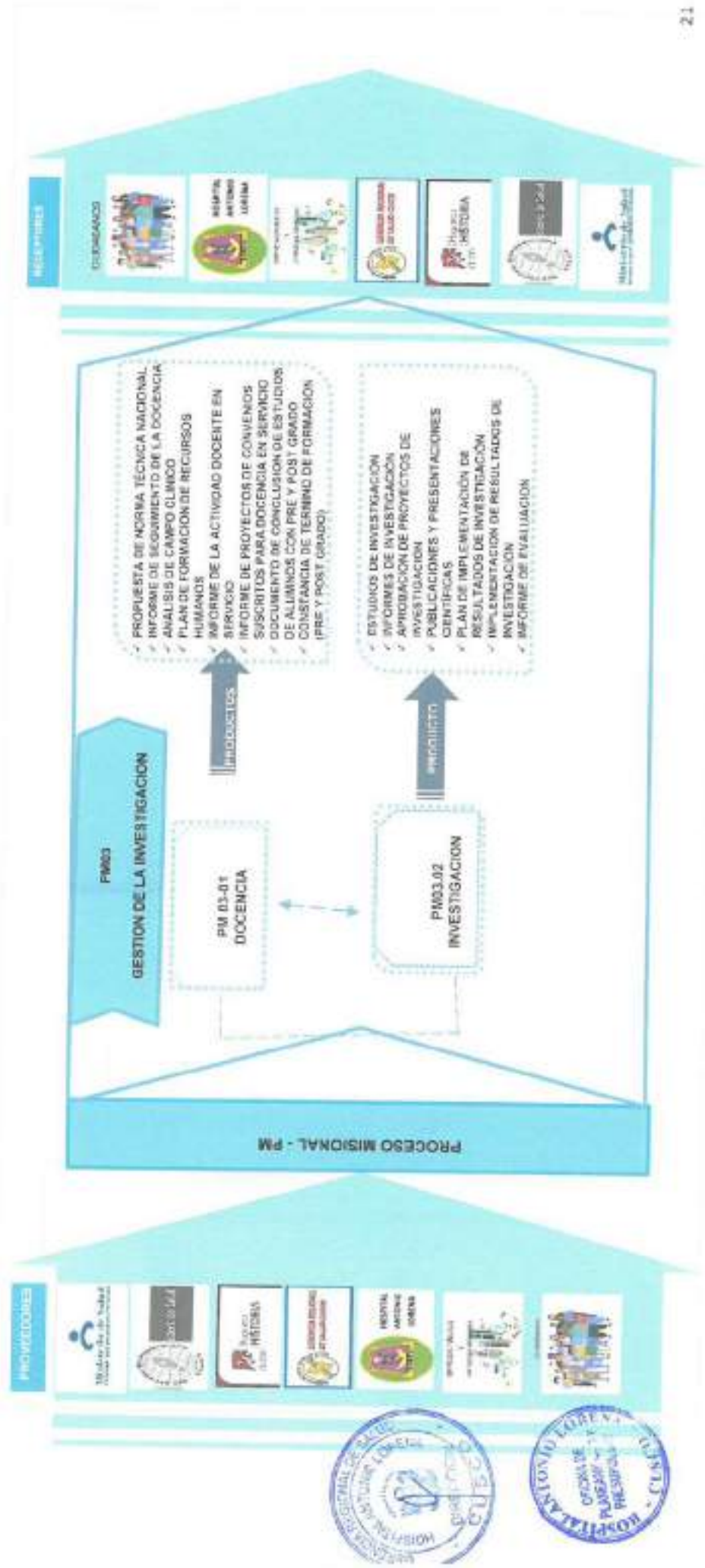
PM03 – Gestión de la Docencia e Investigación

Proceso misional orientado a desarrollar competencias especializadas a través de actividades de capacitación y actualización dirigidas a los recursos humanos del Hospital Antonio Lorena.

Así también desarrollar acciones de investigación aplicada especializada y sub especializada, innovar conocimientos, promover y generar nuevas tecnologías

Comprende actividades relacionadas con:

- PM03.01 – Docencia
- PM03.02 – Investigación



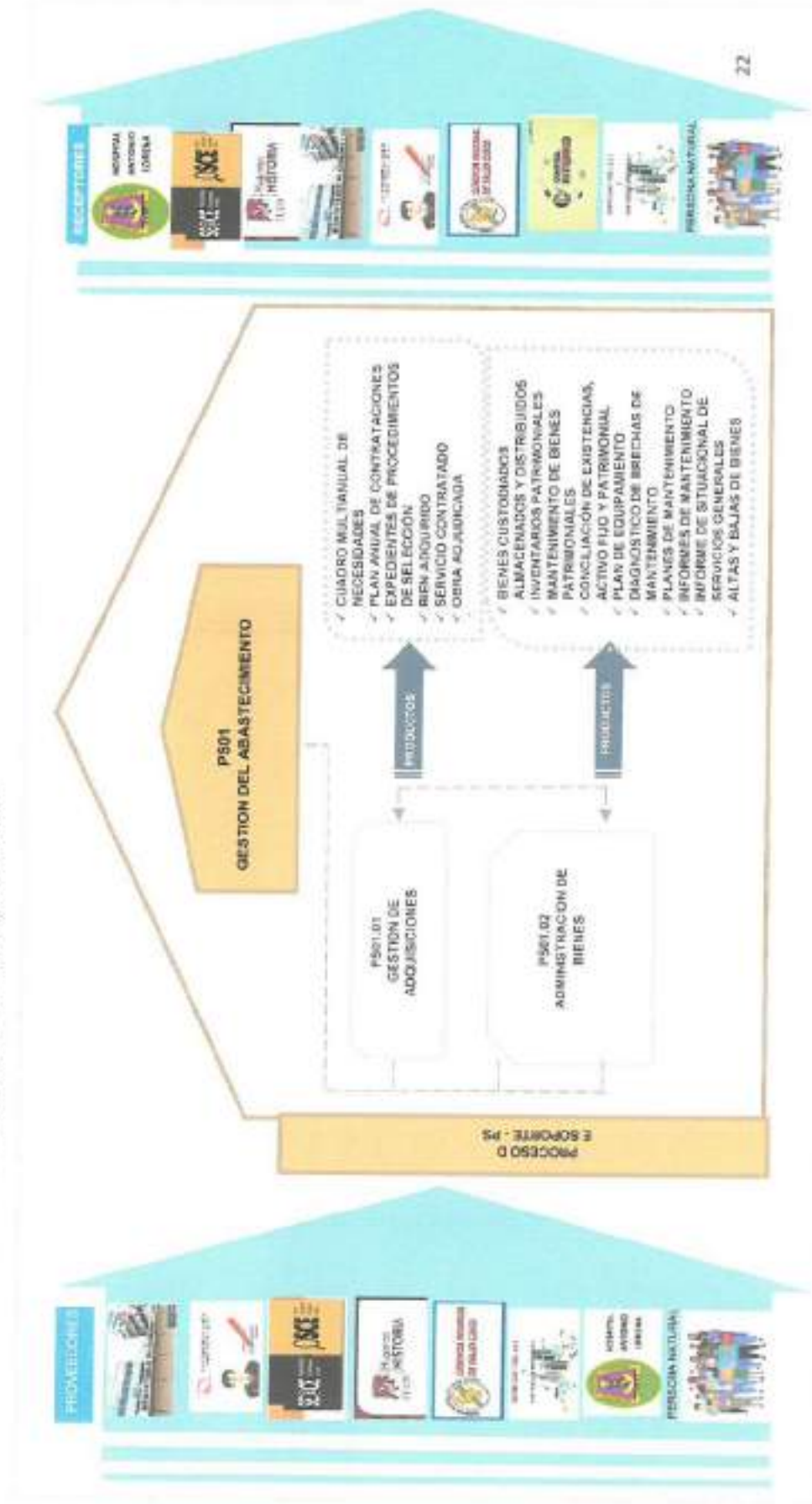
CAPITULO VIII. PROCESOS SOPORTE

PS01 – Gestión del Abastecimiento

Proceso de soporte que administra la disponibilidad de los servicios y bienes necesarios para el cumplimiento de las actividades y el adecuado funcionamiento del Hospital Antonio Lorena, asegurando la transparencia y eficiencia en la programación y uso de los recursos asociados a los bienes y servicios, funcionamiento y mantenimiento continuo de los servicios, equipamiento (biomédico y electromecánico).

Comprende actividades relacionadas con:

- PS01.01 – Gestión de Adquisiciones.
- PS01.02 – Administración de Bienes y Servicios.

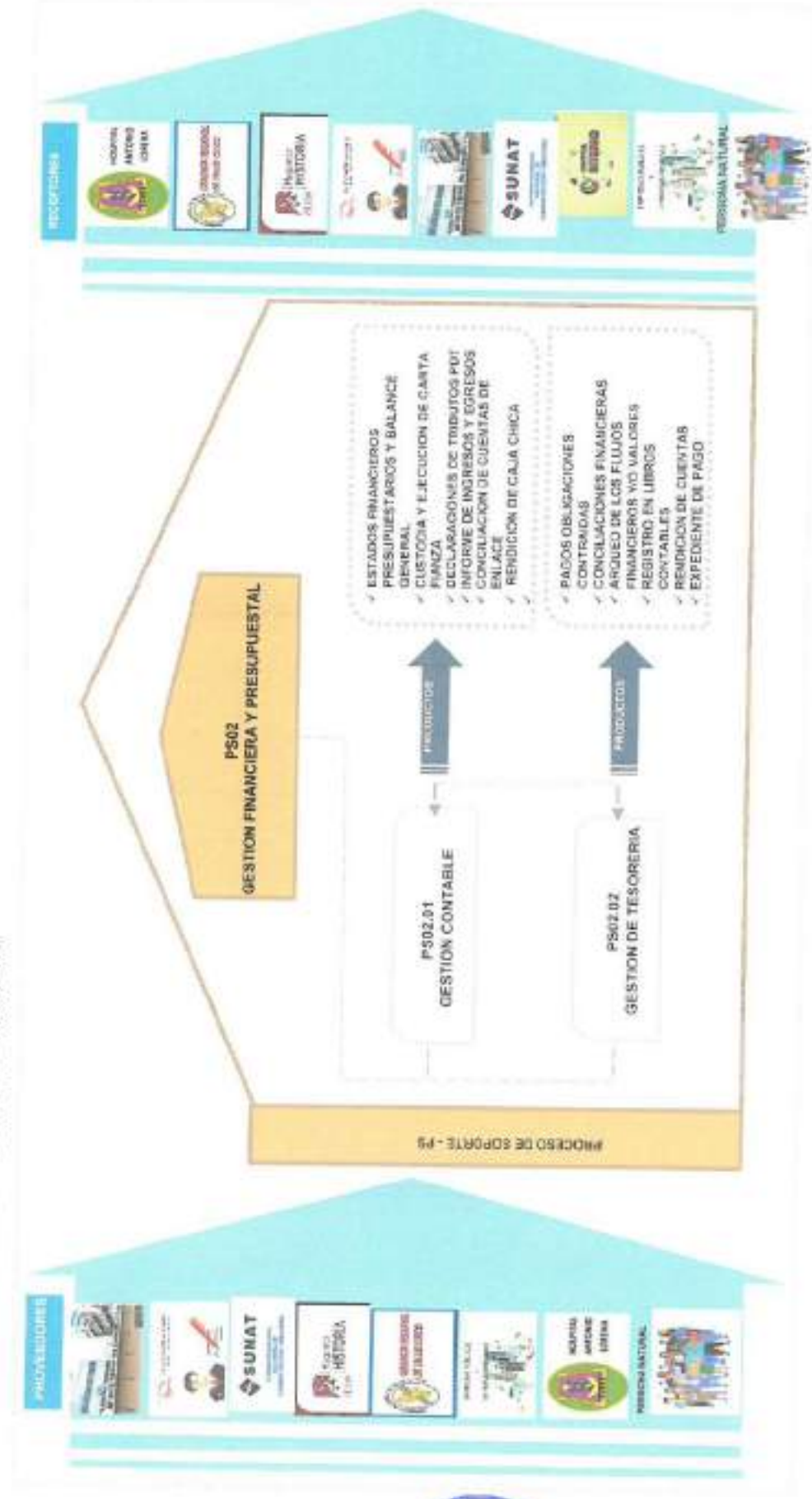


PS02 – Gestión Financiera y Presupuestal

Proceso de soporte que provee y ejecuta los recursos financieros para el adecuado funcionamiento del Hospital Antonio Lorena que coadyuve, al cumplimiento de una gestión eficiente, oportuna y transparente

Comprende actividades relacionadas con:

- PS02.01 – Gestión Contable.
- PS02.02 – Gestión de Tesorería.

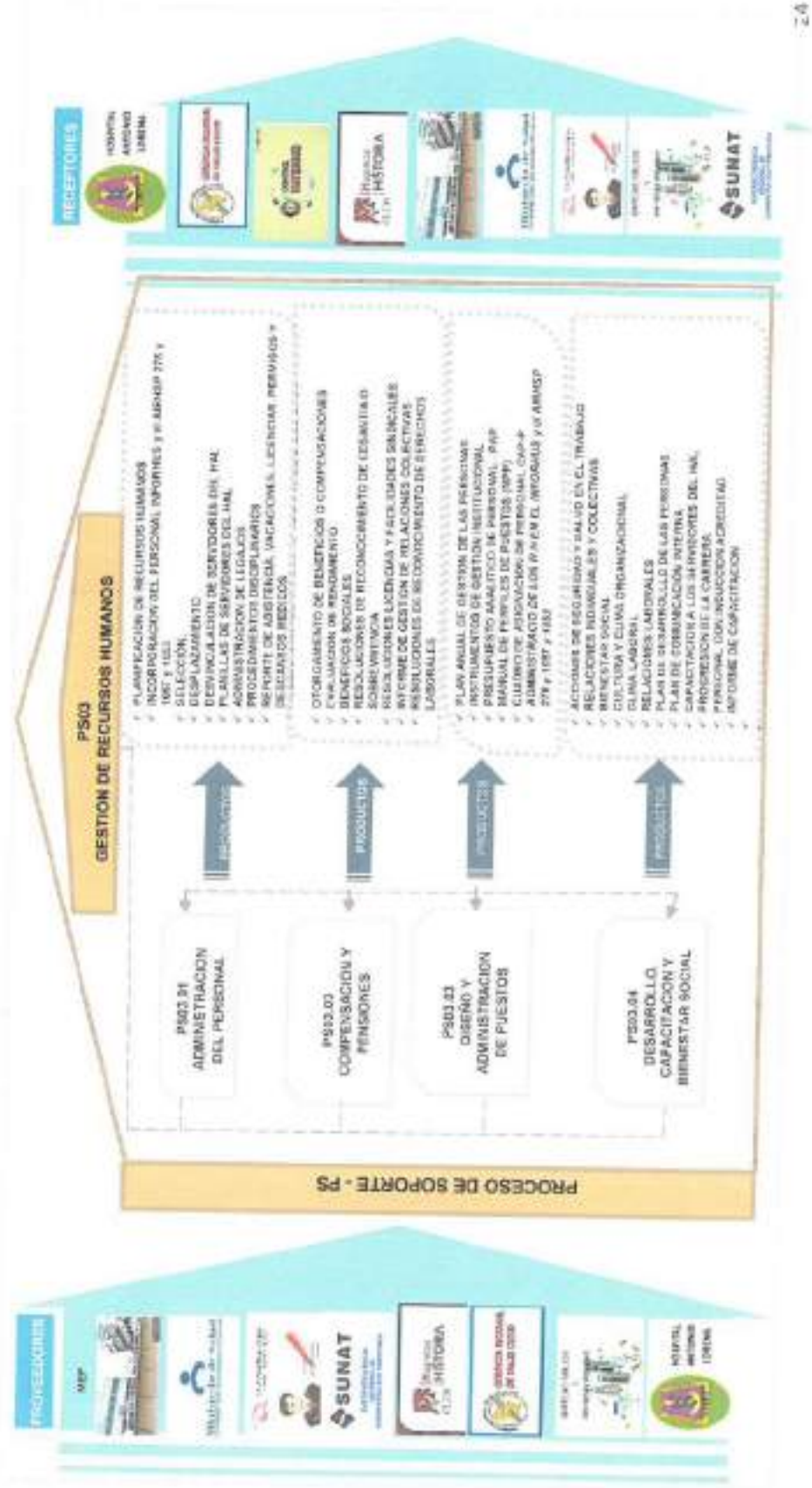


PS03 – Gestión de Recursos Humanos

Proceso de soporte conducente a disponer del adecuado capital humano en términos de perfiles y competencias necesarias para el cumplimiento de las metas y objetivos del Hospital Antonio Lorena, promoviendo el desarrollo de buenas prácticas y asegurando una gestión eficiente y oportuna.

Comprende actividades relacionadas con:

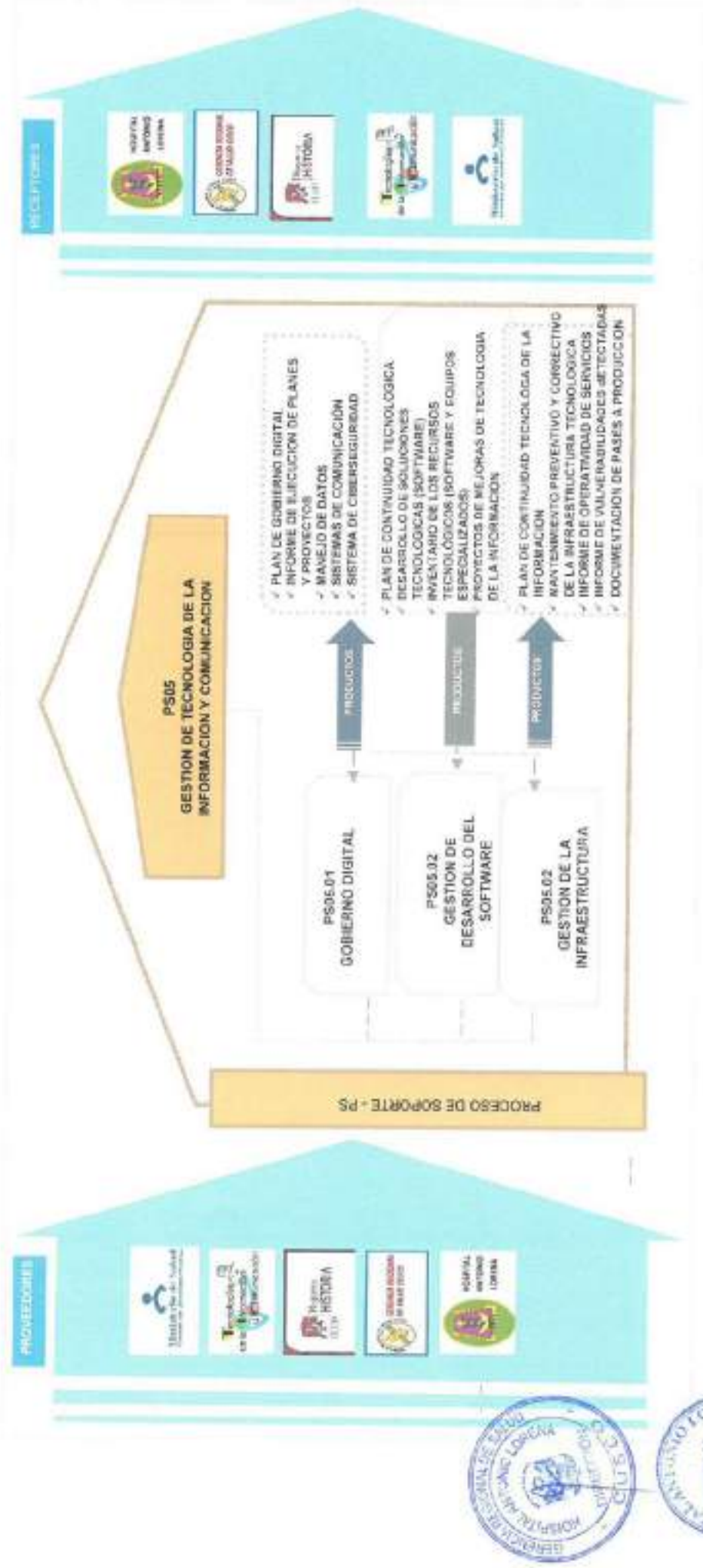
- PS03.01 – Administración del Personal
- PS03.02 – Compensaciones y Pensiones
- PS03.03 – Diseño y Administración de Puestos
- PS03.04 – Desarrollo, Capacitación y Bienestar del Personal



PS05 – GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Proceso de soporte orientado a contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital Antonio Lorena. Comprende actividades relacionadas con:

- PS05.01 – Gobierno Digital.
- PS05.02 – Gestión de Desarrollo de Software.
- PS05.03 – Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

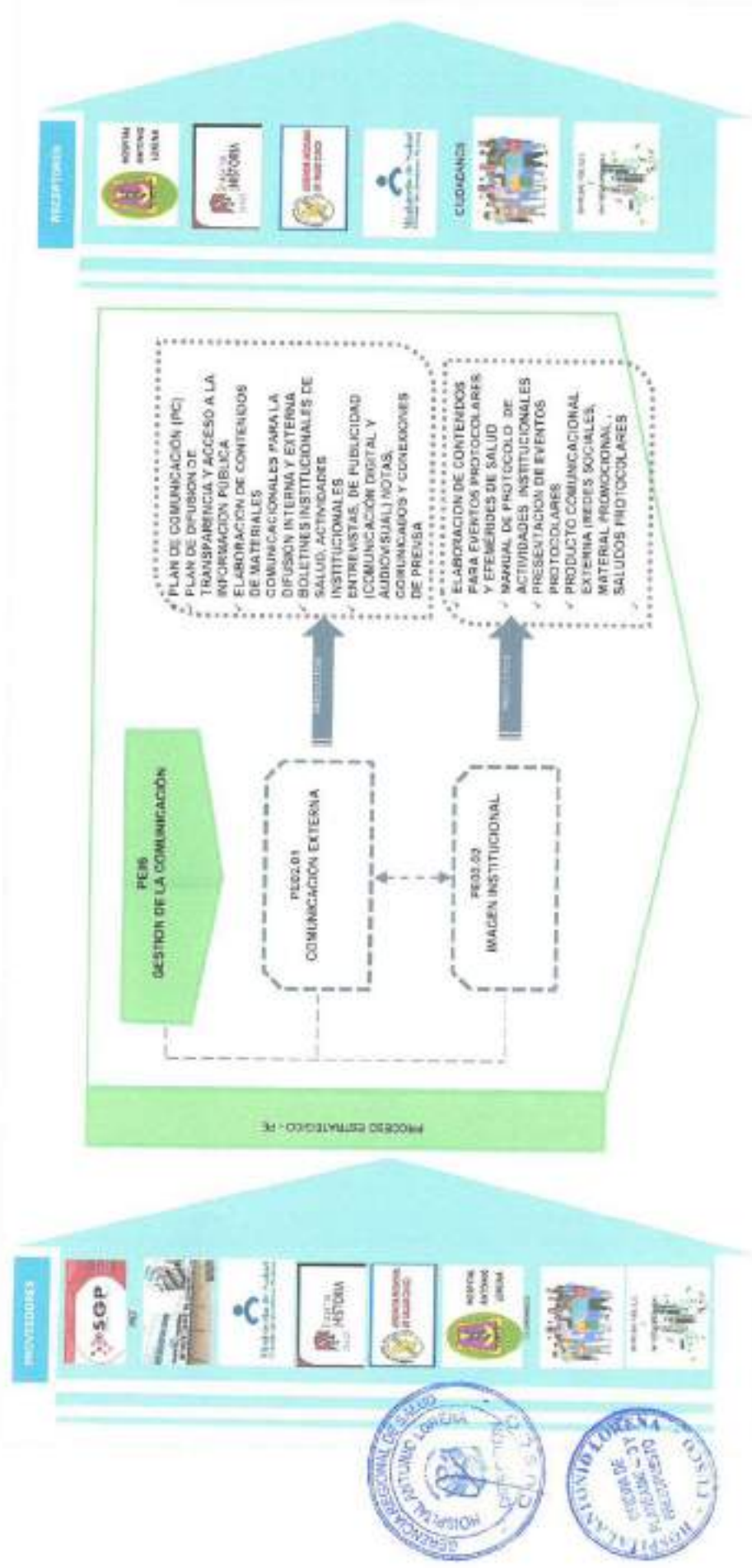


PE05 – Gestión de Comunicación

Proceso de soporte orientado a desarrollar, articular y evaluar estrategias y mecanismos de comunicación, interna y externa, el manejo integral de la información y el buen relacionamiento entre el Hospital Antonio Lorena y el sector y con la ciudadanía

Comprende actividades relacionadas con:

- PE05.01 – Comunicación Externa
- PE05.02 – Imagen Institucional

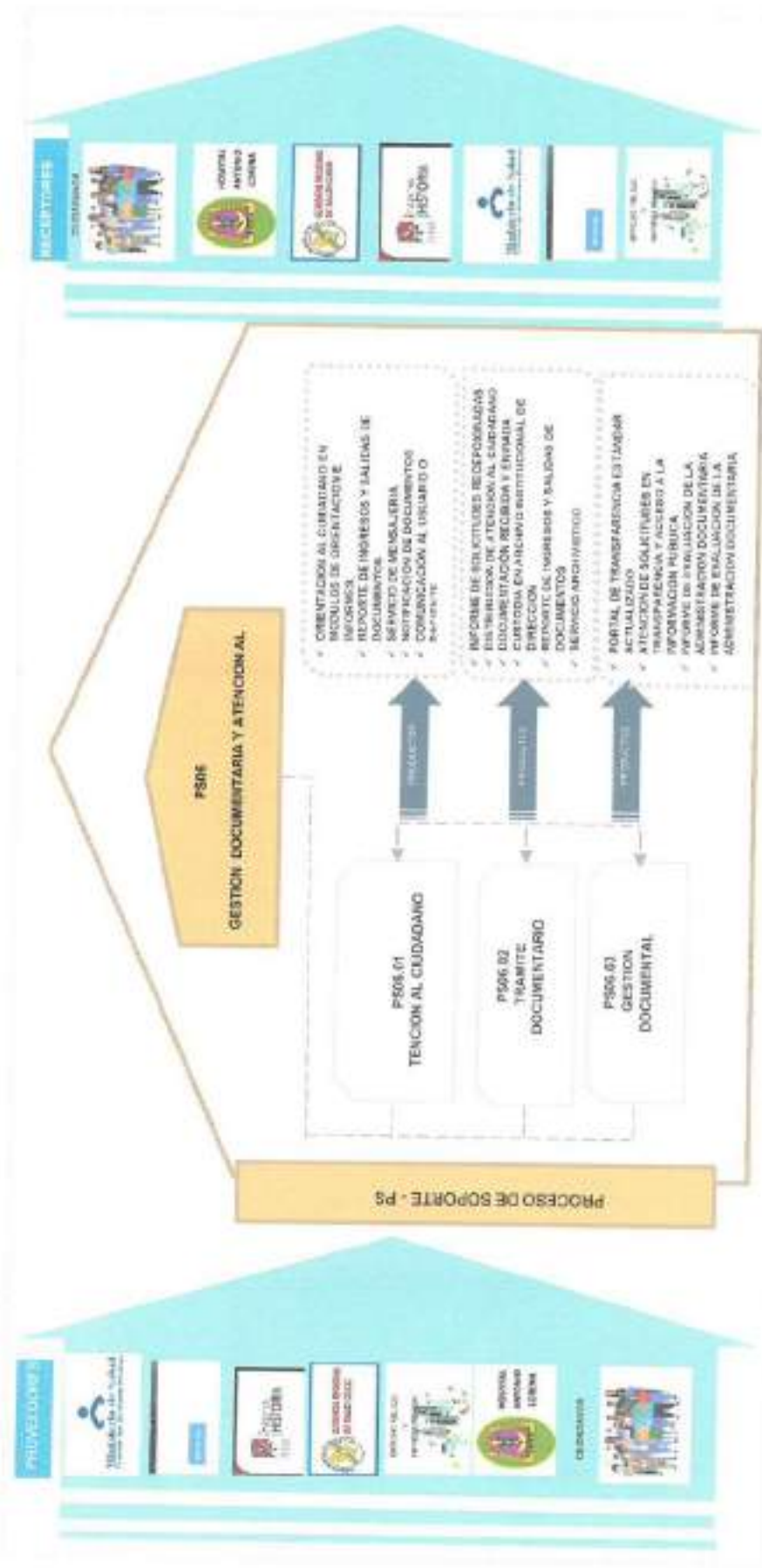


PS06 – Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano.

Proceso de soporte orientado a brindar de manera oportuna la atención a los requerimientos que emiten los ciudadanos, promoviendo la ética y la transparencia en el Hospital, así como la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la misma.

Comprende actividades relacionadas con:

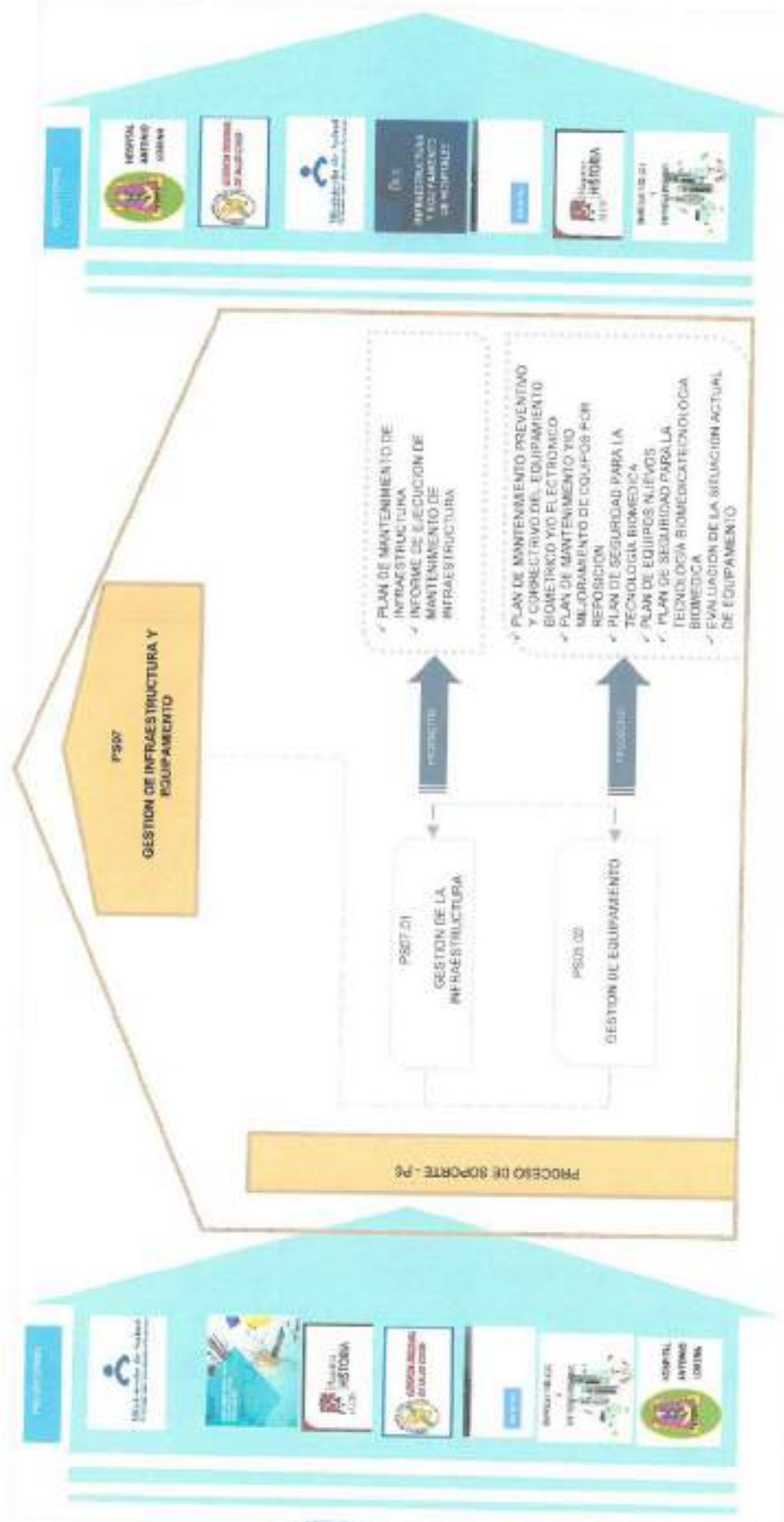
- PS06.01 – Atención al Ciudadano.
- PS06.02 – Trámite Documentario.
- PS06.03 – Gestión Documental.



PS08 – GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Proceso orientado a gestionar y asegurar el funcionamiento continuo de la infraestructura y el equipamiento a través de acciones preventivas y correctivas de mantenimiento en la institución. Este proceso está orientado por dos (02) procesos del nivel 1:

- PS07.01 – Gestión de la Infraestructura.
- PS07.02 – Gestión del Equipamiento.



VIII. CHA DE PROCESOS DEL NIVEL 0

PE01: Gestión de la Planificación Operativa.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0					
1. Nombre del Proceso	Gestión de la Planificación Operativa		2. Código	3. Tipo de Proceso	4. Versión
5. Objetivo del Proceso	Planear, ejecutar y evaluar acciones para el cumplimiento de los objetivos del Hospital Antonio Lorena apoyándose en el marco de los lineamientos de la política sectorial en salud.				
6. Dueño del Proceso	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Hospital Antonio Lorena.				
7. Alcance	A todos los Organos y Unidades Organicas del Hospital Antonio Lorena.				
8. Base Legal	- Ley N° 26842: Ley General de Salud. - Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su modificatoria aprobada con el Decreto Legislativo N° 1448. - Ley N° 29158: Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. - Decreto Legislativo N° 1161: Ley de Organización y Funciones del MINSA. - Decreto Legislativo N° 1252: que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y su modificación aprobada con el Decreto legislativo N° 1432. - Decreto Legislativo N° 1440: Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público y su modificatoria. - Decreto Legislativo N° 1486: que establece disposiciones para mejorar y optimizar la ejecución de las inversiones públicas. - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM: que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. - Decreto Supremo N° 008-2017-SA: que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del MINSA y su modificatoria. - Decreto Supremo N° 006-2019-JUS: Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 026-2020-SA: que aprueba la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 "Perú, País Saludable". - Decreto Supremo N° 054-2018-PCM: Aprueba los Lineamientos de Organización del Estado. - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 33-2017-CEPLAN/PCD y sus modificatorias aprueba la Guía para el Planeamiento Institucional. - Resolución Ministerial N° 099-2014/MINSA: Directiva Administrativa que establece la Cartera de Servicios de Salud. - Resolución Ministerial N° 548-2011/MINSA: Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud". - Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01: Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, modificada por la Resolución Directoral N° 006-2020-EF/63.01. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2018-PCM-SGP, que aprueba la directiva N° 001-2018-SGP: Directiva que regula el sustento técnico y legal de proyectos normativos en materia de organización, estructura y funcionamiento del Estado. - Resolución Ejecutiva Regional N° 216-2023 GR/CUSCO/GR APRUEBA EL Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025 Ampliado del Gobierno Regional del Cusco. - Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA: que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en Salud". - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM/SGP: Lineamientos N° 02-2020-SGP, que establecen criterios sobre el Reglamento de Organización y Funciones -ROF y el Manual de Operaciones.				

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del producto
- Contraloría de la República - MEF - MINSA - CEPLAN - Seguro Integral de Salud - Gobierno Regional Cusco - Gerencia Regional de Salud Cusco - Instituciones públicas y/o privadas	- Política Nacional de Salud - Plan Estratégico del Gobierno Regional del Cusco - Políticas de calidad vigentes - Presupuesto sectorial (PIA-PIM) - Modelo prestacional de salud - Análisis de la situación de Salud ASIS del HAL - Plan de inversiones en Infraestructura, equipamiento y reposición de equipos del MINSA - Mapa de Procesos del HAL - Convenios y Acuerdos Interinstitucionales - Cartera de servicios - Catálogo de Procedimientos Médicos y Sanitarios	PE 01.01 Planeamiento PE 01.02 Presupuesto	- Plan Multianual (Física y Financiera) en el CEPLAN V01 - Plan Operativo Institucional - Planes específicos en Salud (Planes Tácticos) - Reporte del Seguimiento de metas físicas y presupuesto ejecutado en el CEPLAN V01 - Informe evaluación del POI Semestral y Anual - Memoria Institucional - programación y formulación del presupuesto multianual - Presupuesto institucional - Seguimiento y reporte de ejecución Presupuestal - Informe de evaluación presupuestal - Análisis de Costos - Tarifario Institucional - Texto Único de Servicios no Exclusivos TUSNE (tarifario)	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones públicas y/o privadas - Seguro Integral de Salud - Gobierno Regional Cusco - Gerencia Regional de Salud Cusco - MINSA - MEF - CEPLAN - Contraloría de la República

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel I	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del producto
- Contraloría de la República - MEF - MINSA - CEPLAN - Seguro Integral de Salud - Gobierno Regional Cusco - Gerencia Regional de Salud Cusco - Instituciones públicas y/o privadas	- Política Nacional de Salud - Plan Estratégico del Gobierno Regional del Cusco - Políticas de calidad vigentes - Plan Operativo Institucional - Programación Multianual de Inversiones en Salud - PMI - Plan de inversiones en Infraestructura del MINSA - Plan de equipamiento y reposición de equipos del MINSA - Documento Técnico de demanda y oferta de servicios de salud	PE.01.03 Inversiones en Salud	- Inversiones de Optimización ampliación marginal, remodelación y reposición IOAR (Fichas técnicas de inversión) - Aprobación de Inversión IOAR y Proyectos - Plan de equipamiento y reposición de equipos del MINSA - Plan Multianual de Inversiones Infraestructura y Equipamiento del Hospital Antonio Lorena (Resolución Ministerial N° 53372016/MINSA) - Informe de seguimiento y evaluación de inversiones	- Unidades de Organización Del Hospital Antonio Lorena - Instituciones públicas y/o privadas - Gobierno Regional Cusco - Gerencia Regional de Salud Cusco - Seguro Integral de Salud - CEPLAN - Contraloría de la República - MINSA - MEF

14. Indicador de Desempeño	PE01-FID 01 Porcentaje de cumplimiento de actividades Operativas programados en el Plan Operativo Institucional (POI) PE01-FID 02 Porcentaje de la ejecución del Presupuesto Institucional del Hospital Antonio de acuerdo a lo asignado PE01-FID 03 Porcentaje de Estudios de Costo programados PE01-FID 04 Porcentaje de Documentos de Gestión elaborados según lo programado
15. Contróles	- Seguimiento, control y revisión del Plan Operativo Institucional (POI) - Revisión de los Documentos de Gestión vigentes: MAPRO, TUPA, Mapa de Procesos, Directivas Administrativas y Sanitarias - Seguimiento de Proyectos de Inversión - Monitoreo de Indicadores de desempeño
16. Recursos	

Recursos humanos	Personal Administrativo Profesionales Administrativos, técnicos y auxiliares administrativos	Sistemas informáticos	Sistema Integrado de gestión Administrativa (SIGA), Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), Aplicativo CEPLAN (SISPOI), Formulario Único de Trámite o trámite Documentario (STDW), Sistema de seguimiento de Inversiones (SSI), Banco de Inversiones, MS, Visio, BPM, SPI, J.
Instalaciones	Oficinas Administrativas	Equipos	Computadora, Impresora, escáner

17. Elaboración y Aprobación

	Nombres y Apellidos	Cargo, Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Lic. Enf. Mery R. Condon Condon	Área de Organización, Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GOBIERNO REGIONAL CUSCO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO HOSPITAL ANTONIO LORENA Lic. Enf. Mery R. Condon Condon ÁREA DE ORGANIZACIÓN CEP-005804 RNE-01083
Revisado por	Bach. Fermín Huilica Gamboa	Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GOBIERNO REGIONAL CUSCO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO HOSPITAL ANTONIO LORENA Bach. Fermín Huilica Gamboa OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Aprobado por	Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamarra	Dirección General del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GOBIERNO REGIONAL CUSCO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO HOSPITAL ANTONIO LORENA Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamarra DIRECTOR GENERAL DEL HOS CEP-38234 RNE-28781



PE02: Desarrollo Institucional

2 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

1. Nombre del Proceso	Desarrollo Institucional	2. Código	PE02	3. Tipo de Proceso	Estratégico	4. Versión	V.01
5. Objetivo del Proceso	Orientado a implementar herramientas y métodos que permitan promover la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado y la integridad pública de todos sus actos para la consecución de los objetivos del Hospital Antonio Lorena						
6. Dueño del Proceso	Director Adjunto						
7. Alcance	Implementar los documentos normativos y documentos de gestión, así como promover la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado y la integridad pública de todos sus actos para la consecución de los objetivos del Hospital El alcance es a todos los Organos y Unidades Organicas del Hospital Antonio Lorena.						
8. Base Legal	- Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control Interno en las Entidades Del Estado - Ley N° 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento - Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública - R.C. N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/MTEG "Implementación del Sistema de control Interno en las Entidades del Estado" - RC N° 320-2006-CG "Normas de Control Interno" - Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra corrupción. - Ley 30823, Ley que delega en el poder ejecutivo la facultad de legislar en materia de gestión económica y de competitividad de integridad y lucha contra la corrupción de prevención y protección de personas en situación de violencia y vulnerabilidad y modernización de gestión del Estado - Decreto Supremo N° 010-2017-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327 que establece medidas de protección al Denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe - Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, que aprueba el Texto Unico Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y Espacios compartidos - Decreto Legislativo N° 1327 Medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.						



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. salidas / productos	13. Receptor final del product
• MEF • CEPLAN • Gobierno Regional del Cusco • Gerencia Regional de Salud Cusco • Instituciones públicas y/o privadas • Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena.	• Políticas de calidad de MINSA • Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPII "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud" • Norma Técnica de documentos normativos de MINSA • TUPA del Gobierno Regional del Cusco • Norma Técnica de Guías técnicas en procesos y procedimientos • Propuesta de Convenios y acuerdos internos institucionales • Norma Técnica de Cartera de Servicios de Salud	PE.02.01 Desarrollo Organizacional	• Mapa de Procesos • Manual de Operaciones • Manual de Procesos • Procedimientos (MAPRO) • Catálogo de Procedimientos Médicos y Sanitarios • Acuerdos y Convenios Interinstitucionales • Indicadores de gestión • Directivas Administrativas y documentos de gestión • Plan de simplificación administrativa • Texto Único de Procedimientos - TUPA • Diagnóstico Organizacional • Actualización de la Cartera de Servicios	• Instituciones públicas y/o privadas • Gobierno Regional Cusco • Gerencia Regional de Salud Cusco • Seguro Integral de Salud • CEPLAN • Contraloría de la República • MINSA • MEF
• MINSA • SGP (Sistema de Gestión Pública) • MEF • CEPLAN • Gobierno Regional del Cusco • Gerencia Regional de Salud Cusco • Instituciones públicas y/o privadas • Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	• Catálogo de Procedimientos Médicos y Sanitarios del Sector Salud • Presupuesto Institucional (PIA - PIM) • Manuales de Procedimientos (MAPRO) • Mapa de Procesos del HAL • Plan de Defensa Nacional • Alertas epidemiológicas • Alertas Sanitarias • Análisis Situacional de Salud (ASIS) del Hospital Antonio Lorena • Informe de control • Modelo de Integridad Pública • Normativa de anticorrupción • Denuncia de usuarios de actos de corrupción	PE.02.02 Control Interno	• Plan de Control interno • Informe de Diagnóstico de Control Interno (SCI) • Evaluación Anual de la Implementación del Sistema de Control Interno • Acciones de Integridad • Plan institucional anticorrupción • Informe de evaluación de la implementación de las acciones de prevención y lucha contra la corrupción • Informes de procesamiento de denuncias	• Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena • Instituciones públicas y/o privadas • Gobierno Regional Cusco • Gerencia Regional de Salud Cusco • Seguro Integral de Salud • CEPLAN • Contraloría de la República • MINSA • MEF

Hospital Antonio Lorena • MINSA • SGP (Sistema de Gestión Pública) • MEF • CEPLAN • Gobierno Regional del Cusco • Gerencia Regional de Salud Cusco • Instituciones públicas y/o privadas • Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	• Catálogo de Procedimientos Médicos y Sanitarios del Sector Salud • Presupuestos Institucionales (PIA -PIM) • Manuales de Procedimientos (MAPRO) • Mapa de Procesos del HAL • Plan de Defensa Nacional • Alertas epidemiológicas • Alertas Sanitarias • Análisis Situacional de Salud (ASIS) del Hospital Antonio Lorena • Informe de control • Modelo de Integridad Pública • Normativa de anticorrupción • Denuncia de usuarios de actos de corrupción	PE 02.02 Gestión del Riesgo	• Planes de contingencia de riesgos y desastres (Continuidad de la atención) • Plan Anual de Acción (Medidas de Control y Remediación) • Matriz de Riesgos • Informe de Tratamiento de Riesgos • Plan de gestión de riesgos/ financieros • Registro y Administración de riesgos potenciales y sucesos • Evaluación y análisis del riesgo	• Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena • Instituciones públicas y/o privadas • Gobierno Regional Cusco • Gerencia Regional de Salud Cusco • Sagum Integral de Salud • CEPLAN • Contraloría de la República • MINSA • MEF
14. Indicador de Desempeño	PE01-FID 01 Nivel de Implementación del sistema de control interno PE01-FID 02 Nivel de Implementación de Modelo de Integridad PE01-FID 03 Grado de Implementación del Plan de respuesta frente a emergencias y desastres			
15. Controles	• Monitoreo de cumplimiento de los planes			
16. Recursos				
Recursos humanos	Personal Administrativo y Profesionales de la Salud	Sistemas informáticos	Sistema de gestión o trámite Documentario, Aplicativo del Sistema de Control Interno	
Instalaciones	Oficinas Administrativas	Equipos	Computadora, impresora, escáner	

17. Elaboración y Aprobación

	Nombres y Apellidos	Cargo: Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Lic. Enf. Mery R. Condori Condori	Área Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO <i>[Firma]</i> LIC. ENF. Mery Ruberta Condori Condori ÁREA DE ORGANIZACIÓN CEP-000804 RNE-01089
Revisado por	Bach. Fermín Huilca Gamboa	Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA <i>[Firma]</i> S.P. Fermín Huilca Gamboa Jefe Oficina de Planeación y Presupuesto
Aprobado por	Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamarra	Dirección General del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA <i>[Firma]</i> Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamarra DIRECTOR EJECUTIVO DEL H.A.L. C.M.V. 36145 RNE 28701



PE03: Gestión de la Información Institucional

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0					
1. Nombre del Proceso	Gestión de la Información en Salud				
5. Objetivo del Proceso	2. Código	3. Tipo de Proceso	4. Versión	Estratégico	
Recopilar, procesar e informar a la institución, la autoridad regional de salud y a la ciudadanía en general sobre la información estadística y epidemiológica que se genera en la prestación de los servicios de salud del Hospital Antonio Lorena para la Gestión Clínica y Administrativa.	PE03		V.01		
6. Dueño del Proceso	Jefe de la Oficina de Inteligencia Sanitaria del Hospital Antonio Lorena				
7. Alcance	A todos los Organos y Unidades Organicas del Hospital Antonio Lorena				
8. Base Legal	- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales - Decreto legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del MINSA - Resolución Ministerial N° 523-2020-MINSA, aprueba la directiva Infecciones asociadas a la atención de salud - Decreto Supremo N° 016-2017-PCM, Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú - Resolución Ministerial N° 439-2015-MINSA, aprueba el Documento Técnico: "Metodología para el análisis de situación de salud local" - Resolución Ministerial N° 816-2020-MINSA, aprueba la Agenda Digital del Sector Salud 2020-2025 - Manual de Indicadores Hospitalarios Perú/MINSA OGE01/0048, Sene Herramientas Metodológicas en Epidemiología salud.				
9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product	
- Secretaría de Gestión Pública SGPB- PCM - Ministerio de Economía y Finanzas- MEF - Ministerio de Salud- MINSA - CDC-MINSA - GORE Cusco	- Plan Operativo Institucional - Prestaciones de Salud - Manual de Indicadores Hospitalarios - Guías de Procedimientos Clínicos - Manual de Procesos y Procedimientos MAPR	PE.03.01 Información Epidemiológica	- Vigilancia de las infecciones asociadas a las actividades en salud (IAAS) - Vigilancia y Control de Brotes - Informe de Análisis Situacional de Salud (ASISHO) Hospital Antonio Lorena - Boletín epidemiológico - Sala Situacional de Eventos Sujetos a Notificación	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena -HAL - Instituciones públicas y/o privadas - GERESA CUSCO - GORE Cusco - CDC-MINSA - MINSA-OGPPM	

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
- GERESA CUSCO - Instituciones públicas y/o privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena -HAL - Ciudadano	- Indicadores y/o fichas Epidemiológicas/ demográficas - Población Censada y tasa de Crecimiento censo 2017 - Notificación Epidemiológica - Historia Clínica		- Alertas y notificaciones (epidemiológicas o de cualquier evento adverso ensalud de accidente punzo cortante y biológico) - Gestión de Manejo de Residuos Sólidos - Gestión de limpieza y desinfección de superficies hospitalarias - Seguridad e inocuidad de alimentos - Vigilancia y Control de Plagas	
- Secretaría de Gestión Pública - MINSA - CDC-MINSA - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones públicas y/o privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Modelo prestacional de Salud - Censos, encuestas y registros - Informe o reporte estadístico de salud - TUPA Aprobado del GORE - Historias Clínica	PE.03.02 Información de los servicios de Salud	- Informe de demanda por Servicios - Reportes Estadísticos de salud - Informe de indicadores de gestión - Repositorio institucional (base de Datos) - Indicadores de Salud - Compendio estadístico - Informe de monitoreo uso de información	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena -HAL - Instituciones públicas y/o privadas - GERESA CUSCO - GORE Cusco - CDC-MINSA - MINSA

14. Indicador de Desempeño	PE 02.01-FID.01 Porcentaje de pacientes con diagnóstico confirmado de enfermedades de notificación Obligatoria
15. Controles	PE 02.01-FID.02 Porcentaje de cumplimiento de entrega de información estadística
	Control de calidad del registro de la información



- Seguimiento a los Indicadores Epidemiológicos
- Seguimiento a los Indicadores demográfico

16. Recursos			
Recursos humanos	Personal Administrativo y Profesionales de la Salud	Sistemas Informáticos	Sistema de Gestión Hospitalaria, Notweb de CDC Peru, Sistema de Gestión o Trámite Documentario.00
Instalaciones	Oficinas Administrativas	Equipos	ASISHO, NOTI, MIQ Computadora, Impresora, escáner

17. Elaboración, Revisión y Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Lic. Enf. Mery R. Condori Condit	Area Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO LIC. ENFERMERIA Y TUBERCULOSIS LIC. ENFERMERIA Y TUBERCULOSIS AREA DE ORGANIZACIÓN GEP-006634 RNE-01003
Revisado por:	Dr. Renzo Vargas Gonzales	Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO OFICINA DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA
Aprobado por:	Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamarrá	Dirección General del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO OFICINA DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamarrá DIRECTOR GENERAL DEL HOS LCP SEJSA RNE 28701



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del producto
- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Política Nacional de Calidad en Salud - Normas y guías técnicas de calidad en salud - Directivas administrativas para la gestión de reclamos y denuncias - Plan Operativo del HAL - Lineamientos del sistema de gestión de la calidad en salud	PE.04.01 Diseño de proyectos y/o planes, acciones de mejora continua de la Calidad de atención en salud.	- Provisión de Servicios de Salud Integral y de Calidad Diagnóstico de calidad de atención en base a indicadores. - Elaboración de Proyectos y/o planes, acciones de mejora de la Calidad de atención. - Informe de implementación de proyectos de mejora (MCC)	- Ministerio de Salud MINSA - GERESA Cusco - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano
- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Política Nacional de Calidad en Salud - Plan de Desarrollo Institucional - Estándares y Protocolos de Calidad-MINSA - Normas y guías técnicas de calidad en salud - Normas y guías técnicas de calidad en salud - Plan de Desarrollo Institucional - Lineamiento del sistema de gestión de la calidad (PCM)	PE.04.02 Implementación de la Gestión de Calidad	- Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad - Plan Anual de Auditoría de la calidad de atención en salud - Plan de Autoevaluación para la acreditación - Plan de estudio de satisfacción del usuario externo e interno del HAL - Gestión de Guías de Prácticas Clínicas - Gestión de Guías de Procedimientos (Técnicos Asistenciales)	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - GERESA Cusco - SUSALUD - Ministerio de Salud MINSA - Ciudadano
		PE04.03 Evaluación de la Gestión de la Calidad	- Informe del Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad - Informe de la calidad de atención en base a indicadores de desempeño y compromisos de mejora de Compromisos de Gestión. - Informe de resultados de la encuesta de satisfacción del usuario externo e interno del HAL - Informe de los resultados de la autoevaluación para la acreditación - Informe de Seguridad del Paciente - Rondas de Seguridad del Paciente, LUSC. - Metodología y adherencia de Higiene de manos. - Vigilancia de EA, IAAS e incidentes. - Informe de Auditorías de caso, programadas y de la Calidad de registros de HCI.	

			• Evaluación de la adherencias a Guías de Práctica Clínica • Informes de resultados de tiempos de espera en los procesos de atención y otros. • Informe de la PAUSS
14. Indicador de Desempeño	PE03-FID.01 Porcentaje de acciones para la mejora continua y de calidad que son cumplidos PE03-FID.02 Grado de Satisfacción del Usuario Externo PE03-FID.03 Porcentaje de reclamos atendidos PE03-FID.04 Porcentaje de autoevaluación/seguimiento de acreditación		
15. Controles	• Verificación y Control de los Servicios brindados a través de auditorías • Auditorías médicas • Encuesta de nivel de satisfacción del Usuario externo • verificación y control de seguridad del paciente • Encuestas		
16. Recursos			
Recursos humanos	Personal Administrativo y Profesionales de la Salud	Sistemas informáticos	SIAT, SIGA, Sistema de Gestión Hospitalaria
Instalaciones	Oficinas Administrativas	Equipos	Computadora, impresora, escáner

17. Elaboración, Revisión y Aprobación			
	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Lic. Enf. Mary R. Condon	Área Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital Antonio Lorena	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO LIC. ENFERMERÍA MARY R. CONDON RNE-01043
Revisado por:	Lic. Enf. Aurelia Luna Torres	Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Antonio Lorena	 MINISTERIO DE SALUD Oficina Regional de Salud Cusco Oficina de Gestión de la Calidad LIC. ENFERMERÍA AURELIA LUNA TORRES RNE-01043
Aprobado por:	Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamara	Dirección General del Hospital Antonio Lorena	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO OFICINA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA DR. DENNIS FERNANDO MENDOZA GAMARA C.O.P. 36244 RNE 28701

PE04: Gestión de la Calidad Institucional

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

1. Nombre del Proceso	Gestión de la Calidad Institucional	2. Código	PE04	3. Tipo de Proceso	Estratégico	4. Versión	V.01
5. Objetivo del Proceso	Gestionar, implementar, monitorear y evaluar mecanismos e instrumentos de calidad tanto asistenciales como administrativos a fin de fortalecer la garantía y mejora continua y el control de la calidad para el cuidado integral de salud de la persona, familia.						
6. Dueño del Proceso	Jefe de Oficina de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Antonio Lorena						
7. Alcance	A todos los Organos y Unidades Organicas del Hospital Antonio Lorena.						
8. Base Legal	- Ley N° 27666, Ley Marco de Modernización de la Gestión Del Estado y su modificatoria aprobada con el Decreto Legislativo N° 1446, - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública - Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad - Decreto Supremo N° 042-2011-PCM - Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones - Decreto Supremo N° 034-2015-SA, que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, - Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el "Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-JAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas", - Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA, "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud" - Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" - Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, Política Nacional de Calidad en Salud - Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública" - Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en Salud" - RSGP N° 001-2015-PCM-SGP - Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. - que Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía sea de cumplimiento Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM - Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2016-PCM-SGP - Modifica Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía. - Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM - Establece facultativo y con carácter orientador en todas las entidades de la Administración Pública						



PE05: Gestión de Asesoría Legal

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

1. Nombre del Proceso	Gestión de Asesoría Legal	2. Código	PE05	3. Tipo de Proceso	Estrategico	4. Versión	V.02
5. Objetivo del Proceso	Brindar el asesoramiento en asuntos de carácter jurídico-legal, absolviendo consultas asistenciales y administrativas que les sean formuladas en el ámbito de su competencia.						
6. Dueño del Proceso	Jefe de Oficina de la Unidad de Asesoría Legal						
7. Alcance	A todos los órganos y unidades Orgánicas del Hospital Antonio Lorena.						
8. Base Legal	- Ley N° 26842, Ley General de Salud - Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo o norma que lo sustituya - Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General - Decreto Legislativo N° 1161 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 284-2015-SERVIR-PE que aprueba la Directiva N° 004-2015-SERVIR/GPGSC "Reglas para Acceder al Beneficio de Defensa y Asesoría de los Servidores y ex Servidores Civiles", y sus modificaciones. - Decreto Supremo N°018-2019-Jus que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1325, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado - Decreto Legislativo N° 1023, creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y modificatoria Decreto Legislativo N° 1450 - Resolución Ministerial N°468-2008/MINSA, Directiva que establece procedimientos relativos de documentos oficiales, trámite de actos resolutivos y aprobación de convenios a ser suscritos por el Ministerio de Salud. - Resolución Ministerial N° 826-2021/SA, que aprobó la Norma para la elaboración de Documentos Normativos del MINSA.						
9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Proceso Nivel 0	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del producto			
- MINSA - Ministerio Público - Poder Judicial - Gobierno Regional del Cusco - Gerencia Regional del Cusco - Instituciones Públicas y/o Privadas - Unidades de Organización del	- Oficio del área usuaria o entidades Del sector. - Solicitud de información de diversos estamentos del Estado - Solicitud de opiniones legales - Recursos de apelación - Lineamientos de marco jurídico	PS 05.01 Gestión Normativa y Administrativa	- Informes y opiniones legales - Resoluciones Directorales y Administrativas - Coordinación con procuraduría y contraloría respecto a la preparación de información - Elaboración de contratos a nombre de la entidad - sistematización de normas - visación de resoluciones	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones Públicas y/o Privadas - Ciudadano- usuarios - Gerencia Regional del Cusco - Gobierno Regional del Cusco - Poder Judicial - MINSA			

PM01: Atención de Salud Especializada

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0						
1. Nombre del Proceso	Atención de Salud Especializada	2. Código	PM01	3. Tipo de Proceso	Misional	4. Versión V.01
5. Objetivo del Proceso	Brindar atención integral de salud especializada y sub especializada de forma continua y de calidad mediante la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación del ciudadano.					
6. Dueño del Proceso	Directoria General del Hospital Antonio Lorena					
7. Alcance	A todos los Organismos y Unidades Organicas del Hospital Antonio Lorena.					
8. Base Legal	- Ley N° 26842, Ley General de Salud. - Le y N° 27815, Ley del Código de Ética de la Administración Pública - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento Administrativo General - Decreto Supremo N° 013-2006-SA Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo - Resolución Ministerial N° 753-004/MINSA -Norma Técnica de Prevención y Control de Infecciones Intrahospitalarias - Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA Norma Técnica N° 042- 2006-MINSA/DGSP V.01 Norma Técnica de salud de los servicios de Emergencia - Resolución Ministerial N° 102-2010/MINSA que aprueba la Guía Técnica "Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía" - Resolución Ministerial N° 554-2012/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 096-MINSA/DIGESA V.01. Norma Técnica de Salud "Gestión y Manejo de residuos Sólidos en Establecimientos de Salud y servicios Médicos de Apoyo" - Resolución Ministerial N° 862-2015/MINSA, que aprueba la NTS N° 119-MINSA/DGSIEM V.01- Norma Técnica de Salud "Infraestructura y equipamiento de Establecimientos de Salud de Salud del tercer Nivel de Atención" - Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización. - Ley N° 30885, Ley que Establece la Conformación y el Funcionamiento de las Redes Integradas de Salud (RIS) - Decreto Supremo N° 008-2010-SA que aprueba el reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud - Resolución Ministerial N° 030-2020/MINSA, que aprueba el documento técnico "Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida para la Persona, Familia y Comunidad (MCI)" - Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, que aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categoría de Establecimientos del Sector Salud" - Resolución Ejecutiva Regional N° 216-2023 GRUCUSCO/GR APRUEBA EL Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 Ampliado del Gobierno Regional del Cusco. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM/SGP, Lineamientos N° 02-2020-SGP, que establecen criterios sobre el Reglamento de Organización y Funciones –ROF y el Manual de Operaciones –MOP.					



- Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del producto
- Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas. - Seguro Integral de Salud - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano o Usuario	- Convenios Suscritos con Instituciones Públicas o Privadas (Convenios prestacionales) - Referencias y Contra referencias - Historia Clínica - Formatos de Interconsulta - Fichas de categorización Socioeconómico del Usuario - Guías de procedimientos asistenciales - Accreditación pública y privada portal (SUSALUD/SISES SALUD, otros)	PM.01.01 Gestión de Admisión y de referencia y contra referencia (Articulación Prestacional)	- Paciente admitido - Paciente referido y contrareferido - Clasificación de prioridad - Programación y apertura de Historia Clínica - Informe Médico externo según corresponde - Programación de Citas indicadas por el Médico - Seguimiento y control de las Historias Clínicas - Consentimiento informado para transporte asistido - Autorización de Financiamiento del paciente (Formato de liquidación) - Informe de Evaluación de intercambio prestacional formateo de liquidación, Atención con FUAs registrados con evaluación de Gastos - Informe de auditorías de prestaciones brindada para el reembolso	- Ciudadano o Usuario - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Seguro Integral de Salud -SIS - GERESA Cusco - GORE Cusco - SUSALUD - Ministerio de Salud MINSA

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del producto
- Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas. - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Convenios Suscritos con Instituciones Públicas o Privadas (Convenios prestacionales) - Hoja de atención de Emergencia - Formulario FUA (según corresponde) - Historia Clínica - Formulario de Interconsulta - Formulario de referencia y contra referencia - Formulario con Ordenes de Exámenes Auxiliares - Orden de Procedimiento Guías de prácticas Clínicas - GPC - Guía de Procedimientos Médicos-GPM - Orden de Hospitalización - Formulario de Consentimiento	PM.01.02 Atención de Emergencias y Urgencias	- Atención de salud en Urgencias y Emergencias - Paciente estabilizado o fallecido - Paciente con destino definitivo o contra referido - Registro de evaluación de paciente en la Historia Clínica y ficha de emergencia - Ordenes de Exámenes Auxiliares - Procedimiento ambulatorio Médico - Paciente Hospitalizado o referido - Paciente de alta y episitis - Informe de reporte de guardia - Consentimiento informado firmado - Autorización de procedimiento quirúrgico - Paciente con intervención quirúrgica	- Ciudadano o Usuario - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Seguro Integral de Salud -SIS - GERESA Cusco - GORE Cusco - SUSALUD - Ministerio de Salud MINSA
- Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas. - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Cita programada y apertura de Historia Clínica - Pre factura /Cupo de Atención - Pre factura /FUA si es asegurado (SIS) - Formulario de Exámenes Auxiliares - Guías de práctica clínica y de procedimientos asistenciales - Formulario de orden de procedimiento - Formulario de interconsultas - Convenios Suscritos con Instituciones Públicas o Privadas (Convenios prestacionales) - Formulario de Consentimiento Informado aprobado - Formulario de exámenes auxiliares - Formulario de Certificado Médico de Incapacidad - Formulario de Certificado Médico de Discapacidad	PM.01.03 Atención Ambulatoria	- Atención de Salud Ambulatoria - Registro de evaluación de paciente en la Historia Clínica en consulta externa - Procedimiento ambulatorio Médico - Recetas e indicación médica emitidas - Paciente estabilizado o sano - Paciente con destino definitivo - Consentimiento informado y firmado - Solicitud de interconsultas - Registro de Referencia y contra referencia - Paciente con Orden de hospitalización - Solicitud de procedimiento - Registro de atención en el formato HIS y FUA	- Ciudadano o Usuario - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Seguro Integral de Salud -SIS - GERESA Cusco - GORE Cusco - SUSALUD - Ministerio de Salud MINSA

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
- Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Historia Clínica programada y apertura - Orden de solicitud de sala - Formato de atención pre anestésica - Lista de chequeo de cirugía segura - Guía de práctica clínica y de procedimientos asistenciales - Programación quirúrgica - Resultado de Exámenes Auxiliares - Formato de Consentimiento Informado aprobado - Pre factura /Cupo de Atención - Convenios Suscritos con Instituciones Públicas o Privadas (Convenios prestacionales) - Formato FUA (según corresponde) - Historia Clínica programada y apertura de - Orden de Hospitalización - Pre factura /Cupo de Atención - Formato FUA (según corresponde) - Resultado de Exámenes Auxiliares - Formato de Consentimiento Informado aprobado - Receta Médica	PM.01.04 Atención Quirúrgica	- Atención de salud quirúrgica - Paciente intervenido quirúrgicamente/fallecido - Evaluación pre anestesia (hoja de evaluación)Pre-Anestesia - Reporte Operatorio y/hoja de anestesia) - Reporte Post Anestesia (hoja de Post Anestesia) - Orden de exámenes auxiliares - Recetas e indicación médica emitidas - Registro en la Historia Clínica de procedimiento quirúrgico - Registro de atención anestésica y posanestésica - Registro en el libro de procedimientos quirúrgicos - Registro en el formato de atención en recuperación post anestésica - Registro de lista de chequeo de cirugía segura - Paciente Estabilizado o fallecido - Autorización para investigación clínica	- Ciudadano o Usuario - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Seguro Integral de Salud –SIS - GERESA Cusco - GORE Cusco - SUSALUD - Ministerio de Salud MINSA

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
- Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Historia Clínica - Referencias - Orden de Hospitalización - Formato de consentimiento Informado - Formato de interconsulta - Formato de Orden de transfusión - Carné de vacunación - Guía de práctica clínica - Guía de procedimientos Médicos - Convenios Suscritos con Instituciones Públicas o Privadas (Convenios prestacionales) - Formato FJA (según correspondía) - Informe de exámenes auxiliares - Receta Médica - Solicitud de alta voluntaria	PM.01.05 Atención de Hospitalización	- Atención de salud en Hospitalización - Paciente Rehabilitado/Aliviado - Episodios - Uniforme de Alta - Paciente con destino definido - Registro de atención en la Historia Clínica - Revisión resultados exámenes auxiliares - Resultados de los procedimientos médicos - Indicación de referencia y contra referencia - Orden de exámenes auxiliares - Recetas e indicación médica emitidas - Solicitud de interconsulta - Solicitud de apoyo al tratamiento - Interconsulta de terapias a medicina física y rehabilitación Paciente de alta y episódios al alta - Autorización para investigación clínica - Información de la situación actual del paciente al familiar - Programación de Controles extrahospitalaria - Informe médico a solicitud del paciente o instituciones judiciales	- Ciudadano o Usuario - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Seguro Integral de Salud -SIS - GERESA Cusco - GORE Cusco - SUSALUD - Ministerio de Salud MINSA



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
- Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Historia Clínica programada y apertura - Formulario de Consentimiento Informado aprobado - Orden de Ingreso a UCI o UCIN - Pre factura / Cupo de Atención - Pre factura / FUA si es asegurado (SIS) - Resultado de Exámenes Auxiliares - Criterios de Ingreso al servicio de cuidados intensivos - Guía de práctica clínica y de procedimientos asistenciales - Guía de procedimientos Médicos - Convenios Suscritos con Instituciones Públicas o Privadas (Convenios prestacionales) - Formulario FUA (según corresponde)	PM 01.06 Atención de Ciudadanos Críticos	- Atención de salud en Cuidados Críticos - Paciente estabilizado - Paciente con destino definido - Registro situacional en la Historia Clínica - Revisión resultados exámenes auxiliares - Recetas / Indicaciones médicas - Resultados de los procedimientos médicos - Solicitud de Interconsulta - Orden de exámenes auxiliares - Recetas e indicación médica emitidas - Indicación de referencia y contra referencia - Paciente de alta y epícrisis al alta - Paciente Estabilizado o fallecido - Autorización para investigación clínica	- Ciudadano o Usuario - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Seguro Integral de Salud - SIS - GERESA Cusco - GORE Cusco - SUSALUD - Ministerio de Salud MINSA



14. Indicador de Desempeño	PM01-FID.01 Promedio de tiempo de espera para el inicio de atención PM01-FID.02 Rendimiento de cama hospitalaria o especialidad PM01-FID.03 Porcentaje de utilización de ventiladores PM01-FID.04 Grado de cumplimiento de las intervenciones Quirúrgicas
15. Controles	- Seguimiento, control y revisión del Plan Operativo Institucional POI-CEPLAN - Revisión de los Documentos de gestión vigente: MAPRO, TUPA, Mapa de Procesos, Directivas Administrativa/Sanitaria Guías Técnicas, Guías de Práctica y Manuales, Auditoría de Historias Clínicas, Monitoreo de Indicadores de desempeño hospitalario
16. Recursos	
Recursos humanos	Médicos especialistas y sub especialistas profesionales de la salud: Enfermero/as, Obstetras, Cirujanos De Tecidos en Enfermería, Personal Administrativo profesional, Ingeniero de Sistemas e Informática, Técnicos Administrativos, Auxiliares
Instalaciones	Salas de intervención, quirúrgica, consultorios externos, ambientes de Emergencia, ambiente de Telesalud
	Equipos
	Sistemas Informáticos
	Historia Clínica, cuentas Corrientes, caja, servicio social hospitalización, laboratorio, radiología, movimiento hospitalario, archivo clínico, admisión, farmacia, programación de citas, programación horaria, sala de operaciones, recién nacidos, cita web, banco de sangre, tramite documentario, SGEHO V2, ANYDESKRIS-PAC, REFCON, plataforma web, sala de video-conferencia
	Equipo de Computo y mobiliarios, equipos biomédicos, e instrumental necesario de acuerdo a las especialidades, camas hospitalarias, para garantizar la estadía y atención de los usuarios, de acuerdo a la normativa vigente

17. Elaboración, Revisión y Aprobación		
	Nombres y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica
Elaborado por:	Lic. Enf. Mery R. Condon Condon	Área Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital Antonio Lorena
Revisado por:	Dr. Cesar Velarde Huamantla	Sub Dirección del Hospital Antonio Lorena
Aprobado por:	Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamara	Dirección General del Hospital Antonio Lorena



Con Firma y Sello
GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD
OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
LIC. ENF. Mery R. Condon Condon
ÁREA DE ORGANIZACIÓN
ELABORADO
GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO
DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA
DR. CESAR VELARDE HUAMANTLA
GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD
REVISADO
GOBIERNO REGIONAL DE CUSCO
DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA
DR. DENNIS FERNANDO MENDOZA GAMARA
DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA

PM02: Atención de Servicios de Soporte de Salud

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

1. Nombre del Proceso	Atención de Servicios de Soporte de Salud	2. Código	PM02	3. Tipo de Proceso	Misional	4. Versión	V.01
5. Objetivo del Proceso	Gestionar acciones de soporte de diagnóstico y tratamiento a los órganos de atención de salud para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento al usuario, a través de procedimientos, estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, dispensación, expendio, gestión de programación y almacenamiento especializado; así como farmacotécnica y farmacia clínica de acuerdo a la complejidad del establecimiento de salud y la gestión de la atención del paciente.						
6. Dueño del Proceso	Jefe del Departamento de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento						
7. Alcance	A todos los Organos y Unidades Organicas del Hospital Antonio Lorena						
8. Base Legal	- Ley N° 26842, Ley General de Salud - Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud - Ley N° 26454, Ley que declara de orden público e interés nacional la obtención, donación, conservación, transfusión y suministro de sangre humana y su modificación - Ley N° 28028, Ley de Regulación del Uso de fuentes de Radiación Ionizante-IPEN - Ley N° 29549, Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. - Texto Único Ordenado de la Ley 27444 ley del procedimiento Administrativo general - Resolución N° 116-2018 MINSA. Aprueba Directiva Administrativa "Gestión del Sistema Integrado del suministro Público de Productos farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos sanitarios - SISMED" - Resolución Ministerial N° 132-2015/MINSA, Aprobar el documento Técnico Manual de buenas Prácticas de Almacenamiento de productos Farmacéuticos Dispositivos médicos y productos sanitarios en Laboratorios Droguerías, Almacenes aduaneros. - Decreto Legislativo 1156, Medidas destinadas a garantizar, el servicio público de salud en los casos que exista un riesgo Elevado daño a la salud y la vida de las poblaciones. - Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de salud y servicios Médicos de Apoyo - Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba el reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud - Decreto Supremo N° 019-2020-SA, que aprueba el reglamento de la Ley N° 30885, Ley que establece la conformación y el funcionamiento de las Redes integradas de Salud-RIS. - Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, que aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03, Norma Técnica de Salud "Categorías de establecimientos del Sector Salud". - Resolución Ministerial N° 214-2018/MINSA, que aprueba la NTS N° 139-MINSA/DGAIN, Norma Técnica de Salud "Norma Técnica de Salud para la gestión de la Historia Clínica". - Resolución Ministerial N° 030-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida para la persona, Familia y Comunidad (MCI)" Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/DGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"						



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
- Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Cupo de atención - Ordenes de Exámenes Auxiliares - Orden de exámenes de apoyo al diagnóstico - Orden de procedimientos - Muestras según corresponda - Historia Clínica - Formato de Referencia y Contra referencia - Formato FUA (según corresponda) / Comprobantes de pago por ordenes de apoyo al diagnóstico - Dotación de insumos médicos (placas, reactivos, etc) - Formato de Consentimiento informado (según corresponda)	PM.02.01 Apoyo al Diagnóstico	- Resultados de análisis de laboratorio - Resultados de imagenología - Otros resultados de exámenes auxiliares	- Ciudadano o Usuario - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Seguro Integral de Salud -SIS - GERESA Cusco - GORE Cusco - SUSALUD - Ministerio de Salud MINSA
- Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Solicitud de Ordenes de apoyo al tratamiento - Solicitud Orden de procedimientos - Referencia y Contra referencia - Formato FUA (según corresponda) / Comprobantes de pago por ordenes de apoyo al tratamiento - Prescripción médica (receta, ayuda farmacéutica, terapia) - Interconsulta - Solicitud de hemo componentes - Convenios firmados con IPRESS, IAFAS públicas y Privadas - Indicación de cila - Orden de hospitalización - Historia Clínica	PM.02.02 Apoyo al Tratamiento	- Dieta - Dispensación de Dispositivos médicos y productos sanitarios - Dispensación de Productos farmacéuticos - Procedimientos no médicos - Servicios de esterilización - Terapia de rehabilitación - Terapias Psicológicas - Terapias Físicas - Informe de recetas atendidas por Farmacia - Unidades de sangre y hemocomponentes - Informe de Hemodíalisis realizadas	- Ciudadano o Usuario - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Seguro Integral de Salud -SIS - GERESA Cusco - GORE Cusco - SUSALUD - Ministerio de Salud MINSA

14. Indicador de Desempeño	PMO2 FID.01 Porcentaje de exámenes con Informe de resultados en el plazo establecido PMO2 FID.02 Porcentaje de solicitudes de exámenes por imágenes por servicio		
15. Controles	Control y seguimiento total de diagnósticos realizados por imágenes, Control de programación de Exámenes de Electrocardiografías, Seguimiento de las diversas muestras de patologías clínicas, Control y seguimiento de pacientes hemodializados, Control de donantes calificados para el Banco de Sangre.		
	16. Recursos		
Recursos humanos	Médicos especialistas en Radiología, Patología Clínica, Anatomía Patológica, Químico farmacéutico, , Nutricionista, Tecnólogo Médico, Enfermería, Técnicos de Enfermería, personal de apoyo y personal administrativo	Sistemas Informáticos	Sistema informático de hospitalización, Sistema de radiología, Sistema de laboratorio, Sistema de farmacia
Instalaciones	Áreas de Diagnóstico por imágenes/farmacía/ Área de laboratorio Terapia de Rehabilitación, , Central de Esterilización Elaboración de alimentos/Banco de Sangre/Toma de Muestra Clínica y Anatomía histopatológicos, Anatomía Patológica	Equipos	Insumos necesarios para brindar el soporte al diagnóstico y tratamiento la atención de acuerdo a normalidad vigente del MINSA, Equipos de cómpulo y mobiliarios, Equipos biomédicos biomédicos.

17. Elaboración, Revisión y Aprobación			
	Cargo	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Kic. Enf. Mery R. Condori Condori	Área Funcional de Organización de Planificación y Presupuesto	GOBIERNO REGIONAL CUSCO SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD HOSPITAL ANTONIO LORENA LIC. Ex. Mery R. Condori Condori ÁREA DE ORGANIZACIÓN CEP-003804 RNE-01083
Revisado por:	Dr. Fridy Quispe Tocre Dra Jeanett Huacac Guzman	Departamento de Apoyo al Diagnóstico Departamento de Apoyo al Tratamiento	GOBIERNO REGIONAL CUSCO SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD HOSPITAL ANTONIO LORENA Dr. Fridy Quispe Tocre ME-003804 RNE-01083 Dra. Jeanett Huacac Guzman FARMACIA Y LABORATORIO CEP-003804 RNE-01083
Aprobado por:	Dr. Dennis Mendoza Gamara	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD HOSPITAL ANTONIO LORENA Dr. Dennis Mendoza Gamara DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL HOS CEP-003804 RNE-01083



PM03: Gestión de la Docencia e Investigación

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

1. Nombre del Proceso	Gestión de la Docencia e Investigación	2. Código	PM03	3. Tipo de Proceso	Misional	4. Versión	V.01
5. Objetivo del Proceso	Participar en el proceso de formación de los recursos humanos en salud promoviendo la docencia en servicio a través del campo clínico existente, a fin que respondan de manera eficiente y eficaz a las demandas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Así como desarrollar, investigar, innovar conocimientos, promover y generar nuevas tecnologías en salud, a fin de mejorar la calidad de los servicios de salud a nivel nacional.						
6. Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia						
7. Alcance	A todas las unidades de la organización del Hospital Antonio Lorena						
8. Base Legal	- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias - Ley N° 30220, Ley Universitaria - Ley 30453 Ley del Sistema Nacional de Residentado Médico (SINAREME) - Decreto legislativo 1161 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud - Decreto Supremo N° 028-2016-SA Decreto Supremo que modifica el Anexo del Decreto Supremo N° 021-2005-SA, Que aprueba la creación del Sistema Nacional de Articulación de Docencia -Servicio e Investigación en Pregrado de Salud - Decreto Supremo N° 007-2017-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley 30453 - Decreto Supremo N° 009-2013-SA, Reglamento del Residentado Odontológico - Decreto Supremo N° 031-2015-SA, que aprueba el Reglamento de Residentado en Enfermería - Reglamento para la Suscripción de Convenios de Cooperación Interinstitucional para el Residentado Médico - Decreto Supremo N° 013-2006-SA Aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo - Resolución Suprema N° 032-2005-SA, Bases para la Celebración de Convenios de Cooperación Docente Asistencial entre el Ministerio, los Gobiernos Regionales y las Universidades con Facultades y Escuelas de Ciencias de la Salud - Decreto Supremo N° 021-2005-SA, que aprueba la creación del Sistema Nacional de Articulación de Docencia -Servicio e Investigación en Pregrado de Salud - Resolución Ministerial N° 600-2006/MINSA Aprueban Reglamento de Organización y Funcionamiento del Comité Nacional de Pregrado de Salud - Resolución Ministerial N° 753-2004/MINSA que aprueba la Norma Técnica de Prevención y Control de Infecciones Intrahospitalarias. - Resolución Ministerial N° 099-2014/MINSA, Directiva Administrativa que establece la Cartera de Servicios de Salud. - Resolución Ministerial N° 214-2018/MINSA, que aprueba la NTS N° 139-MINSA/DGAIN, Norma Técnica de Salud "Norma Técnica de Salud para la gestión de la Historia Clínica" - Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGP/PM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"						



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del producto
- Ministerio de Salud MINSA - CONAREME - DIGEP proceso de inscripción de internos de las ciencias de la salud. - Instituciones de Salud Públicas y Privadas - GERESA Cusco - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Alumno de pre y post grado	- Campo Clínico aprobado - Análisis de las necesidades por especialidad para programas de docencia en salud - Convenios Nacionales e internacionales con entidades académicas - Pasantías de alumnos de pre y post grado de residente de especialidades	PM.03.01 Docencia	- Análisis del Campo Clínico - Plan de formación de Recursos Humanos (Internos de salud y residentes) - Alumnos de pre y post grado especializados en Salud - coordinación con Universidades e Institutos de (pre y Post grado) - Informe de cumplimiento de planes y programas sobre docencia especializada - Proyecto de convenios de campo clínico suscritos para la docencia en servicio - Documento de conclusión de estudios de alumnos pre y postgrado - Constancia de término de formación (pre, post grado) - Informe de Residentado	- Usuario/familia/comunidad - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones Públicas Privadas - Instituciones Públicas Privadas - Universidades Nacionales y particulares con facultades de Ciencias de la Salud - CONCYTEC - GERESA Cusco - Ministerio de Salud MINSA
- Ministerio de Salud MINSA - CONAREME - DIGEP proceso de inscripción de internos de las ciencias de la salud. - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadanía	- Programa de Investigación en Salud - Plan Operativo Institucional - Análisis de Situación de Salud del HAL (ASIS) - Protocolo y guías para la investigación - Eventos Adversos - Recursos de financiamiento de los programas de investigación - Informe de comité de ética en investigación - Recursos de Financiamiento para el programa de Investigación - Buenas prácticas clínicas - Evaluación de Ensayo Clínico - Consentimiento Informado	PM.03.02 Investigación	- Plan de Investigación - Proyecto de Investigación - Informe de investigaciones realizadas - Resultado de estudios de investigación - Informe de cumplimiento de protocolos para la investigación realizadas - Informes de publicaciones emitidas - Informe de aplicación de conocimientos y tecnologías generadas - Informe de evaluación de ensayos clínicos - Implementación de resultados de investigación - Presentaciones Científicas - Banco de proyectos de investigación	- Usuario/familia/comunidad - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Universidades Nacionales y particulares con facultades de Ciencias de la Salud - CONCYTEC - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas - Ministerio de Salud MINSA



14. Indicador de Desempeño	PM03- FID 01 Porcentaje de Servicios con campo clínico para docencia PM03-FID.02 Porcentaje de Proyectos de Investigación aprobados		
15. Controles	- Reporte de Investigaciones realizadas y socializadas - Reporte de actividades de formaciones académicas realizadas y solicitadas		
	16. Recursos		
Recursos humanos	Personal Médicos especialistas o sub especialistas y otros profesionales con capacitación de post grado en docencia investigación, personal asistencial y administrativo	Sistemas Informáticos	Sistema de Gestión documental
Instalaciones	Ambientes de docencia e investigación	Equipos	Computadora, impresora, equipos de proyección Audiovisual
17. Elaboración, Revisión y Aprobación			
	Cargo	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Lic. Enf. Mery R. Condoni Condoni	Área Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO Lic. Enf. Mery R. Condoni Condoni ÁREA DE ORGANIZACIÓN CEP-009904 RNE-01093
Revisado por:	Dra. Yarnet Huacac Guzman	Jefe del departamento de la Oficina de Docencia e Investigación	HOSPITAL ANTONIO LORENA Dra. Yarnet Huacac Guzman Jefe del departamento de la Oficina de Docencia e Investigación
Aprobado por:	Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamara	Director General del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamara Director General del Hospital Antonio Lorena



• **PS01: Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios**

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

1. Nombre del Proceso	Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	2. Código	PS01	3. Tipo de Proceso	Soporte	4. Versión	V.01
5. Objetivo del Proceso	Asegurar la provisión de los bienes, servicios y obras, a través de las actividades de la cadena de abastecimiento público, orientadas al logro de los resultados, con el fin de lograr un eficiente y eficaz empleo de los recursos públicos del Hospital Antonio Lorena						
6. Dueño del Proceso	Director de la Unidad de Administración						
7. Alcance	A todos los Organos y Unidades Organicas del Hospital Antonio Lorena.						
8. Base Legal	- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado - Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento Ley de Contrataciones del Estado. - Ley N° 1053, Ley General de Aduanas. - Decreto Legislativo N° 1436, Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera del Sector Público. - Decreto Legislativo N° 1439, que aprueba el Reglamento del Decreto legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. - Decreto Supremo N° 217-2019-EF, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento						
9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product			
- MEF - MINSA - OSCE - GORE Cusco - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Comité de Procedimientos de Selección - MINSA - Instituciones públicas y/o privadas - Personas naturales	- Plan operativo institucional - POI - Requerimientos de los usuarios de las unidades orgánicas con (especificaciones técnicas, términos de referencia, expediente técnico) - Presupuesto institucional de Apertura (PIA) - Presupuesto institucional Modificado-PIM - Cuadro de Necesidades de las Unidades Orgánicas del HAL	PS.01.01 Gestión de Adquisiciones	- Plan Anual de Contrataciones, Programación Multianual de Bienes y Servicios - Cuadro Multianual de Necesidades - Expedientes de procedimientos de selección - Plan Anual de Contrataciones - Ordenes de Compra/ Servicios y Contratos - Informe de Evaluación del PAC - Bien Adquirido - Servicio Contratado - Actualización del Catálogo Único de bienes y Servicios	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones públicas y/o privadas - Personas naturales - MEF - OSCE - OCI - MINSA			

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
• MEF • MINSA • OSCE • GORE Cusco • Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena • Comité de Procedimientos de Selección • MINSA • Instituciones públicas y/o privadas • Personas naturales	• Plan Multianual de Inversiones • Plan de Gobierno Digital • Plan Informático • Catálogo de Bienes y Servicios • Acta de conformidad • Orden de compra • Informe técnico de estado de equipamiento • Inventario de bienes patrimoniales • Formato de Título de Propiedad • Pecosas • Notas de Entrada de Almacén – NEA	PS.01.02 Administración de bienes	• Mantenimiento de Bienes patrimoniales • Alfajas y bajas de bienes • Bienes custodiados, almacenados y distribuidos • Conciliación de existencias y activo fijo • Inventarios de Bienes Patrimoniales • Plan de equipamiento • Diagnóstico de brechas de mantenimiento • Planes de mantenimiento • Informes de mantenimiento • Tarjeta de Control de Stock • Notas de Entrada de Almacén -NEA • Comprobantes de salida(PECOSA) • Reporte de servicio de transporte • Informe de supervisión de servicios de limpieza y seguridad • Informe situacional de Servicios Generales • Distribución y Despacho	• Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena • Instituciones públicas y/o privadas • Personas naturales • MEF • OSCE • OCI • MINSA
14. Indicador de Desempeño	PS01 FID.01 Porcentaje de cumplimiento del PAC PS01 FID.02 Cumplimiento en la recepción de Órdenes de compra PS01 FID.03 Porcentaje de compras menores o iguales a 8 UIT realizadas antes de los 08 días PS01 FID.04 Porcentaje de estimación del Cuadro de Necesidades aprobados PS01 FID.05 Cantidad de Bienes dados de alta por mes			
15. Controles	• Control de recepción de bienes, Control y Seguimiento total del Inventario • Control de la programación de mantenimiento de Infraestructura, equipamiento y servicios generales • Registro SEACE • Registro Nacional de Proveedores- RNP			
16. Recursos				
Recursos humanos	Personal Administrativo Profesional y Técnico	Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA, Sistema Administrativo Financiera SIAF, Sistema de Trámite Documentario(STD)		

Instalaciones	Oficinas Administrativas Almacén	Equipos	Computadora, impresora, vehículos
	Áreas de lavandería y costura		

17. Elaboración, Revisión y Aprobación			
	Cargo	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Lic. Ent. Mery R. Condori Condori	Área Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO LIC. ENT. MERY R. CONDORI CONDORI ÁREA DE ORGANIZACIÓN CEP-000504 RNE-01003
Revisado por:	CPC Larry Jesus Choque Campos	Jefe de la Unidad de Logística	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA CPC LARRY JESUS CHOQUE CAMPOS JEFE DE LA UNIDAD DE LOGISTICA
Aprobado por:	Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamarra	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Dr. Dennis Fernando Mendoza Gamarra DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOS. ANTONIO LORENA CNP 36246 RNE 28701



• PS02: Gestión Financiera y Presupuestal

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0						
1. Nombre del Proceso	Gestión Financiera y Presupuestal	2. Código	PS02	3. Tipo de Proceso	Soporte	4. Versión
5. Objetivo del Proceso	Gestionar los recursos financieros de manera oportuna y eficiente para un adecuado funcionamiento del Hospital Antonio Lorena.					
6. Dueño del Proceso	Director de la Oficina de Administración del Hospital Antonio Lorena					
7. Alcance	A todos los Organos y Unidades Organicas del Hospital Antonio Lorena					
8. Base Legal	- Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad. - Ley N° 28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público - Ley N° 28411 Ley general del Sistema Nacional de Presupuesto - Ley 28693, Ley general del Sistema Nacional de Tesorería - Decreto Legislativo N° 1437, Sistema Nacional de Endeudamiento Público - Decreto Legislativo N° 1438, Sistema Nacional de Contabilidad - Decreto Legislativo N° 1439, Sistema Nacional de Abastecimiento - Decreto Legislativo N° 1440, Sistema Nacional de Presupuesto Público y su modificatoria - Decreto Legislativo N° 1441, Sistema Nacional de Tesorería - Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. - Decreto Supremo N°020-2014-SA que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. - Ley N° 29751, Ley del Financiamiento Público de los Regímenes Subsidiado y Semicontributivo del Aseguramiento Universal en Salud. - Directiva Administrativa N° 002-2020-SIS/GNF - v.01 Directiva Administrativa para el Control Financiero y sus Procedimientos de Monitoreo, Supervisión y Seguimiento a las Transferencias Financieras del Seguro Integral de Salud.					
9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product		
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF - Ministerio de Salud -MINSA - Contraloría General de la República -CGR - Seguro Integral de Salud-SIS - Instituciones Públicas y privadas	- Presupuesto Institucional de Apertura – PIA - Presupuesto Institucional Modificado – PIM - Facturas, boletas y recibos por Honorarios - Expedientes de Bienes y Servicios - Ejecución de gasto y registro de ingresos - Registro de compras y ventas	PS.02.01 Gestión de Tesorería.	- Ejecución y Custodia de carta Fianzas - Declaración de tributos PDT (SUNAT) - Comprobantes de Pago de las Órdenes de compra y órdenes de servicio y Remuneraciones - Informe de ingresos y egresos - conciliación de cuentas de enlace - rendición de caja chica	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones públicas y/o privadas - Personas naturales - MEF - OSCE - OCI - MINSA - SUNAT		



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
Organizaciones Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Registro de consumos de prestaciones de salud - Liquidación de cuentas Corrientes		- Arqueo de caja chica, cajas recaudadoras, cartas fianzas y chequeras - Devengado y Girado de Cuentas Corrientes; Cuentas de Servicios planillas de Remuneraciones y otros.	
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF - Ministerio de Salud - MINSA - Contraloría General de la República - CGR - Seguro Integral de Salud - SIS - Instituciones Públicas y privadas - Organizaciones Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Registro de ingresos, compromisos, devengado y grado - Inventarios patrimoniales - Notas de entrada de Almacén NEA - Reportes de PECOSAS - Ordenes de compra y ordenes de servicio - Apertura de caja chica - Información de Facturas, boletas y recibos por honorarios	PS.02.02 Gestión Contable	- Estados Financieros y Presupuestarios y balance de comprobación - Informe mensual de ejecución presupuestal - Análisis de Cuentas Contables - Rendición de cuentas de Balance en el SIAF. - Elaboración de ecuaciones probatorias de ingreso y gastos - Notas de los Estados Financieros y Contables - Balance de Comprobación o Balance General - Acta de Conciliación de las cuentas por operaciones recíprocas.	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Proveedores - Instituciones públicas y/o Privadas (SUNAT, AFP, ESSALUD, ONP, etc.) - Ministerio de Economía y Finanzas - MEF - Contraloría General de la República - CGR - Ministerio de Salud - MINSA

14. Indicador de Desempeño	PSO2 FID.01 Efectividad de Garantías Ejecutadas PSO2 FID.02 Calidad del Registro Contable PSO2 FID.03 Cumplimiento de la prestación de la Ejecución presupuestal
15. Controles	- Auditoría financiera de prestaciones de salud - Control y Seguimiento del registro contable
16. Recursos	



Recursos humanos	Personal Técnico y profesional Administrativo	Sistemas informáticos	Sistema Integrado de gestión Administrativa (SIGA), Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), Sistema de Trámite Documentario (STD) Sistema de Economía
Instalaciones	Oficinas Administrativas	Equipos	Computadora, impresora multifuncional, multímetros, equipos para soldar escaner
17. Elaboración, Revisión y Aprobación			
	Cargo	Órgano / Unidad Orgánica	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Elaborado por:	Lic. Enl. Mery R. Condori Condori	Área Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	LIC. ENL. Mery R. Condori Condori ÁREA DE ORGANIZACIÓN CEP-0000004 PNE-01083
Revisado por:	CPC Rosa Bravo Sola	Jefe de la Unidad de Economía	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA
Aprobado por:	Dr. Dennis Mendoza Gamarra	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA



Dr. Dennis Mendoza Gamarra
DIRECTOR EJECUTIVO DEL H.A.L.
C.P. 38244 BNE 28701

• PS03: Gestión de Recursos Humanos

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0					
1. Nombre del Proceso	Gestión de Recursos Humanos	2. Código	PS03	3. Tipo de Proceso	4. Versión
5. Objetivo del Proceso	Contar con el capital humano necesario, competente y proactivo que permita el cumplimiento de las metas y objetivos del Hospital Antonio Lorena			Soporte	V.01
6. Dueño del Proceso	Jefe de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos				
7. Alcance	Comprende a todo el Sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos y a los Órganos y unidades de Órganos del Hospital Antonio Lorena				
8. Base Legal	- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, - Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Administración Pública - Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 26842, Ley General de Salud - Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil - Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30057, - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General - Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público. - Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios. - Decreto Legislativo N° 1153, Decreto Legislativo que regula las políticas integrales de compensaciones y entregaeconómicas del personal de salud al servicio del estado. - Resolución Ministerial N° 595-2018/MINSA, que aprueba el Clasificador de cargos del Ministerio de Salud, y sus modificatorias. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, Formalizan la aprobación de la Directiva N° 002-2014- SERVIR/GDSRH - Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 277-2015-SERVIR-PE, Formalizan la aprobación de la Directiva que desarrolla el Subsistema de Gestión de Rendimiento. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 0068-2020-SERVIR-PE, Formalizan la aprobación de la Directiva del Subsistema de Gestión del Rendimiento.				



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
- MEF - Ministerio de Salud MINSA - SERVIR - GORE Cusco - GERESA Cusco - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo - Seguro Integral de Salud - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Plan Estratégico GORE Cusco - Plan Operativo Institucional - Normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (MINSA -SERVIR) - Requerimiento de la Planificación de recursos humanos	PS03.01 Planificación de Políticas de Recursos Humanos	- Políticas normativas y procedimientos internos de Recursos Humanos - Plan de Gestión de Personas (Plan de Trabajo) - Reglamento Interno de Servidores del HAL (RIS) - Cuadro de Indicadores de Gestión de Recursos Humanos - Informe de Análisis de necesidad de personal - Dotación de Recursos Humanos	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo - GORE Cusco - GERESA Cusco - MEF - SERVIR - MINSA
- Ministerio de Economía y Finanzas MEF - Ministerio de Salud MINSA - SERVIR - GORE Cusco - GERESA Cusco - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Plan Operativo Institucional - Políticas normativas y procedimientos internos de Recursos Humanos - Normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (MINSA -SERVIR) - Plan de Gestión de RRHH - Cuadro para la asignación de Personal CAP-P	PS03.02 Organización del Trabajo y su Distribución	- Perfiles de Puestos aprobados - Manual de Perfiles de Puestos (MPP) - Cuadro Para la Asignación de Personal Provisional CAP-P - Cuadro de Puestos de la Entidad (PCE) - Presupuesto Anual de Personal (PAP) - Administración de los Recursos Humanos en los aplicativos del INFORHUS y el AIRHSP 276 y 1057 y 1153	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo - GORE Cusco - GERESA Cusco - SERVIR
- Ministerio de Economía y Finanzas MEF - Ministerio de Salud MINSA - SERVIR - GORE Cusco - GERESA Cusco - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano o Usuario	- Plan de Gestión de RRHH - Diseño de Puestos - Administración de Compensaciones - Requerimiento de contratación CAS con el perfil del puesto aprobado - Mandatos judiciales de Incorporación CAP Provisional (CAP - P) - Resolución de designación	PS03.03 Gestión del Empleo	- Expediente del proceso de incorporación - Contrato y/o resolución CAS - Inducción del personal del HAL y Periodo de Prueba - Legajos del personal del HAL actualizados - Resolución de cesar/ceder resolución de aceptación de renuncia/ carta de no Renovación - Desplazamiento del Personal del HAL - Resolución Ministerial de mandato judicial - reincorporación (D.L. 278) - Informes o Resoluciones del procedimiento administrativo disciplinario - Resolución de designación de Cargo de Confianza - Resoluciones de reconocimiento de cesantía o sobrevivencia - Programación de vacaciones - Resoluciones de licencias, por enfermedad, maternidad y facultades sindicales - Resolución por Desvinculación del personal del HAL	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo - GORE Cusco - GERESA Cusco - SERVIR - MINSA



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Producto	13. Receptor final del producto
- Ministerio de Economía y Finanzas MEF - Ministerio de Salud MINSA - SERVIR - GORE Cusco - GERESA Cusco - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Resolución Directoral de inicio para la implementación de Gestión del Rendimiento del personal del HAL - Cuadro para Asignación de Personal (CAP - P) - Plan de Mejora individual de rendimiento del periodo anterior de Gestión de Rendimiento - Parti del Puesto aprobado - Resultados del periodo anterior de Gestión de Rendimiento - Normas y procedimientos para la gestión de pensiones - Contrato y/o resolución - Actenda de Contrato - Legajos del personal del HAL actualizados - Informe de otorgamiento de beneficios y compensaciones del mes - Lista de Servidores/as Civiles con subsidio - Reporte de sistema de control de asistencia mensual (vacaciones, licencias, permisos) - Resolución de cese / Carta, Oficio o Resolución de aceptación de renuncia / carta de no renovación - Solicitud de reconocimiento de pago de pensión - Autorización de descuentos - Normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH - SERVIR) - Plan de Mejora individual de rendimiento - Plan Operativo Institucional - Plan de Desarrollo de Personas - PDP del periodo anterior - Diagnóstico de necesidades de capacitación - Solicitud de capacitación del personal del HAL	PS03.04 Gestión del Rendimiento	- Plan de implementación gestión de rendimiento - Informe de cierre de Gestión de Rendimiento - Plan de Mejora individual de Rendimiento - Evaluación de Rendimiento - Directiva para la evaluación del desempeño - Matriz de monitoreo - Planillas de pago del personal del HAL - Resoluciones de Reconocimiento de beneficios y compensaciones - Reportes de descuentos - Resolución de otorgamiento de pensiones - Reporte de Compensaciones y beneficios	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - GORE Cusco - GERESA Cusco - SERVIR - MEF - MINSA - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - GORE Cusco - GERESA Cusco - SERVIR - MEF - MINSA
- MEF - Ministerio de Salud MINSA - SERVIR - GORE Cusco - GERESA Cusco - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH - SERVIR) - Plan de Mejora individual de rendimiento - Plan Operativo Institucional - Plan de Desarrollo de Personas - PDP del periodo anterior - Diagnóstico de necesidades de capacitación - Solicitud de capacitación del personal del HAL	PS03.06 Gestión de Desarrollo y Capacitación	- Diagnóstico de necesidades de capacitación (DMC) - Plan de desarrollo de las personas PDP (capacitaciones internas y externas) del HAL - Certificados de Capacitación - Informe final de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas PDP - Plan de línea de carrera - Evaluación de la capacitación - Registro de capacitaciones	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo - GORE Cusco - GERESA Cusco - MEF - SERVIR - MINSA

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Producto	13. Receptor final del producto
- Ministerio de Economía y Finanzas MEF - Ministerio de Salud MINSA - SERVIR - GORE Cusco - GERESA Cusco - Comité de Seguridad y S - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Normas en materia de bienestar social, clima, cultura, seguridad y salud, y comunicación interna - Pliego de reclamos del sindicato de trabajadores del HAL - Identificación de necesidades para el bienestar social, clima, cultura, seguridad y salud y comunicación interna del HAL - Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del HAL	PS03.07 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	- Documentos de respuesta de atención de recursos impugnativos y reclamos del personal del HAL (relaciones laborales individuales) - Expediente con Recursos de apelación - Negociación de pliegos de reclamos y de convenios colectivos a nivel del HAL - Convenio colectivo suscrito - Actas de Na acuerdo colectivo - Plan de seguridad y salud en el trabajo (SST) - Plan de Capacitaciones en SST - Informe de resultados de acciones en seguridad y salud en el trabajo (SST) - Reportes estadísticos de Atención de incidentes y accidentes laborales (SST) - Plan de Bienestar Social - Actividades de bienestar social realizadas - Informe de Ejecución del Plan de Bienestar Social Informe de Ejecución del Plan de Bienestar Social - Plan de la cultura y clima organizacional - Actividades de cultura y clima organizacional realizadas - Informe de ejecución del Plan de Cultura y Clima Organizacional - Medición del Clima Organizacional - Plan de comunicación interna - Actividades de comunicación interna realizadas - Informe de ejecución del Plan de Comunicación Interna	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - GORE Cusco - GERESA Cusco - SERVIR - MEF - MINSA



14. Indicador de Desempeño	PS03 FID.01 Porcentaje de Requerimientos de Contratos de personal autorizados PS03 FID.02 Porcentaje de trabajadores que cubren plazas y cargos del CAP PS03 FID.03 Porcentaje de Inasistencia del personal PS03 FID.04 Porcentaje de Personal Capacitado PS03 FID.05 Porcentaje de accidentes laborales PS03 FID.06 Porcentaje de personal afiliado al sistema de pensiones de la ONP
15. Controles	Control y seguimiento del CAP-Provisional, Control y seguimiento del PAP, Control y seguimiento del MPP, Seguimiento del diseño de prestos, seguimiento de la administración de puestos, Control y seguimiento de la inclusión al personal nuevo, Control y seguimiento de administración de los legajos, Control de asistencia, Control y seguimiento de desplazamiento, Control y seguimiento de las compensaciones, Control y seguimiento de la administración de pensiones, Control y seguimiento de seguridad y salud en el trabajo, Control y seguimiento de accidentes en el trabajo, Control y seguimiento de las capacitaciones al personal
Recursos humanos	Personal Técnico y Profesional Administrativo, Trabajadora Social
Instalaciones	Oficinas Administrativas
	Equipos
	Computadora, impresora, multifuncional

15. Recursos

INFORHUS, AIRHSP, Legajos PLH, Sistema de Gestión Documentaria

17. Elaboración, Revisión y Aprobación

	Cargo	Órgano / Unidad Orgánica	Sistemas Informáticos
Elaborado por:	Lic. Enf. Mery R. Condori Condoni	Área Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	GOBIERNO REGIONAL CUSCO SECRETARÍA REGIONAL DE ECONOMÍA Y FINANZAS OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Revisado por:	Bach. Omar Centeno Saavedra	Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos	LIC. ENF. Mery R. Condori Condoni ÁREA DE ORGANIZACIÓN CEP-009804 RNE-01003
Aprobado por:	Dr. Dennis Mendoza Gamarra	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO SECRETARÍA REGIONAL DE ECONOMÍA Y FINANZAS OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



Dr. Dennis Mendoza Gamarra
DIRECTOR EJECUTIVO DEL H.A.L.
C/PA 38234 NAVE 26701

PS04: Gestión de Tecnologías de la Información

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0							
1. Nombre del Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información			2. Código	PS04	3. Tipo de Proceso	4. Versión
5. Objetivo del Proceso	Proporcionar las estrategias y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones necesarios para el cumplimiento de los objetivos el Hospital Antonio Lorena, asegurando su adecuada operatividad y seguridad a nivel de software y hardware						
6. Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información						
7. Alcance	Proceso de soporte orientado a contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital Antonio Lorena. A todas las unidades de organización del Hospital Antonio Lorena						
8. Base Legal	- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. - Ley N.º 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud - D.S. N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública - Ley 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales, Aprobado mediante Decreto Supremo N°052-2009-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 070-2011-PCM - Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM, Uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-JSO/IEC 12207:2004 Tecnología de la Información. «Procesos del Ciclo de Vida del Software», 1ª Edición en entidades del Sistema Nacional de Informática - Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos del Gobierno Electrónico - Decreto Supremo N° 063-2011-PCM que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)						
9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product			
- Ministerio de Salud MINSA - Instituto TIC - Gobierno Regional Cusco GORE Cusco - Gerencia Regional de Salud GERESA Cusco - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Plan Operativo Institucional - Requerimiento TIC de las Unidades Orgánicas - Solicitudes de Cambio o mantenimiento de TIC	PS04.01 Gobierno Digital	- Plan de gobierno digital - Informe de ejecución de planes y proyectos - Manejo de datos - Sistemas de comunicación - Sistemas de ciberseguridad	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Gerencia Regional de Salud GERESA Cusco - Gobierno Regional Cusco GORE Cusco - Instituto TIC - Ministerio de Salud MINSA			



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
- Ministerio de Salud MINSA - Instituto TIC - Gobierno Regional Cusco - GORE Cusco - Gerencia Regional de Salud GERESA Cusco - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Plan de Gobierno Digital - Solicitud de soluciones tecnológicas - Requerimiento TIC de las Unidades Orgánicas	PS04.02 Gestión de Desarrollo del Software	- Plan de continuidad tecnológica - Desarrollo de soluciones tecnológicas (software) - Inventario de los recursos tecnológicos (software y equipos especializados) - Proyectos de mejoras de tecnología de la información - Documentación de Cambios por versiones - Catálogo de servicios - TIC	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Gerencia Regional de Salud GERESA Cusco - Gobierno Regional Cusco - GORE Cusco - Instituto TIC - Ministerio de Salud MINSA
- Ministerio de Salud MINSA - Instituto TIC - Gobierno Regional Cusco - GORE Cusco - Gerencia Regional de Salud GERESA Cusco - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Plan de mantenimiento de Equipos Informáticos - Base de Datos de solicitudes, incidencias y Problemas - Reporte de Incidencia - Catálogo de servicios- TIC	PS.04.03 Gestión de la Infraestructura Tecnológica	- Plan de contingencia de tecnología de la información - Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura Tecnológica - Atención técnica operativa - Solicitudes de Incidencias - Atendidas - Informe de Operatividad de Servicios - Informe de vulnerabilidades Detectadas - Documentación de Pases a Producción	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Gerencia Regional de Salud GERESA Cusco - Gobierno Regional Cusco - GORE Cusco - Instituto TIC - Ministerio de Salud MINSA

14. Indicador de Desempeño	PSO4 FID.01 Porcentaje de cumplimiento del plan de gobierno digital PSO4 FID.02 Porcentaje de disponibilidad de los servicios informáticos PSO4 FID.03 Porcentaje de nuevos Servicios o funcionalidades implementadas como proyectos de mejora PSO4 FID.04 Porcentaje de avance en los Planes o proyectos de tecnologías de Información PSO3 FID.05 Porcentaje de sistemas de información implementados PSO3 FID.06 Porcentaje de equipos que cumplen con las normas de derecho de autor de software PSO3 FID.07 Porcentaje de atención de mantenimiento de servidores y Workstation
--	---



15. Controles - Control y seguimiento base de datos de información - Control de calidad de software - Seguimiento y control de técnicas y métodos de seguridad	16. Recursos		
Recursos humanos	Ingeniero en sistemas, técnicos en sistemas, personal administrativo y Auxiliares	Sistemas Informáticos	Sistema de Gestión Documental Servicios Informáticos Básicos Sistema de Historia Clínica Informatizada
Instalaciones	Oficinas Administrativas	Equipos	Computadora, Impresora, escaner

17. Elaboración, Revisión y Aprobación			
	Cargo	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Lic. Enf. Mary R. Condori Condori	Área Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	 LIC. ENF. Mary Roberta Condori Condori ÁREA DE ORGANIZACIÓN CEP-009804 RNE-01003
Revisado por:	Ing. Henry Astete Valcarcel	Oficina de Estadística, Informática y Telecomunicaciones	
Aprobado por:	Dr. Dennis Mendoza Gamara	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena	 Dr. Dennis Gamara Mendoza Gamara DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOS. ANT. LORENA



PS05: Gestión de la Comunicación

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

1. Nombre del Proceso	Gestión de la Comunicación	2. Código	PS05	3. Tipo de Proceso	4. Versión	V.01
5. Objetivo del Proceso	Construir confianza y credibilidad respecto a la organización del Hospital Antonio Lorena, fortaleciendo su identidad institucional y generando vínculos sostenibles con actores estratégicos y la participación ciudadana, dentro de un marco democrático, transparente y de acceso a la información pública, así como el ejercicio del derecho del ciudadano					
6. Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Gestión de la Comunicación del Hospital Antonio Lorena					
7. Alcance	Proceso de soporte orientado a desarrollar, articular y evaluar estrategias y mecanismos de comunicación, interna y externa, el manejo integral de la información y el buen relacionamiento entre el Hospital Antonio Lorena y el sector y con la ciudadanía A todas las unidades de la organización del Hospital Antonio Lorena					
8. Base Legal	- Ley N°26842, Ley General de Salud. - Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud. - Ley N° 29973, Ley General de las personas con discapacidad y su reglamento - Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del MINSA. - Ley N°28874 Ley que Regula la Publicidad Estatal - Ley N° 28278, Ley de Radio y Televisión y modificaciones. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificaciones. - Resolución Ministerial N° 638-2005/MINSA, que aprueba el Manual de Protocolo del MINSA. - Resolución Ministerial N° 638-2005/MINSA, que aprueba el Manual de Protocolo del MINSA. - Resolución Ejecutiva Regional N° 216-2023 GRACUSCO/GR APRUEBA EL Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025 Ampliado del Gobierno Regional del Cusco - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM/SGP, Lineamientos N° 02-2020-SGP, que establecen criterios sobre el Reglamento de Organización y Funciones -ROF y el Manual de Operaciones -MOP. - Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM-Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en Salud					
9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product		
- Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena	- Plan de Desarrollo Institucional - Plan Operativo Institucional - Presupuesto Institucional - Necesidades de campañas - Medios de comunicación	PS 05.01 Comunicación Externa	- Plan de Comunicación Institucional - Plan de Difusión de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Elaboración de contenidos de materiales comunicacionales para difusión interna y externa.	- Usuario o ciudadano - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones públicas y/o privadas - Medios de Comunicación - Gobierno Regional Cusco - GORE Cusco		



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
Ciudadano - Ministerio de Salud MINSA - SUSALUD - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	Autorizaciones de campañas de Publicidad: - Calendario Cívico - Comunicaciones del Ministerio de Salud Publicaciones y material para difusión: - Plan de Comunicación Institucional - Requerimiento de eventos protocolares - Solicitud de participación del HAL en eventos - Programación de Eventos - Monitoreo y Seguimiento de la Información pública y Coyuntura política - Políticas nacionales de salud - Necesidades de relaciones interinstitucionales - Estrategias de comunicación con impacto a la ciudadanía - Calendario Cívico - Convenios Interinstitucionales - Necesidad de Rueda de Prensa	PS.05.02 Gestión de la Imagen Institucional	- Boletines Institucionales de salud, actividades institucionales - Manual de identidad corporativa (branding institucional) - Informe de campañas comunicacionales - Síntesis de noticias en salud - Usuario informado - Elaboración de contenidos para eventos protocolares y efemérides de salud. - Manual de Protocolo de actividades Institucionales - Ceremonias Protocolares - Presentaciones de Eventos - Informe de monitoreo de medios de comunicación - Conferencias de prensa, debates periodísticos. - Informe de actividades interinstitucionales - Producto comunicacional externo (redes sociales, material promocional, saludos protocolares etc.) - Informe de coordinación con gremios - Informe de encuestas de percepción de la comunicación externa - Informe de evaluación de clima organizacional	- Ministerio de Salud MINSA - Usuario o ciudadano - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones públicas y/o privadas - Medios de comunicación - Instituciones Aliadas - Asociaciones civiles - Organizaciones sin fines de lucro (Voluntariado) - Medios de Comunicación - Gobierno Regional Cusco GORE Cusco - Ministerio de Salud MINSA

14. Indicador de Desempeño	PS04-FID.01 Nivel de la comunicación interna del personal PS04-FID.02 Nivel de percepción de la Imagen Institucional PS04-FID.03 Cantidad de edición y publicación en Redes Sociales por mes
15. Controles	• Monitoreo de cumplimiento de actividades • Seguimiento de publicidad en redes sociales • Seguimiento de eventos protocolares • Control y seguimiento de notas de prensa, comunicados y publicaciones institucionales

16. Recursos		
Recursos humanos	Personal Profesional Administrativo, Técnicos Administrativos y auxiliares, comunicadores Sociales	Sistemas Informáticos
Instalaciones	Oficinas Administrativas y Archivo Especial para acervo documentario Módulos de comunicación	Equipos
		Software y programas de diseño gráfico y edición de videos. Sistema de Trámite documentario, Sistema de archivo clínico Redes sociales; circuito cerrado Computadora, Impresora multifuncional, fotocopiadora

17. Elaboración, Revisión y Aprobación		
	Cargo	Órgano / Unidad Orgánica
Elaborado por:	Lic. Enf. Mary R. Condori Condori	Área Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Revisado por:	Lic. Estela Chacón Ortega	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
Aprobado por:	Dr. Dennis Mendoza Gamara	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena



Firma y Sello

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL ANTONIO LORENA
LIC. ENF. MARY R. CONDORI CONDORI
ÁREA DE ORGANIZACIÓN
CEP-005804 RNE-0108

Lic. Estela Chacón Ortega
CEP-005804 RNE-0108

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL ANTONIO LORENA
Dr. Dennis Mendoza Gamara
DIRECTOR EJECUTIVO DEL H.A.L.
CEP-005804 RNE-28781

PS06: Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

1. Nombre del Proceso	Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	2. Código	PS06	3. Tipo de Proceso	Soporte	4. Versión	V.01
5. Objetivo del Proceso	Brindar de manera oportuna la atención a los requerimientos que emiten los usuarios, promoviendo la ética y la transparencia en el Hospital Antonio Lorena, así como la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la misma, gestionando la recepción, custodia, archivamiento y disposición de la documentación generada en los procesos asistenciales y administrativos.						
6. Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información del Hospital Antonio Lorena						
7. Alcance	Proceso de soporte orientado a brindar de manera oportuna la atención a los requerimientos que emiten los ciudadanos, promoviendo la ética y la transparencia en el Hospital Antonio Lorena, así como la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la misma. A todas las unidades de la organización del Hospital Antonio Lorena						
8. Base Legal	- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, modificada por la Ley N° 27927. - Ley N° 25323 Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos. - Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales. - Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias. - Decreto Ley N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenando de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 005-2018-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 25323 - Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27269 y sus modificatorias - Decreto Supremo N° 008-2017-SA, Reglamento de Organización y Funciones del MINSA - Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGO, Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310 - Resolución Ejecutiva Regional N° 216-2023 GR/CUSCO/GR APRUEBA EL Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 Ampliado del Gobierno Regional del Cusco - Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.						



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
- Ministerio de Salud MINSA - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas y/o Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Documentos generados o recibidos por la entidad. - Sistema de Gestión documental (documentos internos) - Sistema de Gestión documental (documentos externos) - Libro de Reclamaciones - Solicitud de atención de procedimientos TUPA - Quejas y reclamaciones - Directiva de foliación - Directiva de trámite documental - Resolución de fedatarios del hospital - Manual del TUPA - Consulta de usuarios	PS06.01 Atención al ciudadano	- Atención de solicitudes de procedimientos TUPA - Orientación al ciudadano en módulos de orientación e informes - Notificación de documentos - Comunicación al usuario o paciente - Servicio de mensajería - Informe de cumplimiento de protocolos de atención al ciudadano.	- Usuario o ciudadano - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones públicas y/o privadas - Gobierno Regional Cusco GORE Cusco - Ministerio de Salud MINSA



9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del producto
- Ministerio de Salud MINSA - Archivo general de la Nación - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas y/o Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Documentos generados o recibidos por la entidad - Formatos de Historia Clínica- Formatos Especiales: - Identificación, filiación, referencias y contra referencias, Seguros, seguros (SIS, SOAT entre otros) - Hoja de programación de Historia Clínica - Documentos institucionales	PS06.02 Trámite documentario	- Informe de solicitudes recepcionadas - Distribución de documentos internos y externos - Documentación recibida y enviada - Reporte de ingresos y salidas de documentos - Archivo de historias clínicas - Solicitudes atendidas de información pública - Disposición de documentos - Custodia en archivo institucional - Documentos autenticados - Registro o libro de autenticación de documentos	- Usuario o ciudadano - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones públicas y/o privadas - GERESA Cusco - Gobierno Regional Cusco GORE Cusco - Ministerio de Salud MINSA - Archivo general de la Nación
- Ministerio de Salud MINSA - Archivo general de la Nación - GORE Cusco - GERESA Cusco - Instituciones Públicas y/o Privadas - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Ciudadano	- Solicitud de acceso a la información pública - Consulta por Central Telefónica - Lineamientos de acceso a la información - Portal web MINSA	PS06.03 Gestión documental	- Portal de transparencia actualizado - Atención de solicitudes en transparencia y acceso a la información pública - Informe de evaluación de la administración documentaria - Informe de solicitud de transparencia	- Usuario o ciudadano - Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - Instituciones públicas y/o privadas - GERESA Cusco - Gobierno Regional Cusco GORE Cusco - Ministerio de Salud MINSA - Archivo general de la Nación

14. Indicador de Desempeño	- Porcentaje de documentos recepcionados y atendidos oportunamente - Porcentaje de atención de solicitudes de documentos
15. Controles	Control de recepción y atención de documentos



- Seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública

16. Recursos

Recursos humanos	Personal Profesional Administrativo, Técnicos administrativos auxiliares, comunicadores sociales	Sistemas informáticos	Sistema de Gestión Documentaria, Sistema de Gestión Hospitalaria / Archivo Documentario
Instalaciones	Oficinas Administrativas y archivo especial para acervo documentario/Ambientes de Archivo	Equipos	Computadora, impresora, multifuncional, fotocopidora escáner

17. Elaboración, Revisión y Aprobación

	Cargo	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Lic. Enf. Mery R. Condoni Condoni	Area Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA LIC. ENF. Mery Condoni Condoni AREA DE ORGANIZACIÓN CEP-000804 RNE-01030
Revisado por:	Dr. Dennis Mendoza Gamara	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Dr. Dennis Mendoza Gamara DIRECTOR EJECUTIVO DEL H.A.L. CEP-000804 RNE-01030
Aprobado por:	Dr. Dennis Mendoza Gamara	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena	GOBIERNO REGIONAL CUSCO GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA Dr. Dennis Mendoza Gamara DIRECTOR EJECUTIVO DEL H.A.L. CEP-000804 RNE-01030



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 0

1. Nombre del Proceso	Gestión del Mantenimiento Equipamiento e Infraestructura	2. Código	PS07	3. Tipo de Proceso	Soporte	4. Versión	V.01
5. Objetivo del Proceso	Permitir el funcionamiento continuo de la infraestructura y equipamiento a través de acciones preventivas y correctivas de mantenimiento.						
6. Dueño del Proceso	Director Ejecutivo de la Unidad de Administración						
7. Alcance	Proceso que comprende la planificación, ejecución y evaluación del mantenimiento de la infraestructura y equipamiento del Instituto.						
8. Base Legal	- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de salud y servicios Médicos de Apoyo - Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud" - Resolución Ministerial N° 016-98-SA/DM Normas Técnicas para el Mantenimiento Preventivo y Conservación de la Infraestructura en Hospitales. - Resolución Ministerial N° 335-2005 Estándares Mínimos de seguridad para la construcción, ampliación, rehabilitación, remodelación y mitigación de riesgos en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo - Resolución Ministerial N° 016-98-SADM Normas Técnicas para el Mantenimiento Preventivo y Conservación de la Infraestructura en Hospitales.						

9. Proveedores	10. Entradas / Insumos	11. Procesos del Nivel 1	12. Salidas / Productos	13. Receptor final del product
- Unidades de Organización del Instituto Nacional Especializado - MINSA	- Plan de Desarrollo Institucional - Plan Operativo Institucional - Programación de inversión multiannual - Requerimiento de mantenimiento. - Plan de Equipamiento - Plan de Mantenimiento de Infraestructura y equipamiento - Índice de seguridad	PS 07 01 Identificación y priorización de Equipamiento e Infraestructura	- Plan Multiannual de equipos por Reposición - Plan de equipos Nuevos - Plan de mantenimiento de equipamiento biomédico - Plan de Seguridad para la Tecnología biomédica - Evaluación de la Situación Actual del equipamiento - Informe de la ejecución del Mantenimiento (preventivo y correctivo) - Instalación de equipos biomédicos	- Unidades de Organización del Hospital Antonio Lorena - MINSA - Unidades de Organización del Instituto Nacional Especializado - MINSA



PS.07.02		Mantenimiento de la Infraestructura Física y equipamiento hospitalario	- Mantenimiento y/o mejoramiento de infraestructura - Plan de Mantenimiento de Infraestructura - Informe de la Ejecución del mantenimiento de infraestructura
14. Indicador de Desempeño	Porcentaje de equipamiento operativo Porcentaje de infraestructura operativa		
15. Controles	Control de operatividad de equipos		
16. Recursos			
Recursos humanos	Personal Administrativo	Sistemas informáticos	SIGA
Instalaciones	Oficinas Administrativas Ambientes de mantenimiento	Equipos	Computadora, impresora, escáner
17. Elaboración, Revisión y Aprobación			
	Cargo	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello
Elaborado por:	Lic. Enf. Mery R. Condon Condoni	Area Funcional de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	 LIC. ENFERMERÍA Mery R. Condon Condoni UNIDAD DE ORGANIZACIÓN CEP-003804 RNE-01003
Revisado por:	SP Mario Baca Olayunco	Jefe de la Unidad de Mantenimiento, Transportes y Servicios generales	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
Aprobado por:	Dr. Dennis Mendoza Gamarra	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena	 GOBIERNO REGIONAL CUSCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO HOSPITAL ANTONIO LORENA

VIII.- MATRIZ DE CLIENTE PRODUCTO

Productos Clave	Gestión de la Información en Salud					Gestión de la Docencia e Investigación				Atención de servicios de Soporte de Salud						Atención de Salud Especializada y Sub Especializada						Gestión de Admisión de Referencia y Contra referencia			
	Sala Situacional de Eventos Sujetos a Notificación	Analisis Institucional del Hospital Antonio Lorena (ASIS-HAL)	Informe de Demanda de Servicios de Salud	Informe o reporte estadístico de Salud del HAL	Informe de seguimiento de la Docencia	Estudios de Investigación	Informes de Investigación	Resultado de exámenes de Laboratorio	Resultado de Imagendiagnóstico	Dispositivos médicos y Productos Sanitarios	Unidad de Sangre y Hemocomponentes	Terapias de Rehabilitación	Atenciones de Salud de Urgencias y Emergencias Altamente	Atenciones de Salud Ambulatoria	Atenciones de Salud Quirúrgica altamente especializada	Atención de Salud en Hospitalización	Atenciones de Salud en Unidades Críticas altamente especializadas	Administración del Asegurado	Referencia y Contra referencia	Tele salud	Prevención de Riesgos				
Órganos y Unidades Órganos del HAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Neonatos							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Niños							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Adolescentes							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Jóvenes							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X				
Adultos							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X					
Adulto Mayor							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
IPRESS MINSA																									
IPRESS Privadas																									
IPRESS- Es Salud																									
Profesionales de la Salud	X	X	X	X	X	X												X	X						
Entidades Públicas y privadas																		X	X						



IX. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Código del Proceso	Responsables	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Jefe de Equipo - Dirección General y Jefe de Planificación y Presupuesto	Jefe de Equipo - Oficina de Inteligencia Sanitaria y - jefe de la Unidad de Estadística e Informática	Jefe de Oficina de la Unidad de Gestión de Asesoría Legal	Jefe de Oficina de la Unidad de Gestión de la Calidad	Director (a) Adjunto de Atención Cídel Hospital Antonio Lorena	Jefe del Departamento de los Servicios de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento	Jefe la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación,	Director de la oficina de Administración - Unidad de Logística	Director de la oficina de Administración - Unidad de Logística
PE01	Gestión de la Planificación Operativa del HAL	X									
PE02	Gestión Desarrollo Institucional		X								
PE03	Gestión de la Información en Salud			X							
PE04	Gestión de la Calidad Institucional				X						
PE05	Gestión de Asesoría Legal					X					
PM01	Atención de Salud Especializada y Sub Especializada						X				
PM02	Atención de Servicios de Soporte para la atención en Salud							X			
PM03	Gestión de la Docencia e Investigación								X		
PS01	Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios									X	
PS02	Gestión Financiera y Presupuestal(Contabilidad)										X



Código del Proceso	Responsables	Dirección de la oficina de Administración - Unidad de Gestión de Recursos Humanos	Jefe de gestión de las Tecnologías de la Información	Jefe de la Unidad de Gestión de la Comunicación	Dirección Ejecutiva del HAL Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	Dirección de la oficina de Administración - Gestión de Mantenimiento de equipos biomédicos e Infraestructura
PS03	Gestión de Recursos Humanos	X				
PS04	Gestión de las Tecnologías de la Información		X			
PS05	Gestión de la Comunicación			X		
PS06	Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano				X	
PS07	Gestión de Mantenimiento de equipos biomédicos e Infraestructura					X



FICHA TECNICA DE INDICADORES

- Indicador del Proceso PE01: Gestión de la Planificación Operativa

Código del indicador	PE01 - FID.01
Proceso	PE01: Gestión de la Planificación Operativa y Desarrollo Institucional
Objetivo	Planear, ejecutar y evaluar acciones para el cumplimiento de los objetivos del Hospital Antonio Lorena apoyándose en los lineamientos de la política sectorial en salud.
Indicador	Grado de cumplimiento de elaboración del Plan Operativo Institucional (POI)
Finalidad del indicador	Fomentar una planificación adecuada acorde a los lineamientos institucionales y del sector.
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de Actividades Ejecutada en el POI} \times 100}{\text{Total de Actividades Programadas en el POI}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de Medida	Semestre evaluado
Linea Base	En construcción
Meta	I Trimestre = 14.88% II Trimestre = 32.42 % III Trimestre = 59.65% IV Trimestre = 95.57%
Fuente de Datos	Informe de evaluación
Responsable	Oficina de Planeamiento y Presupuesto



Código del indicador	PE01 - FID.02
Proceso	PE01: Gestión de la Planificación Operativa y Desarrollo Institucional
Objetivo	Planear, ejecutar y evaluar acciones para el cumplimiento de los objetivos del instituto apoyándose en los lineamientos de la política sectorial en salud.
Indicador	Porcentaje de la ejecución del Presupuesto Institucional del Hospital Antonio de acuerdo a lo asignado
Finalidad del indicador	Medir el nivel de avance de la ejecución presupuestal del HAL correspondiente al ejercicio presupuestal 2023
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Presupuesto Institucional devengado ejercicio 2024} * 100}{\text{Presupuesto Institucional Modificado ejercicio 2024}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de Medida	Semestral
Línea Base	En construcción
Meta	90%
Fuente de Datos	Informe de evaluación
Responsable	Oficina de Planeamiento y Presupuesto



Código del indicador	PE01 - FID 03
Proceso	PE01: Gestión de la Planificación Operativa
Objetivo	Planear, ejecutar y evaluar acciones para el cumplimiento de los objetivos del Instituto apoyándose en los lineamientos de la política sectorial en salud.
Indicador	Porcentaje de Documentos de Gestión elaborados y aprobados
Finalidad del indicador	Medir la atención de los proyectos de documentos de gestión requeridos por el Hospital asntonio Lorena.
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de documentos de gestión aprobados} * 100}{\text{Número de documentos de gestión requeridos por el HAL}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Annual
Oportunidad de Medida	Annual
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Acto resolutivo Sistema de Gestión Documental
Responsable	Oficina de Planeamiento y Presupuesto



• **PE02.-Indicador de Gestión de Riesgos**

Código del indicador	PE02 - FID.01
Proceso	PE02: Gestión de Desarrollo Institucional - Riesgos
Objetivo	Orientado a implementar herramientas y métodos que permitan promover la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado y la integridad pública de todos sus actos para la consecución de los objetivos del Hospital Antonio Lorena.
Indicador	• Porcentaje de acciones de control y auditoría que son cumplidos
Finalidad del indicador	• Evaluar el nivel de cumplimiento de las acciones programadas en el Plan Operativo Institucional.
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de acciones de Control y Auditoría realizadas} * 100}{\text{Número de acciones de control ya auditoría programadas}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual Semestral y anual.
Oportunidad de Medida	Semestre evaluado
Linea Base	100% de acciones para la difusión y comunicación programados según el Plan Operativo
Meta	100 %
Fuente de Datos	Aplicativo de Contraloría General de la República
Responsable	Dirección Adjunta



Código del indicador	PE02 - FID.01
Proceso	PE02: Gestión de Desarrollo Institucional - Riesgos
Objetivo	Orientado a implementar herramientas y métodos que permitan promover la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado y la integridad pública de todos sus actos para la consecución de los objetivos del Hospital Antonio Lorena.
Indicador	• Porcentaje de acciones de control y auditoría que son cumplidos. • Porcentaje de participantes certificados que recibieron capacitación en gestión del riesgo de desastres y adaptación al cambio climático.
Finalidad del indicador	Identificar el avance de implementación del sistema de control interno
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de acciones del sistema de control interno implementado} * 100}{\text{Total de acciones del sistema de control interno programadas}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de Medida	Semestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Aplicativo de Contraloría General de la República
Responsable	Dirección Adjunta



Código del indicador	PE02 - FID.02
Proceso	PE02: Gestión de Desarrollo Institucional – Riesgos
Objetivo	Implementar los documentos normativos y documentos de gestión, así como promover la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado y la integridad pública de todos sus actos para la consecución de los objetivos del Hospital Antonio Lorena.
Indicador	Nivel de implementación del Plan Anual de Acción de Medidas de Control y Remediación (modelo de integridad)
Finalidad del indicador	Identificar el avance del Plan Anual de Acción de Medidas de Control y Remediación (modelo de integridad)
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de componentes del modelo de integridad implementado} * 100}{\text{Total de componentes del modelo de integridad}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	Trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Equipo de Trabajo Permanente de Integridad Institucional



Código del indicador	PE02 - FID.03
Proceso	PE02: Gestión de Desarrollo Institucional – Riesgos
Objetivo	Orientado a implementar herramientas y métodos que permitan promover la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado y la integridad pública de todos sus actos para la consecución de los objetivos del Hospital Antonio Lorena.
Indicador	Grado de implementación del Plan de respuesta frente a emergencias y desastres
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los planes de respuesta frente a emergencia y desastre
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de Plan de Gestion de Riesgo implementados} \times 100}{\text{Total de Planes de Gestión de Riesgo elaborados}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	Trimestre
Línea Base	En construcción
Meta	90%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Equipo de Gestión de Riesgo de Desastre



• **Indicador Estratégico PE03: Gestión de la Información en Salud**

Código del indicador	PE03 - FID.01
Proceso	PE03: Gestión de la Información en Salud del Hospital Antonio Lorena
Objetivo	Recopilar, procesar e informar a la institución, la autoridad regional de salud y a la ciudadanía en general sobre la información estadística y epidemiológica que se genera en la prestación de los servicios de salud del Hospital Antonio Lorena para la Gestión Clínica y Administrativa.
Indicador	Porcentaje de generación de información
Finalidad del indicador	Medir el nivel de avance de provisión de información requerida por el Hospital Antonio Lorena o por Entidades externas.
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de requerimiento de información atendida} * 100}{\text{Número de requerimiento total de información}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	Trimestre
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Sistema de Gestión Documentaria
Responsable	Unidad de Estadística e informática



Código del indicador	PE03 - FID.02
Proceso	PE03: Gestión de la información en Salud del Hospital Antonio Lorena
Objetivo	Recopilar, procesar e informar a la institución, la autoridad regional de salud y a la ciudadanía en general sobre la información estadística y epidemiológica que se genera en la prestación de los servicios de salud del Hospital Antonio Lorena para la Gestión Clínica y Administrativa.
Indicador	Porcentaje de pacientes con diagnóstico confirmado de enfermedades de notificación Obligatoria
Finalidad del indicador	Evaluar el nivel de acceso de información a nivel de las Unidades Organicas del Hospital Antonio Lorena.
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de pacientes con diagnóstico confirmado de enfermedades de notificación Obligatoria} \times 100}{\text{Número Total de pacientes que son atendidos en el Hospital Antonio Lorena con enfermedades de notificación Obligatoria}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	Trimestre
Linea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Unidad de Estadística e Informática del HAL



• **PE04: Gestión de la Calidad Institucional**

Código del indicador	PE04 - FID.01
Proceso	PE04: Gestión de la Calidad en Salud (Hospital Antonio Lorena)
Objetivo	Fortalecer la garantía y mejora continua de la calidad para el cuidado integral de salud de la persona y familia con mecanismos e instrumentos de calidad.
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de Proyectos, planes y/o acciones de mejora continua de la calidad.
Finalidad del indicador	Identificar el nivel de cumplimiento de los criterios de los Proyectos y/o planes, acciones de Mejora Continua de la Calidad de atención (MCC)
Tipo de Indicador	Eficacia
Fórmula	$\frac{\text{Número de Proyectos y/o planes, acciones de MCC} \times 100}{\text{Total de Proyectos y/o planes, acciones de Mejora Continua de la Calidad}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Anual
Oportunidad de Medida	Al culminar: autoevaluación, auditorías, RSP, resultado de satisfacción de usuario externo e interno.
Línea Base	Rondas de Seguridad del Paciente (RSP) y auditoría
Meta	Mayor a 60%
Fuente de Datos	Informes: autoevaluación, auditorías, RSP, resultado de satisfacción de usuario externo e interno
Responsable	Oficina de Gestión de la Calidad



Código del indicador	PE04 - FID.02
Proceso	PE05: Gestión de la Calidad Institucional
Objetivo	Promover el desarrollo integral, cumpliendo los estándares y atributos de calidad de los usuarios Externos e Internos del HAL
Indicador	Grado de Satisfacción del Usuario Externo e Interno
Finalidad del indicador	Evaluar, identificar y analizar información que permita conocer el grado de eficacia y eficiencia de las acciones relacionadas con la satisfacción del usuario
Tipo de Indicador	Calidad
Formula	$\frac{N^{\circ} \text{ de ítems insatisfechos por dimensiones} \times 100}{\text{Total de ítems presentados por dimensiones}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Anual
Oportunidad de Medida	Post estudio de satisfacción del usuario externo e interno
Línea Base	% de Insatisfacción del usuario externo 2023 CE = 51.4%, E = 43.3% y H = 47.2%. % de Insatisfacción del usuario interno 2023 = 40.8%
Meta	60%
Fuente de Datos	Encuestas SERVQUAL MODIFICADA (EXTERNO) Encuestas por dimensiones GERESA
Responsable	Oficina de Gestión de la Calidad



Código del indicador	PE04 - FID 03
Proceso	PE05: Gestión de la Calidad institucional
Objetivo	Promover el desarrollo integral, cumpliendo los estándares y atributos de calidad en la oferta de servicios de salud a los usuarios del HAL.
Indicador	Porcentaje de reclamos y denuncias atendidos
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de reclamos y denuncias atendidos presentados por los usuarios externos que acuden al Hospital Antonio Lorena.
Tipo de Indicador	Calidad
Formula	$\frac{\text{N° de reclamos y/o denuncias atendidos en el plazo establecido} \times 100}{\text{Total de reclamos y/o denuncias presentados por los usuarios}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	Dentro de los 30 días del registro del reclamo y/o denuncia
Línea Base	80%
Meta	90%
Fuente de Datos	Libro de reclamaciones del Hospital Antonio Lorena
Responsable	Oficina de Gestión de la Calidad



Código del indicador	PE04 - FID.04
Proceso	PE05: Gestión de la Calidad Institucional
Objetivo	Desarrollar una cultura de calidad en el personal de salud a través del cumplimiento de estándares de acreditación para el desarrollo armónico de las UPSS con capacidades para brindar prestaciones de calidad a los usuarios.
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de estándares de la autoevaluación para la acreditación
Finalidad del indicador	Medir el cumplimiento de los diferentes estándares de acreditación
Tipo de indicador	Calidad
Formula	$\frac{\text{Nº de criterios según puntuación a nivel de estándares por Macroprocesos}}{\text{Total de criterios a nivel de estándares por Macroprocesos}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Anual
Oportunidad de Medida	Post Autoevaluación
Línea Base	2022 = 57.47%% y 2023 = 70.18%
Meta	>= 85%
Fuente de Datos	Informe de Autoevaluación anual y aplicativo
Responsable	Oficina de Gestión de la Calidad



Código del indicador	PE04 - FID.05
Proceso	PE05: Gestión de la Calidad Institucional
Objetivo	Contribuir a brindar una atención segura y que esta se desarrolle en un entorno seguro al paciente, disminuyendo el riesgo en las prestaciones brindadas a través de mecanismos y herramientas de calidad.
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de los ejes de seguridad del Paciente
Finalidad del indicador	Evaluar la ejecución de las buenas prácticas de atención en salud recomendadas para fortalecer la cultura de seguridad del paciente.
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{N° de RSP, LVSC, Vigilancia de IAAS, EA e Incidentes e HM} \times 100}{\text{Total de RSP, LVSC, Vigilancia de IAAS, EA e Incidentes e HM en el plazo establecido}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	En los cuatro Trimestres
Línea Base	2023: RSP=80%, LVSC= 90%, MA de HM =90%, Vigilancia de IAAS y EA =80%
Meta	90%
Fuente de Datos	Aplicativo de RSP, LVSC, Reporte del monitoreo de HM/AHM, Reporte de IAAS y EA
Responsable	Oficina de Gestión de la Calidad



Código del indicador	PE04 - FID.06
Proceso	PE05: Sistema de Gestión de la Calidad del HAL
Objetivo	Orientar acciones que permitan identificar problemas y puntos críticos a fin de mejorar la calidad de la atención en salud.
Indicador	Porcentaje de Auditorías Concluidas
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de Auditorías concluidas respecto al total de Auditorías iniciadas en el Hospital Antonio Lorena.
Tipo de Indicador	Calidad
Formula	$\frac{N^{\circ} \text{ de Auditorías concluidas} \times 100}{\text{Total de Auditorías iniciadas en el HAL}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	El quinceavo día hábil siguiente del trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe de auditorías emitidas por los Comités y equipos de Auditoría del HAL.
Responsable	Oficina de Gestión de la Calidad



• **PM01: Atención de Salud Especializada**

Código del indicador	PM01 - FID.01
Proceso	PM01: Atención de Salud Especializada (Hospital Antonio Lorena)
Objetivo	Brindar atención en salud especializada y sub-especializada de la más alta capacidad resolutive, ejecutando planes, programas y proyectos que respondan a las necesidades y prioridades sanitarias, organizando la prestación de servicios para una atención oportuna, accesible y de calidad, a fin de contribuir al bienestar del ciudadano, familia y comunidad.
Indicador	Porcentaje de IPRESS que aplican la tecnología transferida
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de resultados esperados en la implementación de la tecnología sanitaria en el periodo de tiempo programado
Tipo de Indicador	Eficiencia
Formula	$\frac{\text{Número de tecnologías sanitarias transferidas con resultados esperados} * 100}{\text{Número de tecnología sanitarias transferidas}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de Medida	Semestre
Línea Base	Valor de año previo
Meta	40%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Dirección Adjunta del HAL



Código del indicador	PM01 - FID.02
Proceso	PM03: Atención de Salud Especializada (Hospital Antonio Lorena)
Objetivo	Brindar atención en salud especializada y sub-especializada de la más alta capacidad resolutive, ejecutando planes, programas y proyectos que respondan a las necesidades y prioridades sanitarias, organizando la prestación de servicios para una atención oportuna, accesible y de calidad, a fin de contribuir al bienestar del ciudadano, familia y comunidad
Indicador	Porcentaje de UPSS que mejoran la prestación de la atención especializada
Finalidad del indicador	Evaluar el impacto de la asistencia proporcionada a las UPSS del Hospital Antonio Lorena
Tipo de Indicador	Eficiencia
Formula	$\frac{\text{Número de UPSS que presentan mejoras en la prestación de la atención} \times 100}{\text{Número de UPSS con asistencia técnica}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Anual
Oportunidad de Medida	Anual
Línea Base	En construcción
Meta	50%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Dirección Adjunta del Hospital Antonio Lorena



• **PM01: Atención de Salud Especializada y SubEspecializada**

Código del indicador	PM01 - FID.01
Proceso	PM02: Atención de Salud de Alta Especialización en el Hospital Antonio Lorena
Objetivo	Brindar atención en salud especializada y sub-especializada de la más alta capacidad resolutive, ejecutando planes, programas y proyectos que respondan a las necesidades y prioridades sanitarias, organizando la prestación de servicios para una atención oportuna, accesible y de calidad, a fin de contribuir al bienestar del ciudadano, familia y comunidad.
Indicador	Indicadores de desempeño hospitalario
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los estándares de los indicadores de desempeño hospitalario
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de indicadores que cumplen el estándar} \times 100}{\text{Total de indicadores}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Sistema de gestión hospitalaria
Responsable	Unidad de Estadística e Informática



• **PM02: Atención de Servicios de Soporte de Salud**

Código del indicador	PM02 - FID.01
Proceso	PM02: Servicios de Soporte para la atención en Salud
Objetivo	Gestionar acciones de soporte de diagnóstico y tratamiento a los órganos de atención de salud del Hospital Antonio Lorena; para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento al usuario, a través de procedimientos, estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, dispensación, expendio, gestión de programación y almacenamiento especializado; así como farmacotécnica y farmacia clínica de acuerdo a la complejidad del establecimiento de salud y la gestión de la atención del paciente.
Indicador	Porcentaje de exámenes/análisis entregados en el tiempo previsto
Finalidad del indicador	Evaluar el cumplimiento de entrega de exámenes al Usuario
Tipo de Indicador	Calidad
Formula	$\frac{\text{Número de exámenes entregados al usuario en el plazo establecido} * 100}{\text{Total de exámenes realizados}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mensual
Línea Base	En construcción
Meta	85%
Fuente de Datos	Sistema de gestión hospitalaria
Responsable	Servicios de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento



Código del indicador	PM02 - FID.02
Proceso	PM02: Servicios de Soporte para la atención en Salud
Objetivo	Gestionar las acciones de soporte a los órganos de atención de salud especializada y sub especializada para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento al usuario, a través de procedimientos, estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y la gestión de la atención del paciente (seguimiento y monitoreo).
Indicador	Disponibilidad de medicamentos
Finalidad del indicador	Medir la disponibilidad de medicamentos de alta rotación con un stock mayor o igual a 2 meses de existencia disponible
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{N^{\circ} \text{ de medicamentos de alta rotación en condición de normostock, sobrestock y sin rotación}}{N^{\circ} \text{ total de medicamentos de alta rotación (normostock, sobrestock, substock, desabastecido y sin rotación)}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	90%
Fuente de Datos	Sistema de gestión hospitalaria
Responsable	Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento



Código del indicador	PM02 - FID.03
Proceso	PM02: Servicios de Soporte para la atención en Salud
Objetivo	Gestionar las acciones de soporte a los órganos de atención de salud especializada y sub especializada para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento al usuario, a través de procedimientos, estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y la gestión de la atención del paciente (seguimiento y monitoreo).
Indicador	Referencias atendidas
Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de atención de las referencias solicitadas al Hospital Antonio Lorena.
Tipo de Indicador	Cobertura
Formula	$\frac{\text{Nº Pacientes referidos atendidos en el Hospital Antonio Lorena} \times 100}{\text{Total solicitudes de referencias}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mes Evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	60%
Fuente de Datos	Sistema de gestión hospitalaria
Responsable	Unidad de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento



• **PM03: Gestión de Docencia e Investigación**

Código del indicador	PM03 - FID.01
Proceso	PM03: Gestión de Docencia e Investigación
Objetivo	Participar en el proceso de formación de los recursos humanos en salud promoviendo la docencia en servicio a través del campo clínico existente, a fin que respondan de manera eficiente y eficaz a las demandas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Así como desarrollar, investigar, innovar conocimientos, promover y generar nuevas tecnologías en salud, a fin de mejorar la calidad de los servicios de salud a nivel nacional.
Indicador	Nivel de ejecución de la investigación
Finalidad del indicador	Evaluar el grado de implementación de los proyectos de investigación aprobados Porcentaje de Proyectos de Investigación aprobados
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de proyectos de investigación en implementación} * 100}{\text{Número de proyectos de investigación aprobados}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de Medida	Semestre
Línea Base	En construcción
Meta	70%
Fuente de Datos	Sistema de Investigación
Responsable	Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia



Código del indicador	PM03 - FID.02
Proceso	PM03: Gestión de Docencia e Investigación
Objetivo	Participar en el proceso de formación de los recursos humanos en salud promoviendo la docencia en servicio a través del campo clínico existente, a fin que respondan de manera eficiente y eficaz a las demandas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Así como desarrollar, investigar, innovar conocimientos, promover y generar nuevas tecnologías en salud, a fin de mejorar la calidad de los servicios de salud a nivel nacional.
Indicador	Número de ensayos clínicos.
Finalidad del indicador	Identificar la cantidad de ensayos Clínicos presentadas a la GERESA en el marco de las competencias del Hospital Antonio Lorena
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de ensayos clínicos presentados a la GERESA}}{\text{Total de Ensayos clínicos programados durante un periodo}}$
Unidad de medida	Número
Frecuencia	Semestre
Oportunidad de Medida	Semestre
Línea Base	En construcción
Meta	5
Fuente de Datos	Sistema de Gestión Documental
Responsable	Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia



Código del indicador	PM03 - FID.03
Proceso	PM03: Gestión de Docencia e Investigación
Objetivo	Participar en el proceso de formación de los recursos humanos en salud promoviendo la docencia en servicio a través del campo clínico existente, a fin que respondan de manera eficiente y eficaz a las demandas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Así como desarrollar, investigar, innovar conocimientos, promover y generar nuevas tecnologías en salud, a fin de mejorar la calidad de los servicios de salud a nivel nacional.
Indicador	Tasa de publicación de investigación
Finalidad del indicador	Conocer la relación de publicación de investigación científica en salud desarrollados por los Investigadores del Instituto.
Tipo de Indicador	Eficiencia
Formula	$\frac{\text{Número de publicaciones en revistas indexadas y repositorios digitales}}{\text{Número de Investigador registrados en CTVITAE}}$
Unidad de medida	Tasa
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de Medida	Semestre
Línea Base	-
Meta	Mayor o igual a 0.6
Fuente de Datos	Registro de Investigación
Responsable	Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia



• **PM03: Gestión de Docencia e Investigación**

Código del indicador	PM03 - FID.04
Proceso	PM03: Gestión de Docencia e Investigación
Objetivo	Participar en el proceso de formación de los recursos humanos en salud promoviendo la docencia en servicio a través del campo clínico existente, a fin que respondan de manera eficiente y eficaz a las demandas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Así como desarrollar, investigar, innovar conocimientos, promover y generar nuevas tecnologías en salud, a fin de mejorar la calidad de los servicios de salud a nivel nacional.
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de actividades docentes programadas
Finalidad del indicador	Evaluar el grado de cumplimiento de las actividades docentes programadas
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de actividades docentes finalizadas} \times 100}{\text{Número de actividades docentes programadas}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestre
Oportunidad de Medida	Trimestre
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia

Código del indicador	PM03 - FID.05
Proceso	PM05: Gestión de la Docencia
Objetivo	Proponer, implementar y evaluar lineamientos y planes para la actualización y capacitación, contribuyendo en la formación y perfeccionamiento de recursos humanos en salud, promoviendo la docencia en el ámbito de su competencia, a fin que respondan a la demanda de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en salud con eficiencia, eficacia, equidad y calidad.
Indicador	Razón médico residente por campo clínico
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los campos clínicos
Tipo de Indicador	Cobertura
Formula	$\frac{\text{Número de residentes ingresantes de sede}}{\text{Número de campos clínicos autorizados por CONAREME}}$
Unidad de medida	Razón
Frecuencia	Semestre
Oportunidad de Medida	Semestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	25
Fuente de Datos	Registro de la Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia
Responsable	Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia



Código del indicador	PM03 - FID.06
Proceso	PM03: Gestión de la Docencia
Objetivo	Proponer, implementar y evaluar lineamientos y planes para la actualización y capacitación, contribuyendo en la formación y perfeccionamiento de recursos humanos en salud, promoviendo la docencia en el ámbito de su competencia, a fin que respondan a la demanda de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en salud con eficiencia, eficacia, equidad y calidad.
Indicador	Porcentaje de profesionales formados
Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de formación de los profesionales de salud
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de profesionales que recibieron actividades de docencia} * 100}{\text{Total de profesionales programados}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestre
Oportunidad de Medida	Trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia



• **PS01: Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios**

Código del indicador	PS01 - FID.01
Proceso	PS01. Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios
Objetivo	Asegurar el aprovisionamiento oportuno de los bienes, servicios y obras que requiere el Instituto, para el cumplimiento de las metas u objetivos estratégicos y operativos, a través del empleo eficiente y eficaz a de los recursos públicos asignados del Hospital Antonio Lorena
Indicador	Porcentaje de cumplimiento del PAC
Finalidad del indicador	Conocer el porcentaje de cumplimiento de los procesos de selección incluidos en el Plan Anual de Contrataciones que permitan una adecuada provisión de bienes y servicios a los procesos institucionales.
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Nº de procesos de selección con otorgamiento de buena pro} \times 100}{\text{Total de procesos de selección programados}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	El décimo día hábil siguiente del trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	Mayor o igual a 80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Oficina de Administración – Equipo de Logística



Código del indicador	PS01 - FID.02
Proceso	PS01: Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios
Objetivo	Asegurar el aprovisionamiento oportuno de los bienes, servicios y obras que requiere el Instituto, para el cumplimiento de las metas u objetivos estratégicos y operativos, a través del empleo eficiente y eficaz a de los recursos públicos del asignados del Hospital Antonio Lorena
Indicador	Nivel de abastecimiento de los bienes y servicios
Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de abastecimiento de bienes y servicios a las unidades de organización
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Nº de Ordenes de Compra de Bienes y Servicios} \times 100}{\text{Total de Requerimientos de Bienes y Servicios}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	El quinceavo día hábil siguiente del trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	Mayor o igual a 80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Oficina de Administración – Equipo de Logística



• **PS02: Gestión Del Financiera y Presupuestal**

Código del indicador	PS02 - FID.01
Proceso	PS02: Gestión del Financiera y Presupuestal
Objetivo	Contar con el capital humano necesario, competente y proactivo que permita el cumplimiento de las metas y objetivos del Hospital Antonio Lorena.
Indicador	Porcentaje de prestaciones de salud informadas de pacientes beneficiarios de I Hospital Antonio Lorena
Finalidad del indicador	Facilitar la información sobre las prestaciones de salud realizadas a los pacientes con cobertura de salud de las diferentes IAFAS que permitan garantizar el financiamiento oportuno para sus atenciones de salud en el Hospital Antonio Lorena.
Tipo de Indicador	Economía
Formula	$\frac{\text{Total de prestaciones informadas y reportadas por el Equipo de Seguros Públicos y Privados}}{\text{Total de prestaciones de salud (por toda IAFAS) realizadas}} \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	El quinceavo día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	Mayor a 80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Unidad de Administración – Equipo de Seguros Públicos y Privados



Código del indicador	PS02 - FID.02
Proceso	PS02: Gestión del Financiera y Presupuestal
Objetivo	Gestionar los recursos financieros de manera oportuna y eficiente para un adecuado funcionamiento del Instituto.
Indicador	Porcentaje de ejecución presupuestal
Finalidad del indicador	Conocer el porcentaje de ejecución del presupuesto institucional para asegurar que los recursos estén disponibles en el momento requerido por los usuarios, brindando una mejor atención.
Tipo de Indicador	Economía
Formula	$\frac{\text{Monto devengado del presupuesto institucional Modificado} \times 100}{\text{Presupuesto Institucional Modificado}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	El quinceavo día hábil siguiente del trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	I Trimestre = 14.88% II Trimestre = 32.42 % III Trimestre = 59.65% IV Trimestre = 95.57%
Fuente de Datos	Aplicativo SI AF-SIGA-CEPLAN
Responsable	Oficina de Planeamiento y Presupuesto



• **PS03: Gestión de Recursos Humanos**

Código del indicador	PS03 - FID.01
Proceso	PS03: Gestión de Recursos Humanos
Objetivo	Contar con el capital humano necesario, competente y proactivo que permita el cumplimiento de las metas y objetivos del Hospital Antonio Lorena
Indicador	Porcentaje de personal capacitado
Finalidad del indicador	Conocer el porcentaje de personas capacitadas en el Hospital Antonio Lorena
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Nº de trabajadores del Hospital Antonio Lorena capacitados} \times 100}{\text{Nº total de trabajadores del Hospital Antonio Lorena}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	El quinceavo día hábil siguiente del trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Oficina de Administración – Equipo de Recursos Humanos



Código del indicador	PS03 - FID.02
Proceso	PS03: Gestión de Recursos Humanos
Objetivo	Contar con el capital humano necesario, competente y proactivo que permita el cumplimiento de las metas y objetivos del Hospital Antonio Lorena
Indicador	Clima laboral
Finalidad del indicador	Conocer el nivel de satisfacción del personal del Hospital Antonio Lorena
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Nº de personal satisfechos} \times 100}{\text{Total de personal encuestados}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	Trimestre
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Oficina de Administración – Equipo de Recursos Humanos



Código del indicador	PS03 - FID.03
Proceso	PS03: Gestión del Talento Humano
Objetivo	Contar con el capital humano necesario, competente y proactivo que permita el cumplimiento de las metas y objetivos del Hospital Antonio Lorena
Indicador	Porcentaje de accidentes laborales
Finalidad del indicador	Medir la tasa de accidentes laborales relacionadas a la bioseguridad del personal
Tipo de indicador	Calidad
Formula	$\frac{\text{Nº de accidentes de trabajo de trabajadores del HAL} \times 100}{\text{Nº total de trabajadores del Hospital Antonio Lorena}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	Trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	Menor o igual 1%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Oficina de Administración – Equipo de Recursos Humanos



• **PS04: Gestión de Tecnologías de la Información**

Código del indicador	PS04 - FID.01
Proceso	PS04: Gestión de Tecnologías de la Información
Objetivo	Proporcionar las estrategias y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones necesarios para el cumplimiento de los objetivos la institución, asegurando su adecuada operatividad y seguridad a nivel de software y hardware.
Indicador	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Gobierno Digital
Finalidad del indicador	Medir el grado de avance en el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Gobierno Digital
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de actividades ejecutada} \times 100}{\text{Número de actividades programadas en el Plan de Gobierno Digital}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de Medida	El quinceavo día hábil siguiente del trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe de evaluación
Responsable	Unidad de Tecnologías de la Información



Código del indicador	PS04 - FID.02
Proceso	PS04: Gestión de Tecnologías de la Información
Objetivo	Proporcionar las estrategias y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones necesarios para el cumplimiento de los objetivos la institución, asegurando su adecuada operatividad y seguridad a nivel de software y hardware.
Indicador	Porcentaje de disponibilidad de los servicios informáticos
Finalidad del indicador	Medir el nivel de respuesta de las solicitudes de atención de servicios informáticos
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de solicitud de atención de servicio informático atendido en el plazo establecido} \times 100}{\text{Total de solicitudes atención de servicio informático}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	El quinceavo día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe de evaluación
Responsable	Unidad de Tecnologías de la Información



Código del indicador	PS04 - FID.03
Proceso	PS04: Gestión de Tecnologías de la Información
Objetivo	Proporcionar las estrategias y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Hospital Antonio Lorena, asegurando su adecuada operatividad y seguridad a nivel de software y hardware.
Indicador	Porcentaje de nuevos servicios o funcionalidades implementados como proyectos de mejora
Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de implementación de servicios o funcionalidades informáticas
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de solicitud de nuevos servicios o funcionalidades implementadas} \times 100}{\text{Total de solicitudes atención de servicio o funcionalidades}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de Medida	El quinceavo día hábil siguiente del semestre evaluado
Linea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe de evaluación
Responsable	Unidad de Tecnologías de la Información



• **PS05: Gestión de la Comunicación**

Código del indicador	PE05 - FID.01
Proceso	PE05: Gestión de la Comunicación
Objetivo	Construir confianza y credibilidad respecto a la organización, fortaleciendo su identidad Institucional y generando vínculos sostenibles con actores estratégicos y la participación ciudadana, dentro de un marco democrático, transparente y de acceso a la información pública, así como el ejercicio del derecho del ciudadano en los procesos asistenciales y administrativos.
Indicador	Nivel de la comunicación interna del personal
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cobertura de las actividades comunicacionales en el personal del instituto.
Tipo de Indicador	Calidad
Formula	$\frac{\text{Nº de personal con satisfacción del nivel de comunicación interna} \times 100}{\text{Total de personal encuestados}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Anual
Oportunidad de Medida	Anual
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Encuesta
Responsable	Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional



Código del indicador	PE05 - FID.02
Proceso	PE05: Gestión de la Comunicación
Objetivo	Construir confianza y credibilidad respecto a la organización, fortaleciendo su identidad institucional y generando vínculos sostenibles con actores estratégicos y la participación ciudadana, dentro de un marco democrático, transparente y de acceso a la información pública, así como el ejercicio del derecho del ciudadano en los procesos asistenciales y administrativos.
Indicador	Grado de participación y/o interacción de la comunidad y/o trabajadores del Hospital Antonio Lorena
Finalidad del indicador	Medir la eficacia de la comunicación interna y externa del Hospital Antonio Lorena
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de Eventos o publicaciones internas y externas realizados} * 100}{\text{Total de Eventos o publicaciones Internas y Externas programados}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mensual
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Medios de comunicación y redes sociales
Responsable	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional



• **PS06: Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano**

Código del indicador	PS06 - FID.01
Proceso	PS06: Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
Objetivo	Brindar de manera oportuna la atención a los requerimientos que emiten los usuarios, promoviendo la ética y la transparencia en el Instituto, así como la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la misma, gestionando la recepción, custodia, archivamiento y disposición de la documentación generada en los procesos asistenciales y administrativos
Indicador	Porcentaje de documentos recepcionados y atendidos oportunamente
Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de atención de documentos recepcionados
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de documentos recibidos y atendidos oportunamente} \times 100}{\text{Total de documentos recepcionados}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe de evaluación
Responsable	Unidad de Tecnologías de la Información



Código del indicador	PS06- FID.02
Proceso	PS06: Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
Objetivo	Construir confianza y credibilidad respecto a la organización, fortaleciendo su identidad Institucional y generando vínculos sostenibles con actores estratégicos y la participación ciudadana, dentro de un marco democrático, transparente y de acceso a la información pública, así como el ejercicio del derecho del ciudadano En los procesos asistenciales y administrativos.
Indicador	Porcentaje de atención de solicitudes de documentos
Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de atención de solicitud de información
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de solicitud de información atendida en el plazo establecido} \times 100}{\text{Total de solicitudes de información}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe de evaluación
Responsable	Unidad de Tecnologías de la Información



• **Indicador del Proceso PS07: Gestión Mantenimiento de la Infraestructura y Equipamiento**

Código del Indicador	PS07 - FID.01
Proceso	PS07: Gestión de Mantenimiento de la Infraestructura y Equipamiento
Objetivo	Permitir el funcionamiento continuo de la infraestructura y equipamiento a través de acciones preventivas y correctivas de mantenimiento.
Indicador	Porcentaje de equipo paralizados sobre equipos existentes
Finalidad del Indicador	Evaluar la operatividad del equipamiento biomédico del instituto
Tipo de Indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de equipo operativos} * 100}{\text{Número total de equipos para mantenimiento}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	97%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Unidad de Administración – Equipo de Servicios Generales



Código del indicador	PS07 - FID.02
Proceso	PS02: Gestión de mantenimiento de la Infraestructura y Equipamiento
Objetivo	Permitir el funcionamiento continuo de la infraestructura y equipamiento a través de acciones preventivas y correctivas de mantenimiento.
Indicador	Porcentaje de infraestructura operativa
Finalidad del indicador	Evaluar la operatividad de la infraestructura del instituto
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\frac{\text{Número de ambientes hospitalarios operativos} * 100}{\text{Número total de ambientes hospitalarios programados para su mantenimiento}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	97%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Unidad de Administración – Equipo de Servicios Generales



• **Indicador del Proceso PS08: Gestión de Asuntos Legales**

Código del indicador	PS08 - FID.01
Proceso	PS08: Gestión de Asuntos Legales
Objetivo	Asesorar en asuntos de carácter jurídico - legal, absolviendo consultas que le sean formuladas en el ámbito de su competencia.
Indicador	Porcentaje de atención de requerimiento de asesoría Legal
Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de las solicitudes de asesoría Legal
Tipo de Indicador	Eficiencia
Formula	$\frac{\text{Número de solicitudes} * 100}{\text{Total de solicitudes}}$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de Medida	Trimestre evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de Datos	Informe
Responsable	Unidad de Asesoría Legal



X. INVENTARIO DE PROCESOS

Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Proceso Estratégico	PE01	Gestión de la Planificación Operativa	PE01.01	Planeamiento	Programación Multianual en el CEPLAN V01	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
					Plan Operativo Institucional	
					Indicadores de Gestión	
					Planes específicos en Salud (Planes Tácticos)	
					Reporte del Seguimiento de metas físicas y presupuesto ejecutado en el CEPLAN V01	
					Informe evaluación del POI Semestral y Anual	
					Memoria Institucional	
					Programación y formulación del presupuesto multianual	
					Presupuesto institucional	
					Seguimiento y reporte de ejecución Presupuestal	
					Informe de Evaluación Presupuestal	
					Actualización de la Cartera de Servicios	
					Análisis de Costos	
		PE01.02	Presupuesto	Texto Único de Servicios no Exclusivos TUSNE (tarifario)		
				Inversiones de Optimización, Ampliación, Remodelación y Reposición – IOAR (Fichas Técnicas de Inversión)		
				Aprobación de Inversión-IOAR y Proyectos		
				Plan de equipamiento y reposición de equipos de MINSA		



Proceso Estratégico	PE02	Desarrollo Institucional	PE02.01	Desarrollo Organizacional	Plan Multianual de Inversiones Infraestructura y Equipamiento del Hospital Antonio Lomina (Resolución Ministerial N° 53372016/MINSA)	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
					Informe de seguimiento y evaluación de inversiones	
					Mapa de Procesos del HAI	
					Manual de Procesos y Procedimientos	
					Manual de Operaciones – MCP	
					Catálogo de Procedimientos Médicos y Sanitarios Institucionales	
					Indicadores de Gestión	
					Documento o Instrumentos de gestión	
					Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA	
					Directivos Administrativos y Documentos de Gestión	
			PE02.02	Control Interno	Plan de Control interno	
					Informe de Diagnóstico de Control Interno (SCI)	
					Evaluación Anual de la Implementación del Sistema de Control Interno	
					Planes de contingencia de Riesgos y Desastres (Continuidad de la Atención)	
					Acciones de Integridad	
					Plan institucional anticorrupción	
					Informe de procesamiento de denuncias	
					Planes de contingencia de Riesgos y Desastres (Continuidad de la Atención)	
					Plan de Acción – Medidas de control y Remediación	
					Matriz de riesgos	
			PE02.03	Gestión del Riesgo	Informe de Tratamiento de Riesgos	
					Registro y Administración de Riesgos potenciales y sucesos	
					Evaluación y análisis del riesgo	



Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso	
	Nivel 0		Nivel 1				
	Código	Nombre	Código	Nombre			
Proceso Estratégico	PE03	Gestión de la Información Institucional		PE03.01	Información Epidemiológica	Alertas y notificaciones (epidemiológicas o de cualquier evento adverso en salud, de accidente punzo cortante y biológicos. Boletín epidemiológico	Jefe de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental
						Informe del Análisis Institucional Situacional del Establecimiento Hospitalario (ASEH)	
						Sesla situacional de eventos sujetos a notificación	
						Vigilancia de la Infecciones Asociadas a las Actividades (IAA)	
						Vigilancia y Control de Brotes	
						Gestión de limpieza y desinfección de superficies hospitalarias	
						Seguridad e inocuidad de alimentos	
						Gestión y Manejo de Residuos Sólidos	
						Informe de demanda de servicios de salud	
						Informe o reporte estadístico de salud	
		PE03.02	Difusión de la Información en Salud	Tablero de Gestión Informe o reporte estadístico de salud			
				Repositorio institucional (base de Datos)			
				Compendio estadístico			
					Informe de monitoreo uso de información		



Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
PE04			PE04.01	Diseño de Proyectos de Mejora y/o planes, acciones de mejora continua de la Calidad de atención en salud	Provisión de Servicios de Salud Integral y de Calidad Diagnóstico de calidad de atención en base a indicadores. Elaboración de Proyectos y/o planes, acciones de mejora de la Calidad de atención. Informe de implementación de proyectos de mejora (MCO)	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
			PE04.02	Implementación de la Gestión de Calidad	Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad Plan Anual de Auditoría de la calidad de atención en salud Plan de Autoevaluación para la acreditación	
			PE04.03	Evaluación de la Gestión de la Calidad	Plan de estudio de satisfacción del usuario externo e interno del HAL Gestión de Guías de Prácticas Clínicas Gestión de Guías de Procedimientos (Técnicos Asistenciales) Informe del Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad Informe de la calidad de atención en base a indicadores de desempeño y compromisos de mejora de Convenios de Gestión. Informe de resultados de la encuesta de satisfacción del usuario externo e interno del HAL Informe de los resultados de la autoevaluación para la acreditación Informe de Seguridad del Paciente: Rondas de Seguridad del Paciente: L VSC, Metodología y adherencia de higiene de manos, Vigilancia de EA, IAAS e incidentes. Informe de Auditorías de caso, programadas y de la Calidad de registros de HCl. Evaluación de la adherencia a Guías de Práctica Clínica. Informe de resultados de tiempos de espera en los procesos de atención y otros. Informe de la PAUSS.	

Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
	PE04	Gestión de Asesoría Legal	PE05.01	Gestión Normativa y Administrativa	Informes y opiniones legales	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena
					Resoluciones Directorales y Administrativas	
					Coordinación con la procuraduría y contraloría respecto a la preparación de información	
					Elaboración de contratos a nombre de la entidad.	
					sistematización de normas	
	PE05.02			visación de resoluciones directorales	Asesoramiento jurídico en materia judicial, administrativo, civil y penal a diferentes órganos de la entidad.	
					Trámite de procesos administrativos y/o judiciales de la institución	
					Escritos y oficios en defensa de la entidad	



MAPA DE PROCESOS

Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Misional	PM01	Atención de Salud Especializada y Sub Especializada	PM01.01	Gestión de admisión y de referencia y contra referencia (Articulación Prestacional)	Paciente admitido Paciente referido y contrareferido Clasificación de prioridad Programación de apertura de Historia Clínica Programación de Citas indicadas por el Médico Seguimiento y control de las Historias Clínicas Consentimiento informado para transporte asistido Autorización de Financiamiento del paciente (Formato de liquidación) Informe de Atención con FUAs registrados con evaluación de Gastos Informe de auditorías de prestaciones brindada para el reembolso	Sub Director del Hospital Antonio Lorena
			PM01.02	Atención de Urgencias / Emergencias	Atención de salud en Urgencias y Emergencias Paciente estabilizado o fallecido Paciente con destino definido Registro de evaluación de paciente en la Historia Clínica de emergencia Prescripción médica (receta, etc.) Órdenes de Exámenes Auxiliares Procedimiento ambulatorio Médico Paciente Hospitalizado o referido Interconsultas Paciente de alta y epicrisis al alta Registro-formato de liquidación Consentimiento informado Registro-formato de liquidación	
			PM01.03	Atención Ambulatoria	Atención de Salud Ambulatoria	

Misional	PM01	Atención de Salud Especializada y Sub Especializada	PM01.03	Atención Hospitalización	Registro de evaluación de paciente en la Historia Clínica en consultorios externos. Orden de exámenes de apoyo al diagnóstico Procedimiento ambulatorio Médico Prescripción médica (reteta, etc.) Registro de Referencia/ Contrareferencia Paciente estabilizado o sano Paciente con destino definido Registro Interconsultas Registro de atención en el formato HIS y FUA Formato de Atención de Teleconsulta-Respuesta Orden de hospitalización Autorización para investigación clínica Atención de salud en Hospitalización Paciente Rehabilitado/fallecido Informe de Alta/Epicrisis Paciente con destino definido Registro de atención en la Historia Clínica Revisión resultados exámenes auxiliares Resultados de los procedimientos médicos Indicación de referencia y contra referencia Orden de exámenes de apoyo al diagnóstico y/o tratamiento Recetas e indicación médica emitidas Interconsulta de terapias a medicina física y rehabilitación paciente de alta y epicrisis Informe médico a solicitud del paciente e instituciones judicial Cita ambulatoria de control Prescripción médica Información de la situación actual del paciente al familiar Solicitud de Interconsulta Informe médico a solicitud del paciente e instituciones judicial Autorización para investigación clínica	Sub Director del Hospital Antonio Lorena
			PM01.04	Atención Quirúrgica	Atención de salud quirúrgica	

Misional PM01 Atención de Salud Especializada y Sub Especializada	PM01.05	Cuidados Críticos	Paciente intervenido quirúrgicamente/fallecido Evaluación pre anestesia (hoja de evaluación Pre-Anestesia) Reporte Operatorio (hoja de anestesia) Reporte Post Anestesia (hoja de Post Anestesia) Orden de exámenes auxiliares Recetas e indicación médica emitidas Registro en la Historia Clínica de procedimiento quirúrgico Registro de atención anestésica y posanestésica Registro en el libro de procedimientos quirúrgicos Registro en el formato de atención en recuperación post anestésica Registro de lista de chequeo de cirugía segura Paciente Estabilizado o fallecido Autorización para investigación clínica Atención de salud en Cuidados Críticos Paciente estabilizado Paciente con destino definido Registro situacional en la Historia Clínica Revisión resultados exámenes auxiliares Recetas /indicaciones médicas Resultados de los procedimientos médicos Solicitud de Interconsulta Orden de exámenes auxiliares Recetas e indicación médica emitidas Indicación de referencia y contra referencia Paciente de alta y epicrisis al alta Paciente Estabilizado o fallecido Autorización para investigación clínica
---	-----------------------	---------------------------------	--

Sub Director del Hospital Antonio Lorena

Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Proceso Misional	PM02	Atención de Servicios de soporte de salud	PM02.01	Soporte al Diagnóstico	Resultados de análisis de laboratorio	Jefe del Departamento de Diagnóstico y Tratamiento
			PM02.02	Soporte al Tratamiento	Resultados de imagenología	
					Servicios auxiliares	
					Dietas	
					Dispositivos médicos y productos sanitarios	
					Servicios de esterilización	
					Productos farmacéuticos	
					Procedimientos no médicos	
					Raciones de alimentos	
					Terapia de rehabilitación	
					Unidades de sangre y hemocomponentes	
					Servicios de esterilización	
					Hemodiálisis y Diálisis	
					Reporte de procedimientos	
		PM03	Gestión de la Docencia e Investigación	PM03.01	Docencia	
					Informe de coordinación con Universidades e Institutos de (pre y Post grado)	
					Informe de cumplimiento de planes y programas sobre docencia especializada	
					Constancia de término de formación (pre, post grado)	
					Informe de proyecto de convenios suscritos para la docencia en servicio	
					Documento de conclusión de estudios de alumnos pre y postgrado	
					Informe de Residentado	
					Constancia de término de formación(pre, post grado)	

Proceso Misional	Gestión de la Docencia e Investigación	PM03 G2	Investigación	Plan de investigación
PM03				Proyecto de Investigación
				Informes de investigaciones realizadas
				Resultado de estudios de investigación
				Informe de cumplimiento de protocolos para la investigación realizadas
				Informes de publicaciones emitidas
				Informe de aplicación de conocimientos y tecnologías generadas
				Informe de evaluación de ensayos clínicos
				Implementación de resultados de investigación
				Publicación
				Presentaciones Científicas
				Banco de proyectos de investigación



Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Proceso Soporte	PS01	Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	PS.01.01	Gestión de Adquisiciones	Programación Multianual de Bienes y Servicios	Jefe de la Unidad de Logística
					Plan de equipamiento	
					Cuadro multianual de necesidades	
					Plan Anual de Adquisición y Contrataciones PAAC	
					Expedientes de procedimientos de selección	
					Ordenes de Compra/ Servicios y Contratos	
					Bien Adquirido	
					Informe de Evaluación del PAAC	
					Servicio Contratado	
					Actualización del Catálogo Único de bienes y Servicios	
PS.02.02	Administración de bienes	Informe situacional de servicios generales				
		Registro de Bien				
		Notas de Entrada de Almacén – NEA				
		Tarjeta de Control de Stock				
		Bienes custodiados, almacenados y distribuidos				
		Comprobante de Salida (PECOSA)				
		Inventarios de Bienes Patrimoniales				
		Inventario de existencias y activo fijo				
		Distribución y Despacho Inventario de existencias y activo fijo				
		Altas y bajas de bienes				
PS01.03	Gestión del Patrimonio Institucional	Resolución de altas y baja de bienes patrimoniales				



Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Proceso Soporte	PS02	Gestión del Financiamiento	PS 02.01	Gestión Tesorera	Ejecución y Custodia de carta Fianzas	Jefe de la Unidad de Economía
					Declaración de Ingresos PDT (SUNAT)	
	Comprobantes de Pago de las Órdenes de compra y órdenes de servicio y Remuneraciones					
	Informe de Ingresos y egresos					
	Conciliación de Cuentas de Enlace					
	Arqueo de caja chica, cajas recaudadoras, cartas fianzas y chequeras					
	Devengado y Girado de Cuentas Corrientes, Cuentas de Servicios planillas de Remuneraciones y otros					
	Estados Financieros y Presupuestarios y balance de comprobación					
	Informe mensual de ejecución presupuestal					
	Análisis de Cuentas Contables					
	Rendición de cuentas de Balance en el SIAF					
	Elaboración de Ecuaciones probatorias de ingreso y gastos					
	Notas de los Estados Financieros y Contables					
Balance de Comprobación o Balance General						
Acta de Conciliación de las cuentas por operaciones recíprocas						



Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Proceso Soporte	PS03	Gestión del Talento Humano	PS03.01	Administración del personal	Políticas y procedimientos internos	Jefe de la Unidad de Gestión del Potencial Humano
					Contratos y Adendas	
					Resoluciones Administrativas de beneficios	
					Legajo del personal	
					Planificación de Recursos Humanos	
					Selección de servidores del HAL	
					Desplazamiento de servidores del HAL	
					Incorporación del Personal en los aplicativos del INFORHUS y el AIRHSP 276 y 1057 y 1053	
					Planillas de Servidores de la 276 y 1057 y 1053	
					Desvinculación de servidores del HAL	
					Procedimientos Disciplinarios	
					Reporte de Asistencia, Vacaciones, Licencias, permisos y descansos médicos	
			PS03.02	Compensaciones y Pensiones	Otorgamiento de beneficios o compensaciones	
					Evaluación de rendimiento	
					Beneficios sociales	
					Resoluciones de reconocimiento de cesantía o sobrevivencia	
					Resoluciones licencias y facilidades sindicales	
					Informe de gestión de relaciones colectivas	
					Resoluciones de reconocimiento de derechos laborales	
					Planillas Activas de servidores de la 276 y 1057 y 1053 (reportes)	
					Resoluciones de beneficios	
					Boletas de pago	
					Resolución de desvinculación	



Proceso Soporte	PS03 Gestión del Talento Humano	PS04.03 Diseño y Administración de Puestos	Cuadro para la Asignación de Personal Provisional CAP-P	
			Presupuesto Analítico de Personal - PAP	Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos
			Manual de Clasificador de Cargos	
			Manual de perfiles de puestos(MPP)	
			Brecha de Recursos Humanos	
			Administración de los Recursos Humanos en los aplicativos del INFORHUS y el AIRHSP 276 y 1057 y 1053	
			Acciones de seguridad y salud en el trabajo	
			Relaciones individuales y colectivas	
			Plan/programa de inducción	
			Plan de bienestar social	
			Plan anual de cultura organizacional y clima laboral (medición institucional)	
			Plan anual de evaluación de desempeño laboral	
			Plan de implementación gestión de rendimiento.	
			Plan de desarrollo de las personas (capacitaciones internas y externas)	
			Plan de comunicación interna	
			Capacitación a los servidores del HAL	
			Progresión de la carrera	
			Personal con inducción acreditada	
			Informe de capacitación	



Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Proceso Soporte	PS04	Gestión de Tecnologías de la Información	PS04.01	Gobierno Digital	Plan de gobierno digital	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información
					Informe de ejecución de planes y proyectos	
					Manejo de datos	
					Sistemas de comunicación	
					Sistemas de ciberseguridad	
			PS04.02	Gestión de Desarrollo del Software	Plan de continuidad tecnológica	
					Desarrollo de soluciones tecnológicas (software)	
					Inventario de los recursos tecnológicos (software y equipos especializados)	
					Proyectos de mejoras de tecnología de la información	
					Documentación de Cambios por versiones	
			PS 04.03	Gestión de la Infraestructura	Catálogo de servicios - TIC	
					Plan de contingencia de tecnología de la información	
					Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura Tecnológica	
					Atención técnica operativa	
					Solicitudes de Incidencias/Atendidas	
					Informe de Operatividad de Servicios	
					Informe de vulnerabilidades Detectadas	
					Documentación de Pasos a Producción	



Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Proceso Soporte	PS05	Gestión de la Comunicación	PS05.01	Comunicación Externa	Plan de Comunicación Institucional	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional
					Plan de Difusión de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
					Elaboración de contenidos de materiales comunicacionales para difusión interna y externa	
					Boletines Institucionales de salud, actividades Institucionales	
					Manual de identidad corporativa (branding Institucional)	
					Informe de campañas comunicacionales	
					Síntesis de noticias en salud	
					Usuario informado	
					Elaboración de contenidos para eventos protocolares y efemérides de salud	
			Manual de Protocolo de actividades Institucionales			
			PS05.02	Gestión de la Imagen Institucional	Ceremonias Protocolares	
					Presentaciones de Eventos	
					Informe de monitoreo de medios de comunicación	
					Conferencias de prensa, releases periodísticos	
					Informe de actividades institucionales	
					Producto comunicacional externa (redes sociales, material promocional, saludos protocolares etc.)	
					Informe de coordinación congresos	
					Informe de encuestas de percepción de la comunicación externa	
					Informe de evaluación de clima organizacional	



MAPA DE PROCESOS

Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Proceso Soporte	PS06	Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	PS06.01	Atención al ciudadano	Atención de solicitudes de procedimientos TUPA	Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena
					Orientación al ciudadano en módulos de orientación e informes	
					Informe de Atención de quejas y reclamos (PAUS)	
					Notificación de documentos	
					Comunicación al usuario o paciente	
					Servicio de mensajería	
					Informe de cumplimiento de protocolos de atención al ciudadano.	
					Informe de solicitudes recepcionadas	
					Distribución de documentos internos y externos	
					Documentación recibida y enviada	
					Reporte de ingresos y salidas de documentos	
					Devolución de historias clínicas	
					Solicitudes atendidas de información pública	
					Disposición de documentos	
					Custodia en archivo institucional	
					Documentos autenticados	
					Registro o libro de autenticación de documentos	
PS.06.03	Gestión documental	Portal de transparencia actualizado				
		Atención de solicitudes en transparencia y acceso a la información pública				
		Informe de evaluación de la administración documentaria				
					Informe de solicitud de transparencia	



Tipo de Proceso	Procesos				Productos del Proceso	Dueño del Proceso
	Nivel 0		Nivel 1			
	Código	Nombre	Código	Nombre		
Proceso Soporte	PS07	Gestión del Mantenimiento Equipamiento e Infraestructura	PS07.01	Identificación y priorización de Equipamiento y mantenimiento de Equipos	Plan Multianual de equipos por Reposición	Jefe de la Unidad de Mantenimiento y Servicios generales
					Plan de equipos Nuevos	
					Plan de mantenimiento de equipamiento biomédico	
					Plan de Seguridad para la Tecnología biomédica	
					Evaluación de la Situación Actual del equipamiento	
					Informe de la ejecución del Mantenimiento (preventivo y correctivo)	
					Instalación de equipos biomédicos	
			PS07.02	Mantenimiento de la Infraestructura Física y equipamiento hospitalario	Mantenimiento y/o mejoramiento de infraestructura	
					Plan de Mantenimiento de infraestructura	
				Informe de la Ejecución del mantenimiento de Infraestructura		

