

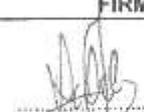


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES (ORI)

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	ITEMS	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	FECHA DE VIGENCIA

FICHA DE VALIDACIÓN

OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES			
VALIDADO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Validado por:	Jessica Flor Maldonado Guevara	Gerente	 JESSICA MALDONADO GUEVARA GERENTE OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES EsSalud
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN			
VALIDADO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Validado por	Carlos Romero Casaverde	Jefe de OFICINA	 CARLOS ROMERO CASAVERDE Jefe de la Oficina Adscrita Oficina de Relaciones Institucionales EsSalud
IMAGEN INSTITUCIONAL			
VALIDADO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Validado por:	Natalia Revoredo Lozano	Subgerente €	 NATALIA MILAGROS REVOREDO LOZANO SUBGERENTE DE IMAGEN INSTITUCIONAL OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES EsSalud
PRENSA, COMUNICACIONES AUDIOVISUALES Y REDES SOCIALES			
VALIDADO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Validado por:	Rosalyn Aranda Diaz	Subgerente	 ROSALYN ARANDA DÍAZ Subgerente de Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes Sociales Oficina de Relaciones Institucionales EsSalud

INDICE

1.	OBJETIVO	5
2.	FINALIDAD	5
3.	ALCANCE	5
4.	BASE LEGAL	5
5.	VIGENCIA	7
6.	DEFINICIÓN Y TÉRMINOS	7
7.	CONSIDERACIONES	8
8.	ASPECTOS GENERALES	9
8.1	ALINEAMIENTO DE LOS PROCESOS CON EL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS OPERATIVOS	9
8.2	DIAGRAMA DE BLOQUES	10
8.3	MATRIZ CLIENTE - PRODUCTO	11
8.4	MATRIZ DE RESPONSABILIDAD	17
9.	ASPECTOS ESPECÍFICOS	21
9.1	INVENTARIO DE PROCESOS	21
9.2	FICHA DE PROCESO DE NIVEL 0,01,02	24
9.3	FICHAS DE PROCEDIMIENTO	28
9.4	MODELADO DE PROCESOS	43
9.5	INDICADORES DE GESTIÓN	59
9.6	FICHA DE RIESGO	66
10.	FACTORES CRÍTICOS	96
11.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	98
12.	ASPECTOS FINALES	98
12.1	CONCLUSIONES	98
12.2	RECOMENDACIONES	98

1. OBJETIVO

Objetivo General

Implementar y consolidar una gestión por procesos que contribuya a brindar servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los asegurados, sus derechohabientes.

Objetivos Específicos

- Establecer lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes que faciliten la implementación de la gestión por procesos en ESSALUD, permitiendo optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los flujos de trabajo.
- Fortalecer las aptitudes, optimizar procesos, simplificación administrativa de procedimientos, a través del uso de las Tecnologías de la Información (TICs) que permitan una mejora continua en los servicios.
- Fortalecer la imagen institucional y comunicar a la ciudadanía en general mediante los medios de prensa sobre las diferentes actividades de la Institución.

2. FINALIDAD

Proporcionar los procesos y procedimientos orientados a la atención de los asegurados, que permita fortalecer y afianzar las capacidades, habilidades y destrezas de los asegurados adulto mayor y asegurado con discapacidad, que constituyen evidencia de los procesos y actividades institucionales en salvaguarda de derechos y obligaciones de los ciudadanos y del Estado.

3. ALCANCE

Los procesos y procedimientos del presente manual son de aplicación y cumplimiento en todos los Órganos y unidades orgánicas de la Sede Central, Órganos Desconcentrados y Prestadores Nacionales que integran el Seguro Social de Salud – ESSALUD.

4. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD) y sus modificatorias (ESSALUD), y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-99-TR, y sus modificatorias.
- 4.2 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658, y sus modificatorias, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM. Ley de Control Interno de las entidades del Estado N° 28716 y modificatorias.
- 4.3 Directiva de Gerencia General N° 4-GCPP.ESSALUD-2019 V, O1 “Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud – EsSalud”, aprobada con Resolución de Gerencia General N° 227 –GG-ESSALUD-2019.
- 4.4 Texto actualizado y concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud (ESSALUD) aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 656-PE-ESSALUD-2014 y modificado por Resoluciones de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus modificatorias.
- 4.5 Ley N° 26937 Ley Que Contempla El Libre Ejercicio de La Actividad Periodística.
- 4.6 Texto Único ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contratación del Estado Decreto Supremo N° 082-019-EF.
- 4.7 Aprueban el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado Decreto Supremo N° 344-208-EF.

- 4.8 Aprueba Reglamento de la Ley N°. 297333, Ley de Protección de Datos Personales Decreto Supremo N°.003-2013-JUS.
- 4.9 Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.
- 4.10 Aprueban el Reglamento de Decreto Legislativo N°.1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses Decreto Supremo N°. 019-2017-JUS.
- 4.11 Prohíben el uso de la denominación de los Ministerios y Organismo Público Descentralizados, así como de las siglas y logros Institucionales sin la autorización respectiva Decreto Supremo N°.003-2008-PCM.
- 4.12 Dictan nomas sobre información a ser consignada en la documentación oficial de los Ministerios del Poder Ejecutivo y los Organismo Públicos adscritos a ellos, Decreto Supremo N°.056-2008-PCM.
- 4.13 Aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N°.013-93-TCC.
- 4.14 Aprueban Texto Único Ordenado del Régimen General de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N°. 020-2007-MTC.
- 4.15 Ley de Radio y Televisión Ley N°.28278.
- 4.16 Aprueban Reglamento de la Ley de Radio y Televisión, Decreto Supremo N°. 005-200-MTC.
- 4.17 Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, Decreto Legislativo N°.1044.
- 4.18 Ley que regula la publicidad estatal, Ley N°. 28874.
- 4.19 Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°.29571.
- 4.20 Aprueban Directivas N°.001-2017-PCM-SGP, Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública, Resolución Ministerial N°.0352017-PCM.
- 4.21 Ley Orgánica de Elecciones, Ley N°. 26859.
- 4.22 Aprueban el Instructivo sobre control de publicidad estatal por los Jurados Electorales Especiales en las Elecciones Regionales y Municipales, Resolución N°. 1562-A-2010-JN.
- 4.23 Aprueban el Reglamento de Propaganda Electoral, Publicidad Estatal y neutralidad en Periodo Electoral, Resolución N°.0078-2018-JNE.
- 4.24 Establecen derecho de rectificación de personas afectadas por afirmaciones inexactas en medios de comunicación social, Ley N°. 26775.
- 4.25 Texto Único Ordenado de la Ley N°. 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, Decreto Supremo N°. 021-2019-JUS.
- 4.26 Reglamento de la Ley N°. 28933 que establece el restablece el Sistema de Coordinación y Respuesta del Estado en Controversias Internacionales de Inversión, Decreto Supremo N°. 125-2008-EF.
- 4.27 Aprueban el Reglamento de la Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto Supremo N°.0722003-PCM.
- 4.28 Directiva de Gerencia General N' 4-GCPP.ESSALUD-2019 v, O1 "Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud – EsSalud", aprobado con Resolución de Gerencia General N° 227-GG-EsSalud 2019.

5 VIGENCIA.

El presente manual tiene vigencia has la modificación en la estructura organizacional y/o funciones de la Oficina de Relaciones Institucionales.

6 DEFINICIONES Y TERMINOS.

6.1 La imagen corporativa de una empresa es la imagen que el público tiene de esa entidad. El diseño, la identidad visual corporativa, debe ayudar a expresar lo que queremos que transmita la imagen corporativa de nuestra entidad.

6.2 La comunicación es dinámica, continua y sistemática. Por lo que plantea una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social, que es allí donde tiene su razón de ser. Ya que a través de ésta las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilitan el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

6.3 La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

6.4 El Marketing es una actividad, conjunto de instituciones y procesos para crear, comunicar, entregar y cambiar las ofertas que tengan valor para los consumidores, clientes, asociados y sociedades en genera.

6.5 Órganos desconcentrados no tienen personalidad jurídica ni patrimonio propio, jerárquicamente están subordinados a las dependencias de la administración pública.

6.6 Periodista es la persona que se dedica laboralmente a ejercitar la libertad de expresión para su difusión a la sociedad por medio de las distintas plataformas de comunicación que existen, ya sea en la prensa escrita, como en la documentación fotográfica, radio, televisión o medios digitales. Su trabajo consiste en investigar y descubrir temas de interés público, contrastarlos, sintetizarlos, jerarquizarlos y publicarlos bajo estrictas normas de ética y otros valores deontológicos establecidos (profesionalismo), siempre considerando los Derechos Humanos como agente rector. Para ello recurre a fuentes periodísticas fiables y verificables. Así elabora sus artículos, que pueden tomar varias formas para su difusión: oral, escrita, visual.

6.7 Audiovisual que se basa en la utilización conjunta del oído y de la vista, mediante imágenes y sonidos grabados, en especial para elaborar material didáctico o informativo

6.8 Ideográfico, que utilizan las ciencias que estudian los fenómenos sociales, no descubre lo general sino lo singular.

6.9 Señalética es una palabra que, pese a estar recogida en el Diccionario de la lengua española (de la Real Academia Española), no abunda en su significado. Este neologismo, sin embargo, debería designar al estudio de los sistemas de

señales, mientras que el conjunto mismo de éstas utilizadas dentro de un espacio público debería denominarse señalización.

7. CONSIDERACIONES

El presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Relaciones Institucional está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones, debido a que constantemente se realizan mejoras en los procesos para la Satisfacción del Usuario.

El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología de la Presidencia de Consejo de Ministros.

8. ASPECTOS GENERALES

8.1 ALINEAMIENTO DE LOS PROCESOS CON EL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

Objetivo Estratégico PEI		Acciones Estratégicas Institucionales		MACRO PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OE1	Brindar servicios preventivos y recuperativos a satisfacción de nuestros asegurados	AE 1.1	Mejorar la calidad de las prestaciones y satisfacción del asegurado	E01 Gestión Planificación Estratégica E02 Gestión de Modernización E04 Gestión de Calidad M01 Gestión de Aseguramiento de Salud M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas	- Conclusión de solicitudes dentro del plazo. - Usuarios que comunican un problema en el servicio. - Eventos centinela gestionados a tiempo. - Pacientes correctamente identificados según directiva vigente. - Personas con discapacidad, usuarios de CERPS y MBRPS que se integran laboralmente. - Adultos Mayores beneficiados con Atención Integral
		AE 1.2	Alcanzar estándares de excelencia en cuidados y prevención en salud		- Grado de Resolutividad del Primer Nivel (Consultas Médicas en Primer Nivel). - Tasa de hospitalizaciones evitables
OE2	Desarrollar una gestión con excelencia operativa	AE 2.1	Mejorar la disponibilidad de recursos estratégicos con soporte operacional de excelencia.	E01 Gestión Planificación Estratégica E02 Gestión de Modernización E04 Gestión de Calidad M01 Gestión de Aseguramiento de Salud M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales	- Disponibilidad de equipos médicos, electromecánicos y vehículos. - Cobertura de puestos laborales activos a Nivel Nacional. - Ítems de Bienes estratégicos con cobertura crítica (menor a 1 mes)
		AE 2.2	Implementar tecnologías y sistemas de información modernas, adecuadas a las necesidades institucionales	S07 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión	- Sistemas integrados de gestión institucional.
OE3	Brindar servicios sostenibles financieramente	AE 3.1	Fortalecer la sostenibilidad financiera de las prestaciones	E01 Gestión Planificación Estratégica S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística S07 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión	- Establecimientos con nuevo sistema de costos implementado. - Déficit del presupuesto institucional.
OE4	Promover una gestión con ética y transparencia	AE 4.1	Contar con con colaboradores reconocidos y agentes de cambio	E01 Gestión Planificación Estratégica E03 Gestión de Riesgos E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno S03 Gestión de Capital Humano	- Ausentismo laboral. - Colaboradores con evaluación alta y muy alta de desempeño. - Iniciativas de Proyectos de Mejora presentadas por cada 1 000 colaboradores internos.
		AE 4.2	Promover una gestión basada en la transparencia, integridad y lucha contra la corrupción	S04 Gestión Jurídica S05 Gestión Documental	- Índice de prevención de la corrupción. - Índice de respuesta frente a la corrupción

8.2 DIAGRAMA DE BLOQUES

DIAGRAMA DE BLOQUES RELACIONES INSTITUCIONALES



8.3 MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO

OFICINA RELACIONES INSNTITUCIONALES

ADMINISTRACIÓN

<p>PRODUCTO</p> <p>TIPO CLIENTE</p>	<p>Gestionar y controlar los recursos asignados a la Oficina de Relaciones Institucionales</p>	<p>Establecer las medidas para implementar el Control interno</p>	<p>Efectuar el seguimiento a la implementación de las recomendaciones del Órgano de Control Institucional para el cumplimiento de los plazos, elaborando los informes que correspondan.</p>	<p>Consolidar y elaborar informes de gestión y resultados de Oficina de Relaciones Institucionales</p>	<p>Planificar y evaluar las actividades de su competencia y gestionar los recursos para el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Otras funciones que le asigne Presidencia Ejecutiva , Jefe la Oficina , en el ámbito de su competencia.</p>
<p>CLIENTE INTERNO (ESSALUD)</p>	<p>PE, SG, GG, GCPP, GCGF, GCL, GCGP, OCAJ, OFIN, SGII, SGPCAYRS</p>	<p>SGII, SGPCAYRS</p>		<p>ORI, SGII, SGPCAYRS</p>	<p>'ORI, SGII, SGPCAYRS GCPP, GCGF, GCL, GCGP</p>	<p>PE, SG, GG, GCPP, GCGF, GCL, GCGP, OCAJ, OFIN, SGII, SGPCAYRS</p>
<p>CLIENTE EXTERNO (AL EXTERIOR DE ESSALUD)</p>	<p>PROVEEDORES</p>				<p>PROVEEDORES</p>	

MATRIZ CLIENTE PRODUCTO – SUB GERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL (1/2)

<p>PRODUCTO</p> <p>TIPO CLIENTE</p>	<p>Elaborar, proponer y evaluar el Plan de Comunicación</p>	<p>Organizar, ejecutar, supervisar y evaluar los requerimientos publicitarios y de promoción de la Institución y dependencias a nivel nacional (Plan de Estrategia Publicitaria).</p>	<p>Desarrollar estrategias de comunicación sobre nuevos productos y servicios.</p>	<p>Desarrollar planes de comunicación de relanzamiento o reposicionamiento de programas, productos y servicios de ESSALUD.</p>	<p>Organización del desarrollo de las actividades externas e internas (Eventos y Protocolo)</p>
<p>CLIENTE INTERNO</p>		<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Órganos Centrales y Desconcentrados</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Órganos Centrales y Desconcentrados</p>
<p>CLIENTE EXTERNO</p>		<p>Asegurado</p>	<p>Asegurado</p>	<p>Asegurado</p>	

MATRIZ CLIENTE PRODUCTO – SUB GERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL (2/2)

<p>PRODUCTO</p> <p>TIPO CLIENTE</p>	<p>Supervisar el establecimiento adecuado de los materiales de imagen corporativa que utilizan las dependencias de ESSALUD (Manual de Señalética).</p>	<p>Supervisar el establecimiento adecuado de los materiales señalética que utilizan las dependencias de ESSALUD.</p>	<p>Revisar y controlar la edición de la Memoria Anual de la Institución (GCPP)</p>	<p>Organizar, ejecutar, supervisar y evaluar los requerimientos publicitarios y de promoción</p>	<p>Elaborar el Plan de Comunicación Interna y difundir conceptos institucionales en materia de valores y cultura organizacional.</p>
<p>CLIENTE INTERNO</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>
<p>CLIENTE EXTERNO</p>	<p>Asegurado</p>	<p>Asegurado</p>			<p>Asegurado</p>

MATRIZ CLIENTE PRODUCTO - SUB GERENCIA DE PRENSA, COMUNICACIÓN AUDIOVISUALES Y REDES SOCIALES (1 / 3)

<p>PRODUCTO</p> <p>TIPO CLIENTE</p>	<p><i>Coordinar con las distintas dependencias de la Sede Central y Órganos Desconcentrados para la redacción de notas de prensa a los medios de comunicación masiva.</i></p>	<p><i>Organizar las conferencias de prensa de la Presidencia Ejecutiva, Gerencia General y Órganos Centrales.</i></p>	<p><i>Mantener una relación permanente y fluida con los medios de comunicación para canalizar y difundir a través de ellos información útil a la Institución.</i></p>	<p><i>Organizar y proporcionar cobertura periodística a las actividades oficiales de la Institución y atender solicitudes de información que realizan los medios de comunicación y otras Instituciones.</i></p>
<p>CLIENTE INTERNO</p>	<p>Órganos Centrales y Desconcentrados</p>	<p>Órganos Centrales y Desconcentrados</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>
<p>CLIENTE EXTERNO</p>	<p>Medios de Comunicación (Radio, Televisión)</p>		<p>Medios de Comunicación (Radio, Televisión) Asegurados público en general</p>	<p>Medios de Comunicación (Radio, Televisión) Asegurados público en general</p>

MATRIZ CLIENTE PRODUCTO SUB GERENCIA DE PRENSA, COMUNICACIÓN AUDIOVISUALES Y REDES SOCIALES (2 / 2)

<p>PRODUCTO</p> <p>TIPO CLIENTE</p>	<p><i>Dirigir la producción de los programas de comunicación vigentes a través de formatos base con información de interés para los asegurados.</i></p>	<p><i>Diseñar productos de información periodística para difusión interna y de cobertura nacional.</i></p>	<p><i>Realizar un seguimiento y monitoreo sobre las noticias que aparecen en los diversos medios de comunicación que sean relevantes para la Institución y emitir el informe diario correspondiente.</i></p>	<p><i>Supervisar el contenido y la producción de los programas radiales o televisivos que se emitan en convenio con terceros y/o aquellos que cuenten con el auspicio institucional.</i></p>	<p><i>Elaborar, proponer y evaluar los planes, programas, proyectos y estrategias en materia de comunicación audiovisual y por redes sociales, en coordinación con la Sub Gerencia de Imagen Institucional</i></p>
<p>CLIENTE INTERNO</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General Personal de EsSalud</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>
<p>CLIENTE EXTERNO</p>	<p>Medios de Comunicación (Radio, Televisión) Asegurados público en general</p>	<p>Trabajadores de la Institución Asegurados</p>		<p>Medios de Comunicación (Radio, Televisión) Asegurados público en general</p>	

MATRIZ CLIENTE PRODUCTO - SUB GERENCIA DE PRENSA, COMUNICACIÓN AUDIOVISUALES Y REDES SOCIALES (3 / 3)

<p>PRODUCTO</p> <p>TIPO CLIENTE</p>	<p><i>Producir material audiovisual para desarrollar programas o actividades de comunicación dirigida a la población asegurada y en general.</i></p>	<p><i>Crear espacios sociales virtuales para desarrollar la comunicación interactiva con los asegurados.</i></p>	<p><i>Sistematizar el material y archivos periodísticos, ideográficos, fotográficos y otros de las actividades desarrolladas o vinculadas con el Seguro Social de Salud.</i></p>	<p><i>Planificar y evaluar las actividades de su competencia y gestionar los recursos para el cumplimiento de los mismos.</i></p>	<p><i>Desarrollar las acciones para implementar el control interno y administrar los riesgos que correspondan en el ámbito de sus funciones, en el marco de las políticas y procedimientos establecidos.</i></p>
<p>CLIENTE INTERNO</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Sede Central Órganos Desconcentrados</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>	<p>Presidencia Ejecutiva, Gerencia General</p>
<p>CLIENTE EXTERNO</p>	<p>Medios de Comunicación (Radio, Televisión) Asegurados público en general</p>	<p>Medios de Comunicación (Radio, Televisión) Asegurados público en general</p>			

8.4 MATRIZ DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRACIÓN ORI

ADMINISTRACIÓN ORI	PROCESOS PRINCIPALES						
	ADM -ORI						
	Gestión y control de los recursos presupuestarios	Control de los recursos presupuestarios	Seguimiento a la implementación del SCI	Seguimiento a la implementación de las recomendaciones del OCI	Planificación y evaluación de actividades administrativas de apoyo	Elaboración de Informes de Gestión y Resultados consolidados	Ejecución de otras actividades de apoyo asignadas por la GC
OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES	A I	A I	A I	A I	A I	A I	A I
ADM-ORI	R	R	R	R	R	R	R
SUBGERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	C	C	C	C	C	C	C
SUBGERENCIA DE PRENSA COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL Y REDES SOCIALES	C	C	C	C	C	C	C

R: *Responsable* / Responsable. Es el que se encarga de hacer la tarea o actividad.

A: *Accountable* / Persona a cargo. Es la persona que es responsable de que la tarea esté hecha. No es lo mismo que la R, ya que no tiene porqué ser quien realiza la tarea, puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea hecha, y se haga bien.

C: *Consulted* / Consultar. Los recursos con este rol son las personas con las que hay consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.

I: *Informed* / Informar. A estas personas se las informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen, estados del servicio, grados de ejecución...

Todas las filas tienen que tener **una y solo una A**, **al menos una R**, y pueden tener **ninguna o varias C o I**.

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD – SUB GERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL (1/2)

		Subgerencia de Imagen Institucional				
		Elaborar, proponer y evaluar el Plan de Comunicación	Organizar, ejecutar, supervisar y evaluar los requerimientos publicitarios y de promoción de la Institución y dependencias a nivel nacional (Plan de Estrategía Publicitaria).	Desarrollar estrategias de comunicación sobre nuevos productos y servicios.	Desarrollar planes de comunicación de relanzamiento o reposicionamiento de programas, productos y servicios de ESSALUD.	Organización del desarrollo de las actividades externas e internas (Eventos y Protocolo)
PROCESOS	OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES					
	OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES	A I	A I	A I	A I	A I
	SUBGERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	R	R	R	R	R

R: *Responsible* / Responsable. Es el que se encarga de hacer la tarea o actividad.

A: *Accountable* / Persona a cargo. Es la persona que es responsable de que la tarea esté hecha. No es lo mismo que la R, ya que no tiene porqué ser quien realiza la tarea, puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea hecha, y se haga bien.

C: *Consulted* / Consultar. Los recursos con este rol son las personas con las que hay consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.

I: *Informed* / Informar. A estas personas se las informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen, estados del servicio, grados de ejecución...

Todas las filas tienen que tener una y solo una A, al menos una R, y pueden tener ninguna o varias C o I.

Un mismo recurso puede tener varios roles, por ejemplo, ser responsable y persona a cargo de la tarea (RA).

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD – SUB GERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL (2/2)

PROCESOS OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES					
	Supervisar el establecimiento adecuado de los materiales de imagen corporativa que utilizan las dependencias de ESSALUD (Manual de Señalética).	Supervisar el establecimiento adecuado de los materiales señalética que utilizan las dependencias de ESSALUD.	Revisar y controlar la edición de la Memoria Anual de la Institución (GCPP)	Organizar, ejecutar, supervisar y evaluar los requerimientos publicitarios y de promoción	Elaborar el Plan de Comunicación Interna y difundir conceptos institucionales en materia de valores y cultura organizacional.
OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES	AI	AI	AI	AI	AI
SUBGERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	R	R	R	R	R

R: *Responsible* / Responsable. Es el que se encarga de hacer la tarea o actividad.

A: *Accountable* / Persona a cargo. Es la persona que es responsable de que la tarea esté hecha. No es lo mismo que la R, ya que no tiene porqué ser quien realiza la tarea, puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea hecha, y se haga bien.

C: *Consulted* / Consultar. Los recursos con este rol son las personas con las que hay consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.

I: *Informed* / Informar. A estas personas se las informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen, estados del servicio, grados de ejecución...

Todas las filas tienen que tener **una y solo una A**, **al menos una R**, y pueden tener **ninguna o varias C o I**.

Un mismo recurso puede tener varios roles, por ejemplo, ser responsable y persona a cargo de la tarea (RA).

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD - SUB GERENCIA DE PRENSA, COMUNICACIÓN AUDIOVISUALES Y REDES SOCIALES

PROCESOS	PROCESOS PRINCIPALES			
	Gestión con Medios de Comunicación	Gestión de producción audiovisual	Gestión en medios de comunicación digitales	Gestión de información ejecutiva
	OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES	I	I	I
SG DE PRENSA, COMUNICACIONES AUDIOVISUALES Y REDES SOCIALES	R	R	R	C
SG DE IMAGEN INSTITUCIONAL	C	C	C	C

R: *Responsible* / Responsable. Es el que se encarga de hacer la tarea o actividad.

A: *Accountable* / Persona a cargo. Es la persona que es responsable de que la tarea esté hecha. No es lo mismo que la R, ya que no tiene por qué ser quien realiza la tarea, puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea hecha, y se haga bien.

C: *Consulted* / Consultar. Los recursos con este rol son las personas con las que hay que consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.

I: *Informed* / Informar. A estas personas se les informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen, estados del servicio, grados de ejecución...

Todas las filas tienen que tener **una y solo una A**, **al menos una R**, y pueden tener **ninguna o varias C** o I.

Un mismo recurso puede tener varios roles, por ejemplo, ser responsable y persona a cargo de la tarea (RA).

9. ASPECTOS ESPECIFICOS

9.1 INVENTARIO – ADMINISTRACIÓN

INVENTARIO DE PROCESOS					
Nro / Código	Procesos Nivel 0	Nro / Código	Procesos Nivel 1	Nro / Código	Procesos Nivel 2
E05	Relaciones Inatitucionales (ORI)	E05.01	Administración	E05.01.01	Requerimientos de bienes y servicios
				E05.01.02	Aceptaciones de servicios recibidos
				E05.01.03	Tramitación de rendiciones de cajas chicas
				E05.01.04	Tramitación de Rendiciones de viáticos otorgados
				E05.01.05	Certificación de presupuesto
				E05.01.06	Ejecución presupuestal
				E05.01.07	Seguimiento a la implementación del SCI
				E05.01.08	Seguimiento a la implementación de las recomendaciones del OCI
				E05.01.09	Planificación y evaluación de actividades administrativas de apoyo
				E05.01.10	Elaboración de Informes de Gestión y Resultados consolidados
				E05.01.11	Ejecución de otras actividades de apoyo asignadas por la GC

INVENTARIO DE LA SG DE IMAGEN INSTITUCIONAL

INVENTARIO DE PROCESOS					
Nro / Código	Procesos Nivel 0	Nro / Código	Procesos Nivel 1	Nro / Código	Procesos Nivel 2
E05	Relaciones Institucionales (ORI)	E05.02	Imagen Institucional	E05.02.01	Elaborar, proponer y evaluar el Plan de Comunicación
				E05.02.02	Organizar, ejecutar, supervisar y evaluar los requerimientos publicitarios y de promoción de la Institución y dependencias a nivel nacional (Plan de Estrategia Publicitaria).
				E05.02.03	Desarrollar estrategias de comunicación sobre nuevos productos y servicios.
				E05.02.04	Desarrollar planes de comunicación de relanzamiento o reposicionamiento de programas, productos y servicios de ESSALUD.
				E05.02.05	Organización del desarrollo de las actividades externas e internas (Eventos y Protocolo)
				E05.02.06	Supervisar el establecimiento adecuado de los materiales de imagen corporativa que utilizan las dependencias de ESSALUD (Manual de Señalética).
				E05.02.07	Supervisar el establecimiento adecuado de los materiales señalética que utilizan las dependencias de ESSALUD.
				E05.02.08	Revisar y controlar la edición de la Memoria Anual de la Institución (GCPP)
				E05.02.09	Organizar, ejecutar, supervisar y evaluar los requerimientos publicitarios y de promoción
				E05.02.10	Elaborar el Plan de Comunicación Interna y difundir conceptos institucionales en materia de valores y cultura organizacional.

INVENTARIO DE PROCESOS DE LA SG DE PRENSA, COMUNICACIONES AUDIOVISUALES Y REDES SOCIALES

INVENTARIO DE PROCESOS					
Nro / Código	Procesos Nivel 0	Nro / Código	Procesos Nivel 1	Nro / Código	Procesos Nivel 2
E05	Relaciones Institucionales	E05.03	Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes Sociales	E05.03.01	Gestión con Medios de Comunicación
				E05.03.02	Gestión de producción audiovisual
				E05.03.03	Gestión en medios de comunicación digitales
				E05.03.04	Gestión de información ejecutiva

9.2 FICHA DE PROCESO DE NIVEL 0

Oficina de Relaciones Institucionales

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
1) Nombre	Oficina de Relaciones Institucionales		4) Responsable	Jefe de la Oficina de Relaciones Institucionales
2) Objetivo	diseñar, proponer e implementar estrategias comunicacionales y de imagen institucional ante la opinión pública, y el personal de la institución, así como desarrollar campañas para la difusión de servicios y la promoción de la salud en todo el país,		5) Requisitos	
3) Alcance	Desde la solicitud de atención en Relaciones Institucionales hasta la entrega del producto solicitado		6) Clasificación	Estratégico
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Órganos Centrales • Órganos Desconcentrados • Organismos del Estado Peruano • Organismos del Sector Privado • Entidades de Prensa y Televisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Estadística • Informes de situaciones actuales 	Imagen Institucional Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de Prensa • Material publicitario • Material audiovisual • Memoria anual 	Asegurados Ciudadanía en general
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles e Inspecciones	13) Recursos		14) Documentos y formatos	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros		16) Indicadores		

9.3 FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 01

IMAGEN INSTITUCIONAL

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Imagen Institucional			
Objetivo				
Descripción	Posiciona la imagen de ESSALUD en los asegurados, usuarios y ciudadanía en general,			
Alcance	INICIO: Desarrollo de estrategias de imagen FIN: Ejecutar y supervisar requerimientos de imagen y publicitarios institucionales			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
	Requerimientos	Desarrollar estrategias de comunicación sobre nuevos productos y servicios	Informe de Estrategias	Asegurados, usuarios y ciudadanía en general,
		Organización del desarrollo de las actividades de marketing e imagen	Informe de actividades de marketing	Presidencia Ejecutiva Consejo Directivo
		Supervisar el establecimiento adecuado de los materiales de imagen corporativa y señalética que utilizan las dependencias de ESSALUD.	Informe de supervisión	Presidencia Ejecutiva Consejo Directivo
		Revisar y controlar la edición de la Memoria Anual de la Institución.	Memoria Anual	Presidencia Ejecutiva Consejo Directivo
		Organizar, ejecutar, supervisar y evaluar los requerimientos publicitarios y de promoción	Informe de requerimientos publicitarios	Asegurados, usuarios y ciudadanía en general,
Indicadores				
Registros				
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				

FICHA NIVEL 01 DE LA SG DE PRENSA, COMUNICACIONES AUDIOVISUALES Y REDES SOCIALES

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes			
Objetivo	Comunicar y difundir las actividades de la Alta Dirección; así como las prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en beneficio de los asegurados.			
Descripción	Formular y proponer los lineamientos de política de comunicación del Seguro Social de Salud – EsSalud, en base a la Misión, Visión, Objetivos y Lineamientos Institucionales.			
Alcance	INICIO: Acontecimiento Institucional FIN: Difusión de Actividades Institucionales			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Presidenta Ejecutiva de EsSalud. Gerente General de EsSalud. Funcionarios de EsSalud. Profesional de Salud especialista en el tema. Encargados de las Oficinas de Relaciones Institucionales de las Redes Asistenciales, Redes Prestacionales, e Institutos Especializados de todo el país.	Normas (Resoluciones, Directivas, etc.). Manual de Prensa. Documentos Oficiales (Convenios, Acuerdos, etc.). Estadísticas Institucionales. Servicios que brinda la institución. Productos elaborados oficialmente por la institución. Productos elaborados oficialmente por la Oficina de Relaciones Institucionales de EsSalud.	Gestión con Medios de Comunicación Gestión de producción audiovisual Gestión en medios de comunicación digitales Gestión de información ejecutiva	Informes en medios de comunicación (Microondas, entrevistas, reportajes, etc). notas de prensa Comentarios de líderes de opinión. Comunicados de Prensa. Boletín Digital Portal Web de EsSalud. Página Oficial de EsSalud en Redes Sociales.	Presidencia Ejecutiva Consejo Directivo Asegurados, usuarios y ciudadanía en general,
Indicadores				
Registros				
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				

FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 02

ADMINISTRACIÓN

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2				
Nombre	Gestión de los recursos presupuestarios			
Objetivo	Tramitar la disponibilidad presupuestal para el cumplimiento de actividades de áreas operativas			
Descripción	Proceso administrativo orientado a la administración de los recursos presupuestarios asignados Se realiza las coordinaciones correspondientes con la GCPP a fin de liberar y/o reducir el presupuesto autorizado			
Alcance	INICIO: Recibe el requerimiento FIN: Atiende en requerimiento			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 3	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
DESPACHO-SGII-SGPCAyRS	TDR, EETT	Requerimientos de bienes y servicios	Requerimiento de compra	DESPACHO-SGII-SGPCAyRS
DESPACHO-SGII-SGPCAyRS	Informe, documentos	Aceptaciones de servicios	Aceptación de servicio	GCL
ADMIN	Memorando	Rendición de caja chica	Solicitud de reposición	CONTABILIDAD
DESPACHO-SGII-SGPCAyRS	Memorando requerimiento	Rendiciones de viáticos otorgados	Rendición de Viáticos	CONTABILIDAD
Indicadores				
Registros				
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				

9.3 FICHAS DE PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN

Requerimientos de bienes y servicios

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Requerimientos de bienes y servicios				
Objetivo	Generar el Requerimiento de compra				
Alcance	INICIO: Recibe TDR, EETT				
	FIN: Elabora requerimiento de compra				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
DESPACHO-SGII-SGPCAyRS	TDR, EETT	Recibe y evalúa el requerimiento, TDR y/o EETT	PROFESIONAL	TDR y EETT verificados	DESPACHO-SGII-SGPCAyRS
DESPACHO-SGII-SGPCAyRS	TDR y EETT verificados	Verifica la disponibilidad presupuestal	PROFESIONAL	Solicitud de pedido	DESPACHO-SGII-SGPCAyRS
DESPACHO-SGII-SGPCAyRS	Solicitud de pedido	Elabora requerimiento de compra	PROFESIONAL	Requerimiento de compra	GERENCIA CENTRAL DE LOGISTICA
Indicadores					
Registros					

Aceptaciones de servicios recibidos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Aceptaciones de servicios recibidos				
Objetivo	Pagar obligaciones contraídas				
Alcance	INICIO: Recibe requerimiento de área usuarias FIN: Elabora requerimiento de compra				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
DESPACHO	INFORME, PROVEIDO	Recibe y evalúa el expediente	PROFESIONAL	documentos validados	ADMIN ORI
ADMIN ORI	documentos validados	Ingresa al sistema SAP	PROFESIONAL	Aceptación de servicios	GERENCIA CENTRAL DE LOGISTICA
Indicadores					
Registros					

Tramitación de rendiciones de cajas chicas

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Tramitación de rendiciones de cajas chicas				
Objetivo	Reponer caja Chica				
Alcance	INICIO: Recibe requerimiento y documentación sustentatoria FINAL: Solicitud de reposición				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
ADMINISTRADOR DEL FONDO	Documentos	Recibe y evalúa el requerimiento	PROFESIONAL	Documentos validados	ADMIN ORI
ADMIN ORI	Memorando	Solicita certificación presupuestal	PROFESIONAL	Certificación Presupuestal	ADMIN ORI
ADMIN ORI	Certificación Presupuestal	Elabora el memo proyecto de reposición	PROFESIONAL	MEMO proyecto	GERENCIA DE CONTABILIDAD
Indicadores					
Registros					

Tramitación de Rendiciones de viáticos otorgados

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Tramitación de Rendiciones de viáticos otorgados				
Objetivo	Sustentar documentariamente los viáticos otorgados				
Alcance	INICIO: Recibe carta de requerimiento FIN: Rendición de cuenta				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
COMISIONADOS	PROYECTO MEMORANO	Recibe y revisa documentos	PROFESIONAL	Documentos validados	ADMIN ORI
ADMIN ORI	Correo electrónico	Libera Reserva de presupuesto en SAP	PROFESIONAL	Presupuesto disponible	ADMIN ORI
ADMIN ORI	Presupuesto disponible	VB RENDICION	JEFE	Rendición de VIATICOS	GERENCIA DE CONTABILIDAD
Indicadores					
Registros					

Certificación de presupuesto

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Certificación de presupuesto				
Objetivo	Uso efectivo del presupuesto asignado para cumplimiento de actividades POI				
Alcance	INICIO: Recibe requerimiento y evalua FIN: Otorgamiento de Certificación presupuestal				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Despacho de ORI, SGI y SGPYRS	Memorando	Evalua sustento	Jefe Admin	Requerimiento evaluado	Profesional 3
Profesional 3	Requerimiento evaluado	Registra requerimiento en Tabla de presupuesto	Profesional 3	Registro en Tabla de Presupuesto	Despacho de ORI
Despacho de ORI	Memorando	Solicita la Certificación en SAP	Jefe ORI	Certificación presupuestal	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto
Indicadores					
Registros					

Ejecución presupuestal

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Ejecución presupuestal				
Objetivo	Determinar el nivel de ejecución del presupuesto asignado				
Alcance	INICIO: Recibe requerimiento de jefatura FIN: Elaboración de informe de ejecución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Admin ORI	Proveido	Genera reporte SAP	Profesional 3	Reporte excell	Admin ORI
Admin ORI	Reporte excell	Elabora informe	Jefe Admin	Informe de ejecución	Despacho ORI
Indicadores					
Registros					

Seguimiento a la implementación del SCI

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Seguimiento a la implementación del SCI				
Objetivo	Verificar el cumplimiento de las acciones de implementación del SCI				
Alcance	INICIO: Recibe requerimiento de jefatura FIN: Elaboración de informe de ejecución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
OFIN	Plan de Trabajo de implementación a nivel Sede Central	Convoca a sesión de equipo de trabajo	Coordinador de CI	Acta	
	Acta	Establece responsabilidades y actividades	Coordinador de CI	Acta	
	Acta	Convoca a sesiones de retroalimentación	Coordinador de CI	Acta	
	Acta	Elabora Informe de implementación	Coordinador de CI	Informe	ORI/OFIN
Indicadores					
Registros					

Seguimiento a la implementación de las recomendaciones del OCI

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Seguimiento a la implementación de las recomendaciones del OCI				
Objetivo	Realizar el seguimiento de las acciones tomadas en base a las recomendaciones del OCI				
Alcance	INICIO: Recibe proveido que adjunta informe y/o observaciones de competencia de la ORI FIN: Culmina con el registro en el archivo histórico que muestra la trazabilidad de las acciones tomadas				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
GG	Proveido de GG	Revisa antecedentes y elabora Memo	Profesional	Proveido a cada área correspondiente	
	Proveido a cada área correspondiente	Registra en archivo histórico	Profesional	Registro actualizado	ORI-ADM
Indicadores					
Registros					

Planificación y evaluación de actividades administrativas de apoyo

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Planificación y evaluación de actividades administrativas de apoyo				
Objetivo	Contribuir al logro de las metas programados				
Alcance	INICIO: PIA y POI aprobado FIN: Remite informes de evaluación de cumplimiento de actividades y metas				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
GCPP	PIA y POI aprobados	Establece distribución de labores de acuerdo a funciones	Jefe de ORI-ADMIN	Memorándums, correos	
	Memorándums, cartas, correos	Evalúa cumplimiento de actividades	Jefe de ORI-ADMIN	Informe de cumplimiento	
Indicadores					
Registros					

Elaboración de Informes de Gestión y Resultados consolidados

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Elaboración de Informes de Gestión y Resultados consolidados				
Objetivo	Informar los logros y resultados de la gestión de las actividades de la Oficina de Relaciones Institucionales				
Alcance	INICIO: Recibe documento de requerimiento FIN: Remite informes consolidados de evaluación de cumplimiento de actividades y metas				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
GCPP	Memorando, correos	Solicita información a áreas operativas	Profesional	Informe, Proveídos	
	Informe, proveido	Revisa información	Profesional	Reportes consolidados	
	Reportes consolidados	Elabora Informe consolidado	Profesional	Memo, infome , consolidado	ORI, GCPP,
Indicadores					
Registros					

Ejecución de otras actividades de apoyo asignadas por la GC

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Ejecución de otras actividades de apoyo asignadas por la GC				
Objetivo	Brindar apoyo técnico y/o administrativo para diversos trámites ante otras dependencias				
Alcance	INICIO: Recibe memo de requerimiento FIN: Remite informes consolidados de evaluación de cumplimiento de actividades y metas				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
GCPP, GCL, GCGF, GCGP, OFIN, SG. GG. OCI, GCAJ, GCTIC, SGPCAyRS, SGII	Proveído, memorando, correos	Recibe requerimientos diversos de índole administrativo	Profesional	Memorando, correos	
	Memorandos, correos	Evalúa documentación	Profesional	memorando, correos	
	Memorandos, correos	Realiza acción correspondiente, correo o proyecto de carta	Profesional	Proyecto de carta, informe	GCPP, GCL, GCGF, GCGP, OFIN, SG. GG. OCI, GCAJ, GCTIC, SGPCAyRS, SGII
Indicadores					
Registros					

FICHA PROCEDIMIENTO DE LA SG DE PRENSA, COMUNICACIONES AUDIOVISUALES Y REDES SOCIALES

Gestión con Medios de Comunicación

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Gestión con Medios de Comunicación				
Objetivo	Comunicar y difundir las actividades de la Alta Dirección; así como las prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en beneficio de los asegurados.				
Alcance	INICIO: Acontecimiento Institucional FIN: Difusión de Actividades Institucionales				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Presidenta Ejecutiva de EsSalud. Gerente General de EsSalud. Funcionarios de EsSalud. Profesional de Salud especialista en el tema. Encargados de las Oficinas de Relaciones Institucionales de las Redes Asistenciales, Prestacionales de todo el país.	Acontecimiento •Servicios que brinda la institución.	•Elaborar de Ayuda Memoria.	Area Usuaría	•Ayuda Memoria.	Medios de Comunicación. Periodistas. Líderes de Opinión. Asegurados. Público en general.
	•Manual de Prensa. •Normas (Resoluciones, Directivas, etc.). •Documentos Oficiales (Convenios, Acuerdos, etc.). •Estadísticas Institucionales. Ayuda Memoria	•Elaborar Información periodística sobre un servicio de la Institución o en base a un acontecimiento	Profesional Prensa	•Nota de Prensa.	
	•Manual de Prensa.	•Organizar de Conferencias de Prensa.	Profesional Prensa	•Conferencia de prensa.	
	Información periodística	•Realizar Coberturas de prensa.	Profesional Prensa	Cobertura de prensa	
	Información periodística	•Realizar coordinaciones de prensa para ampliación de información (enlaces microondas, reportajes, entrevistas, informes, etc.)	Profesional Prensa	•Enlaces microondas en canales de TV. •Entrevistas en medios de comunicación. •Reportajes en medios de Comunicación. •Comentarios de líderes de opinión.	
	Ayuda Memoria.	•Elaborar Comunicados de Prensa.	Profesional Prensa	Difusión en medios de comunicación •Comunicados de Prensa.	
	Información de las Redes Prestacionales, Redes Asistenciales e Institutos Especializados	•Realizar coordinación de información de prensa con encargados de las Oficinas de Relaciones Institucionales de las Redes Asistenciales y prestacionales, Institutos Especializados de todo el país.	Profesional Prensa	•Difusión en medios de comunicación.	
	•Productos elaborados oficialmente por la Oficina de Relaciones Institucionales de EsSalud.	•Elaborar Redacción, Diagramación, Edición y Corrección de Boletín Digital	Profesional Prensa	Publicación en el Portal Web y Redes Sociales •Boletín Digital "Te Informamos"	
	•Productos elaborados oficialmente por la Oficina de Relaciones Institucionales de EsSalud.	•Dar visto bueno y pasar al Despacho para su publicación y difusión	SG Prensa, comunicaciones, audiovisuales y Redes Sociales	Productos aprobados con visto bueno	
•Productos elaborados oficialmente por la Oficina de Relaciones Institucionales de EsSalud.	Dar Visto buenos final para la difusión	Jefe de ORI	Productos aprobados con visto bueno para su difusión		
Indicadores	Número de Notas de Prensa elaboradas por mes. Número de Notas de Prensa enviadas a Medios de Comunicación por mes. Número de Notas de Prensa publicadas en Medios de Comunicación por mes. Número de Coordinaciones de prensa concretadas por mes (Enlaces Microondas, Informes, Reportajes, Entrevistas, etc.)				
Registros					

Gestión de Producción Audiovisual

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Gestión de Producción Audiovisual				
Objetivo	Comunicar y difundir las actividades de la Alta Dirección; así como las prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en beneficio de los asegurados.				
Alcance	INICIO: Acontecimiento Institucional FIN: Difusión de Actividades Institucionales				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Presidenta Ejecutiva de EsSalud. Gerente General de EsSalud. Funcionarios de EsSalud. Profesional de Salud especialista en el tema. Encargados de las Oficinas de Relaciones Institucionales de las Redes Asistenciales de todo el país.	•Manual de Prensa.	•Cobertura fotográfica.	Profesional de Audiovisuales	•Fotografías para difusión en medios de comunicación.	Medios de Comunicación. Periodistas. Asegurados. Público en general. Usuarios de Internet y Redes Sociales.
	•Notas de Prensa.	•Filmación de actividades.	Profesional de Audiovisuales	•Fotografías para difusión en medios digitales.	
	•Conferencias de Prensa.	•Edición de videos sobre actividades "cubiertas".	Profesional de Audiovisuales	•Video para difusión en medios de comunicación.	
	•Coberturas de Prensa.	•Elaboración de guiones.	Profesional de Audiovisuales	•Video para difusión en medios digitales.	
	•Normas (Resoluciones, Directivas, etc.).	•Producción, elaboración y edición de videos institucionales.	Profesional de Audiovisuales	•Video institucional.	
	•Documentos Oficiales (Convenios, Acuerdos, etc.).	•Producción, elaboración y edición de compilación de videos para circuito cerrado.	Profesional de Audiovisuales	•Video para Sistema de Circuito Cerrado.	
	•Estadísticas Institucionales.	•Realiza la revisión de los productos elaborados	SG Prensa, comunicaciones, audiovisuales y Redes Sociales	•Publicaciones en Redes Sociales	
	•Servicios que brinda la institución.	•Pasará al Despacho para su publicación y difusión	Jefe de ORI	•Página WEB Institucional	
	•Productos elaborados oficialmente por la institución.				
•Productos elaborados oficialmente por la Oficina de Relaciones Institucionales de EsSalud.					
Indicadores	Número de compilaciones de videos elaborados para el circuito cerrado por mes. Número de veces que los videos elaborados se han difundido en los medios de comunicación masiva por mes. Número de fotos elaboradas por el área que fueron publicadas en los medios de comunicación masiva por mes.				
Registros					

Gestión en medios de comunicación digitales

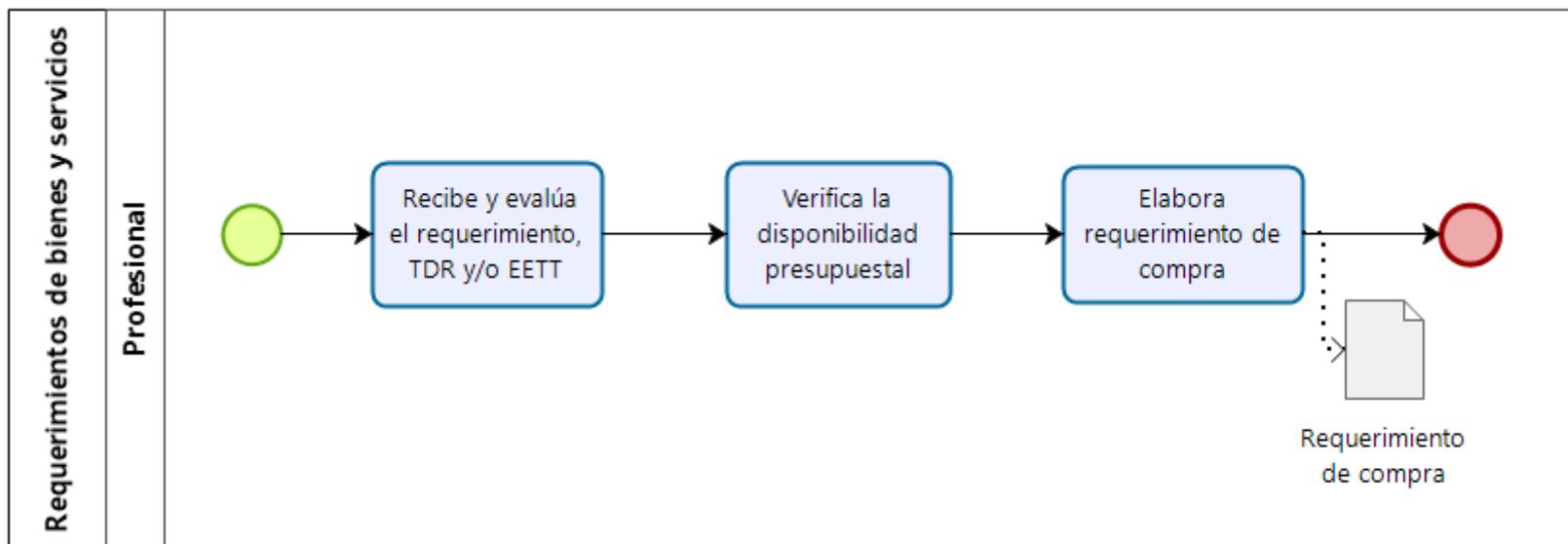
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Gestión en medios de comunicación digitales				
Objetivo	Comunicar y difundir las actividades de la Alta Dirección; así como las prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en formato digital				
Alcance	INICIO: Acontecimiento Institucional FIN: Difusión de Actividades Institucionales				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Presidenta Ejecutiva de EsSalud. Gerente General de EsSalud. Funcionarios de EsSalud. Profesional de Salud especialista en el tema. Encargados de las Oficinas de Relaciones Institucionales de las Redes Asistenciales de todo el país.	Manual de prensa. Servicios que brinda la institución. Normas (Resoluciones, Directivas, etc.). Estadísticas Institucionales.	•Edición de información para Portal Web.	Profesional Prensa	•Portal Web de EsSalud.	Medios de Comunicación. Periodistas. Líderes de Opinión. Asegurados. Público en general. Usuarios de Internet y Redes Sociales.
	Notas de Prensa.	•Coordinación con Gerencias Centrales de EsSalud.	Profesional Prensa	•Página Oficial de EsSalud en Redes Sociales.	
	Conferencias de Prensa.	•Edición y publicación en Redes Sociales	Profesional Prensa	•Canal Oficina de EsSalud en Youtube.	
	Coberturas de Prensa.	Documentos Oficiales (Convenios, Acuerdos, etc.).	Profesional Prensa	•Boletín Institucional	
	Productos elaborados oficialmente por la Oficina de Relaciones Institucionales de EsSalud. Productos elaborados por las ORI de los órganos desconcentrados de EsSalud	•Dar visto bueno y pasar al Despacho para su publicación y difusión	SG Prensa, comunicaciones, audiovisuales y Redes Sociales	Productos aprobados con visto bueno	
	Productos elaborados oficialmente por la Oficina de Relaciones Institucionales de EsSalud. Productos elaborados por las ORI de los órganos desconcentrados de EsSalud	Dar Visto buenos final para la difusión	Jefe de ORI	Productos aprobados con visto bueno para su difusión	
Indicadores	Número de visitas al Portal Web por mes.				
Registros					

Gestión de información ejecutiva

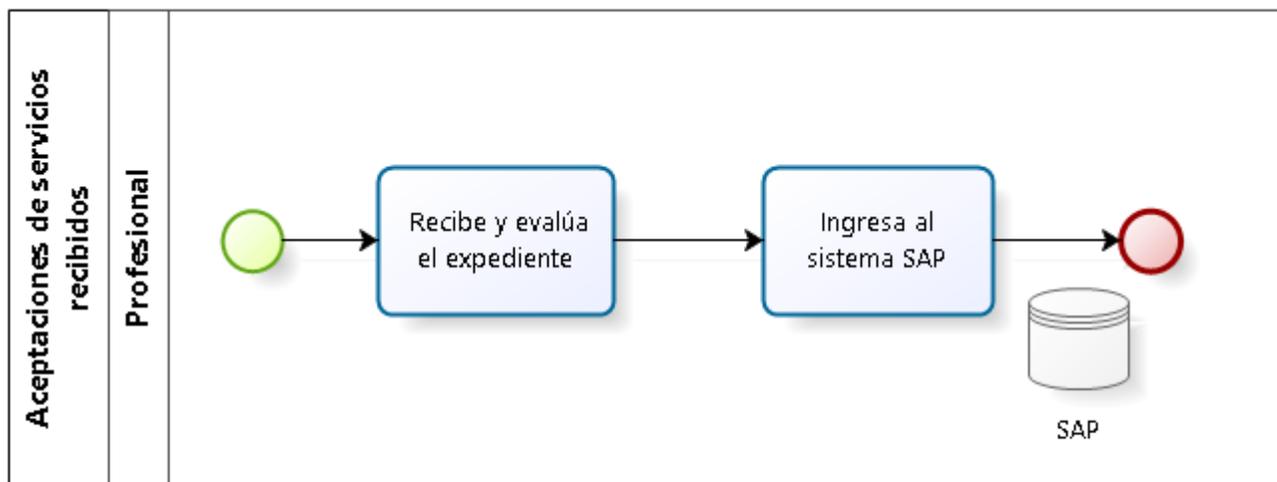
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Gestión de información ejecutiva				
Objetivo	Comunicar y difundir las actividades de la Alta Dirección; así como las prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en beneficio de los asegurados.				
Alcance	INICIO: Acontecimiento Institucional FIN: Difusión de Actividades Institucionales				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Empresa encargada de monitoreo de publicaciones sobre EsSalud en medios de comunicación. Subgerencia de Prensa	Boletín Informativo diario enviado por empresa externa (Resúmenes de diarios, radio, TV y páginas web).	Elaboración de resumen informativo diario.	Profesional Prensa	•Resumen Informativo Diario.	Presidenta Ejecutiva de EsSalud. Gerente General de EsSalud. Funcionarios de EsSalud. Encargados de las Oficinas de Relaciones Institucionales de las Redes Asistenciales de todo el país. Trabajadores asistenciales y administrativos de EsSalud.
	Medios de Comunicación Digitales. Redes Sociales	Elaboración de archivo de Notas de Prensa.	Profesional Prensa	•Archivo de Notas de Prensa.	
	Notas de Prensa.	Elaboración de archivo de Comunicados Oficiales.	Profesional Prensa	•Archivo de Comunicados Oficiales.	
	Comunicados Oficiales.	Elaboración de archivo de Ayuda Memoria.	Profesional Prensa	•Archivo de Ayuda Memoria.	
	Ayuda Memoria,	Elaboración de archivo fotográfico.	Profesional diseño	•Archivo fotográfico digital.	
	Banco fotográfico de la ORI.	Elaboración de archivo de videos	Profesional diseño	•Archivo de videos.	
	Banco de videos de la ORI.	•Dar visto bueno y pasar al Despacho para su publicación y difusión	SG Prensa, comunicaciones , audiovisuales y Redes		
	Monitoreo permanente de publicaciones en medios de comunicación	Dar Visto buenos final para la difusión	Jefe de ORI		
Indicadores	Número de veces por mes que se envía el Resumen Informativo Diario a los trabajadores de la institución con correo electrónico (2 veces por día).				
Registros					

9.4 MODELADO DE PROCESOS

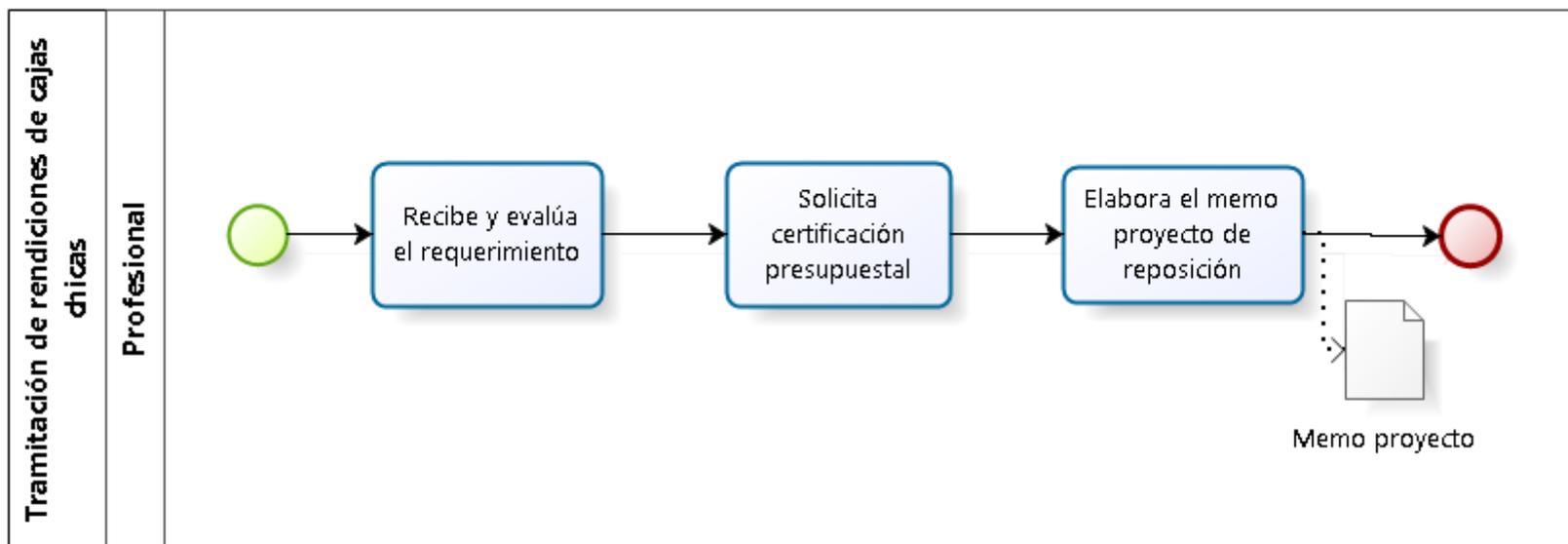
9.6 MODELADO DE ADMINISTRACIÓN REQUERIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS



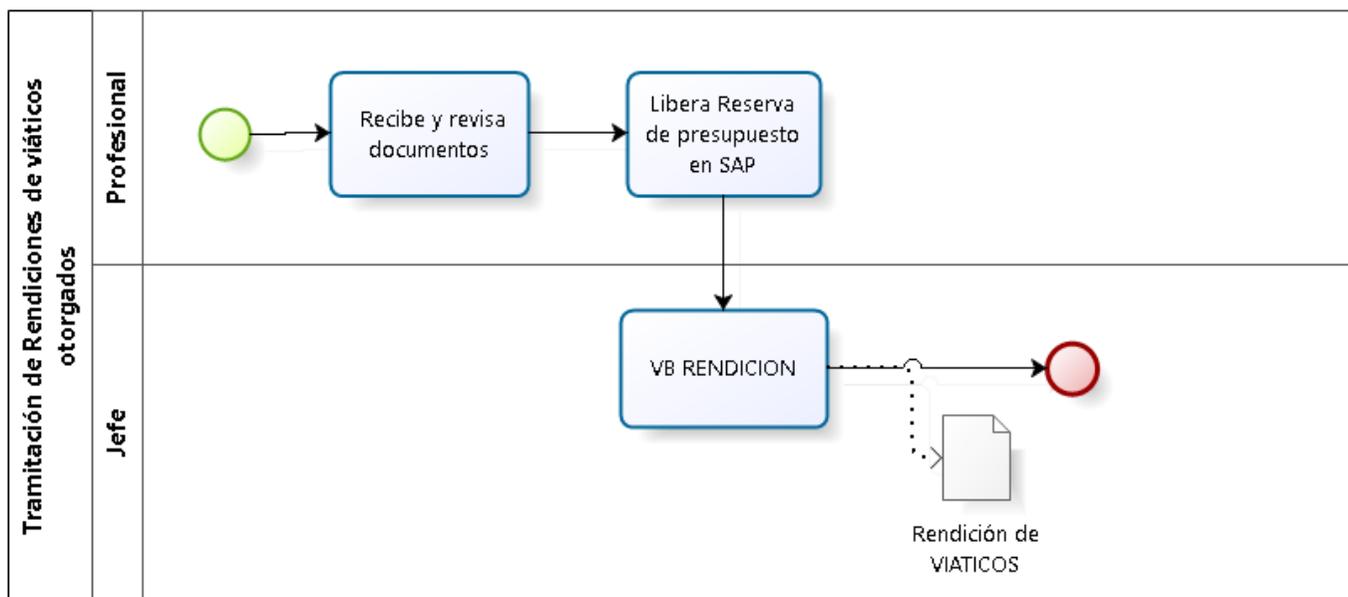
ACEPTACIÓN DE SERVICIOS RECIBIDOS



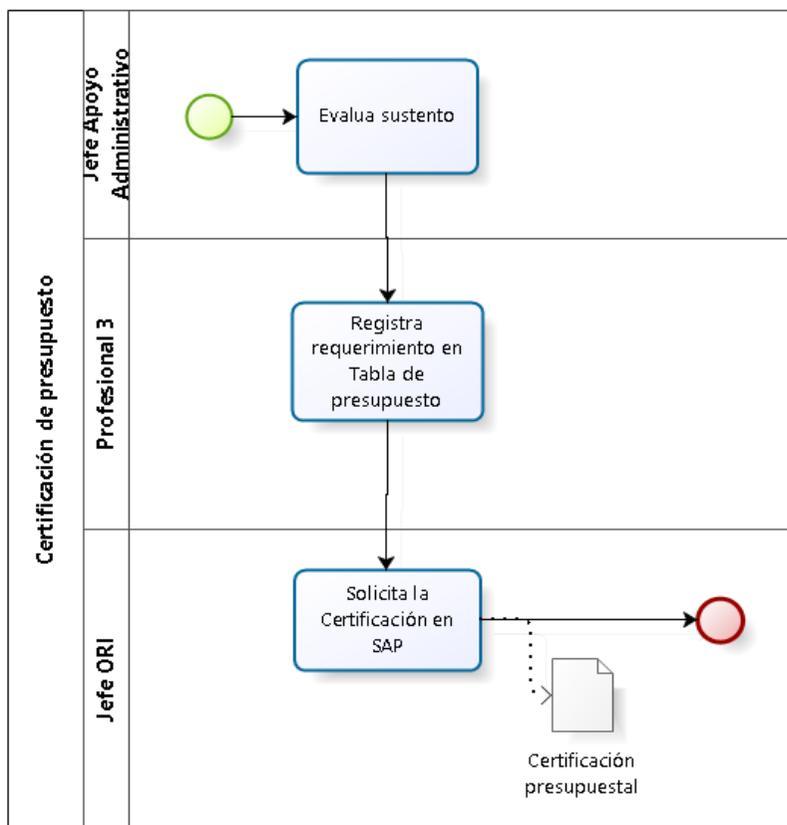
TRAMITACIÓN DE REDINCÓN DE CAJA CHICA



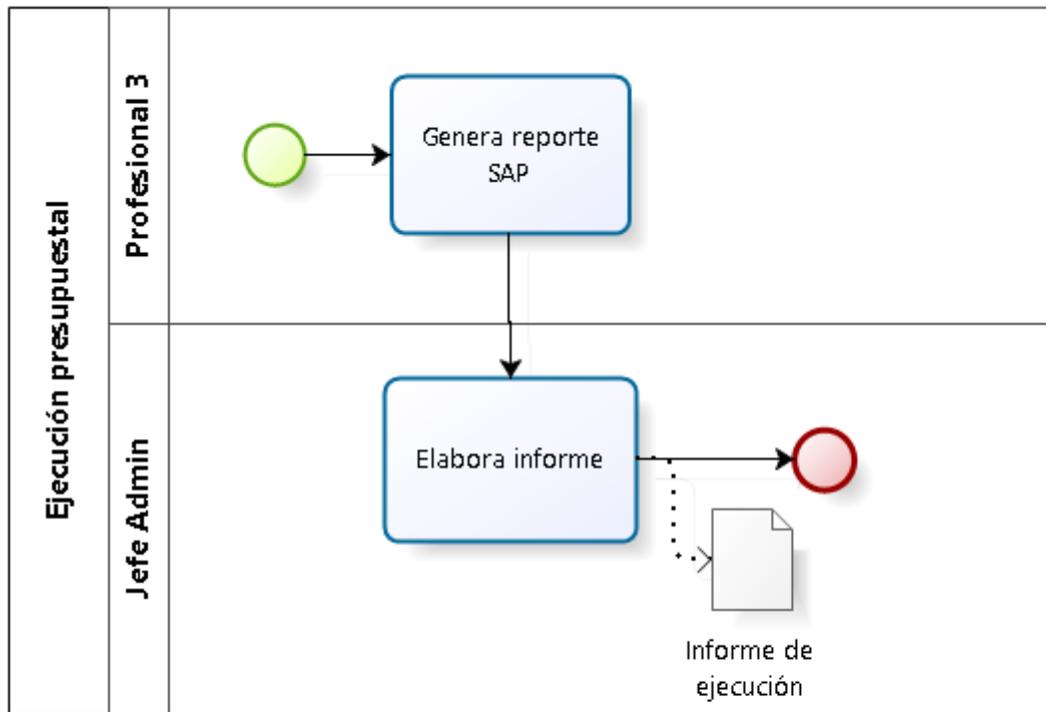
TRAMITACIÓN DE REDINCIÓN DE VIÁTICOS OTORGADOS



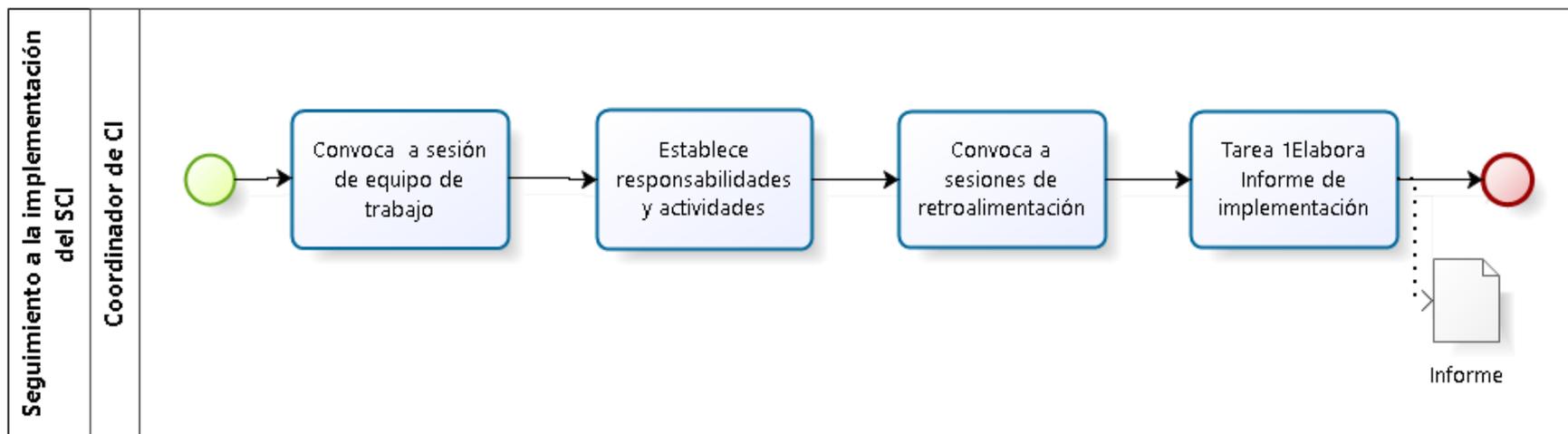
CERTIFICACIÓN DE PRESUPUESTO



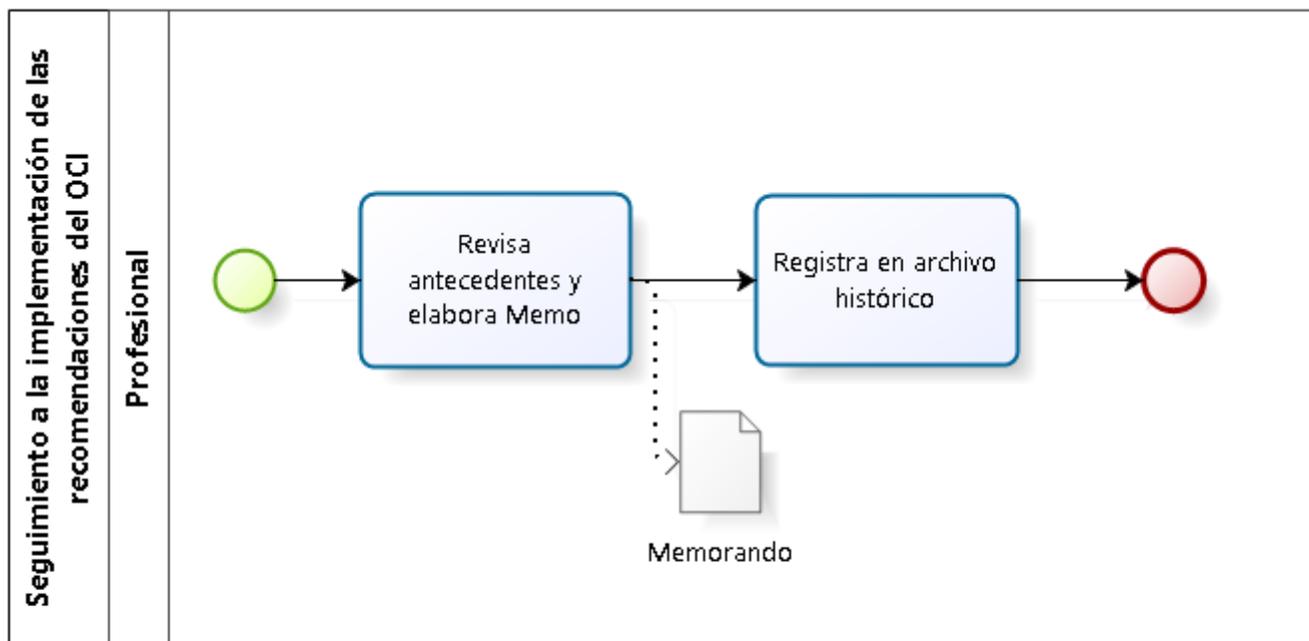
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL



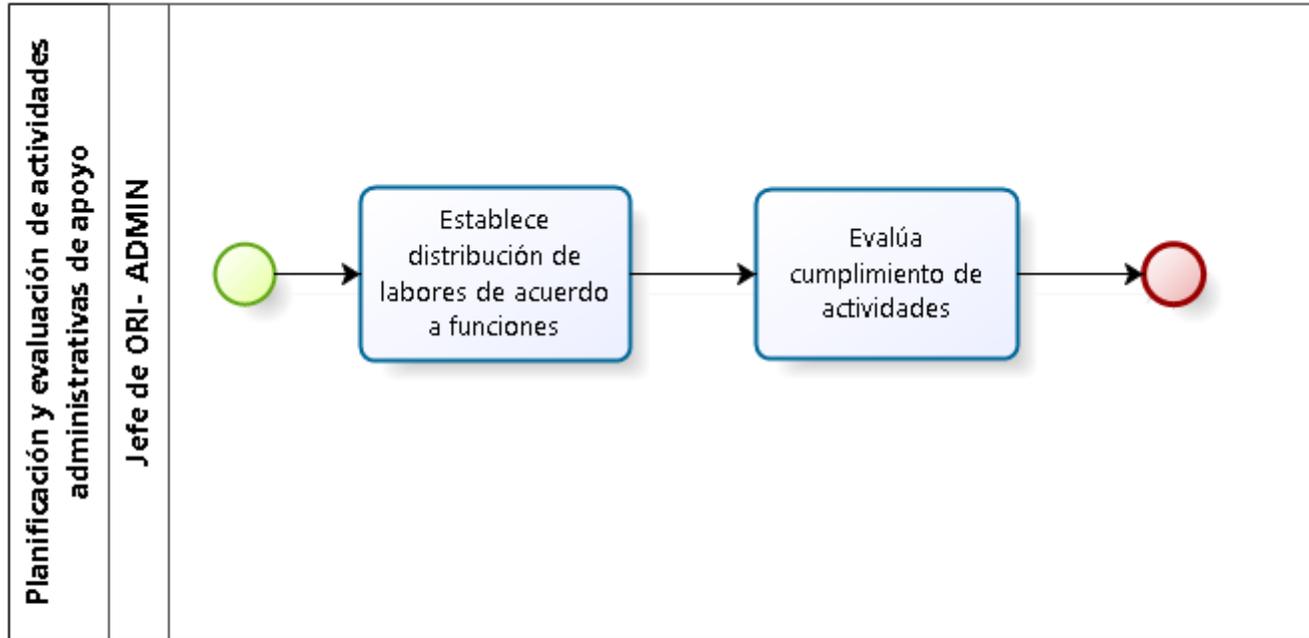
SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI



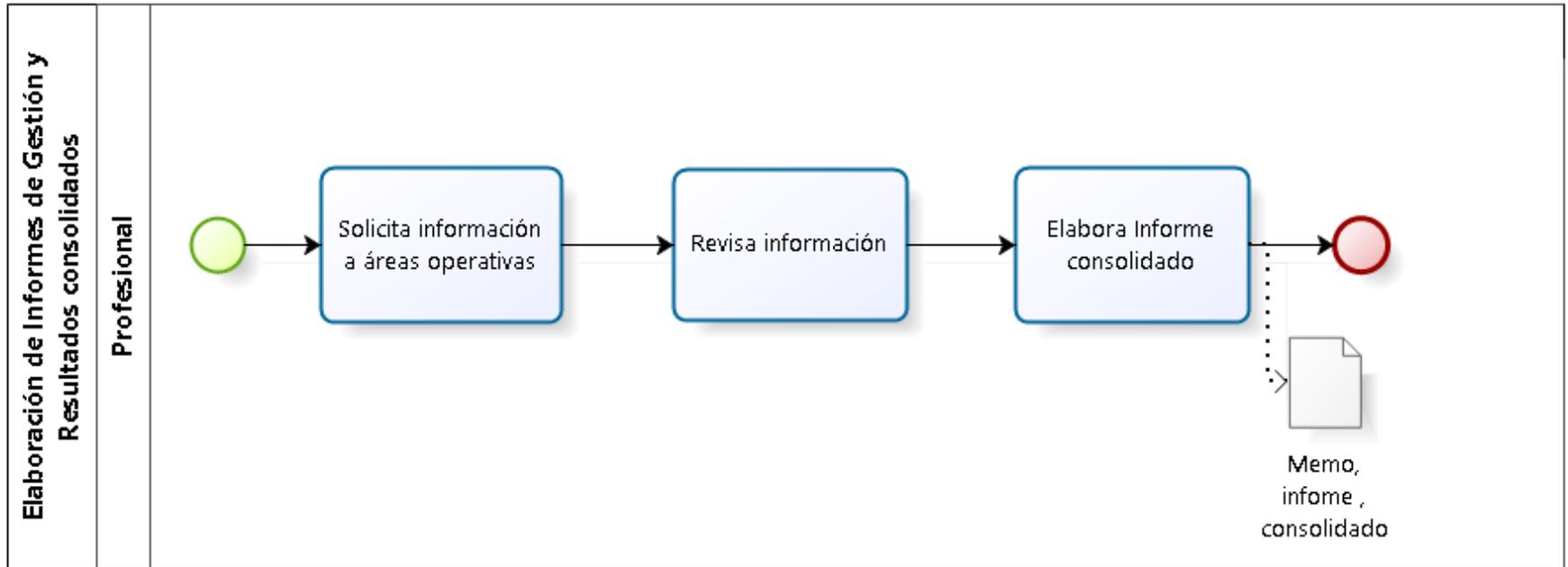
SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DEL OCI



PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE APOYO



ELABORACIÓN DE INFORME DE GESTIÓN Y RESULTAS CONSOLIDADOS



EJECUCIÓN DE OTRAS ACTIVIDADES DE APOYO ACIGNADO POR LA GC

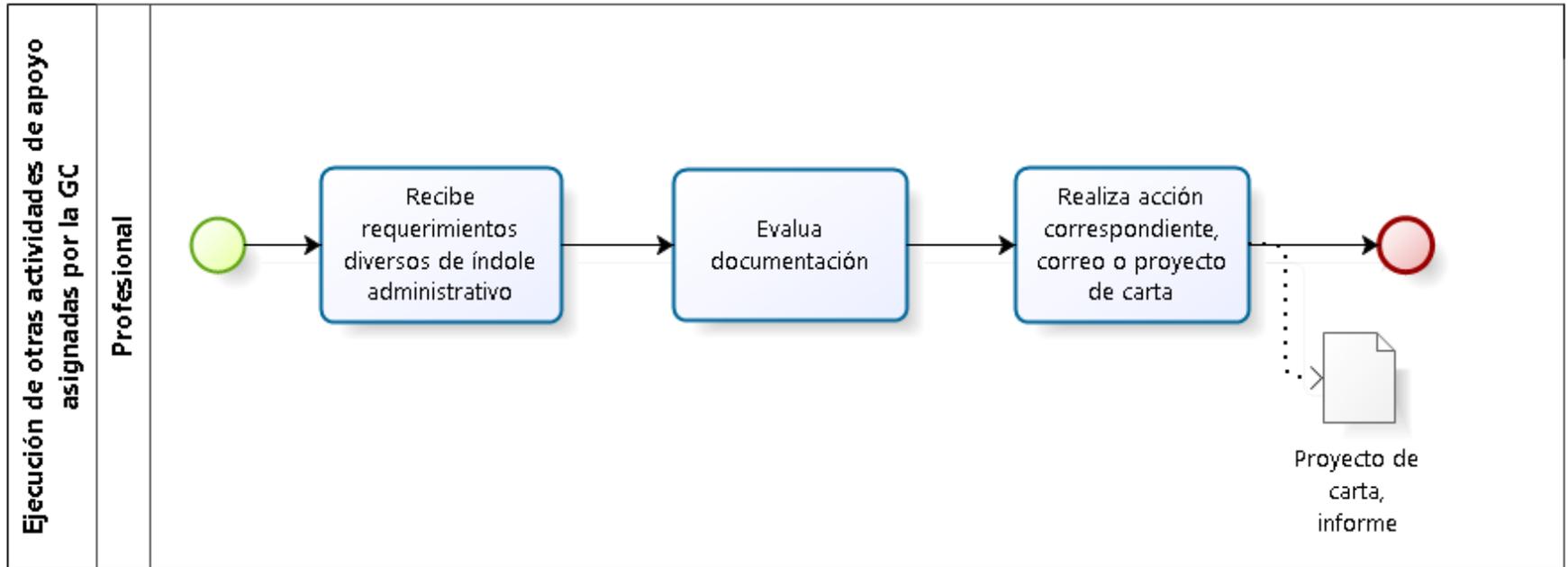
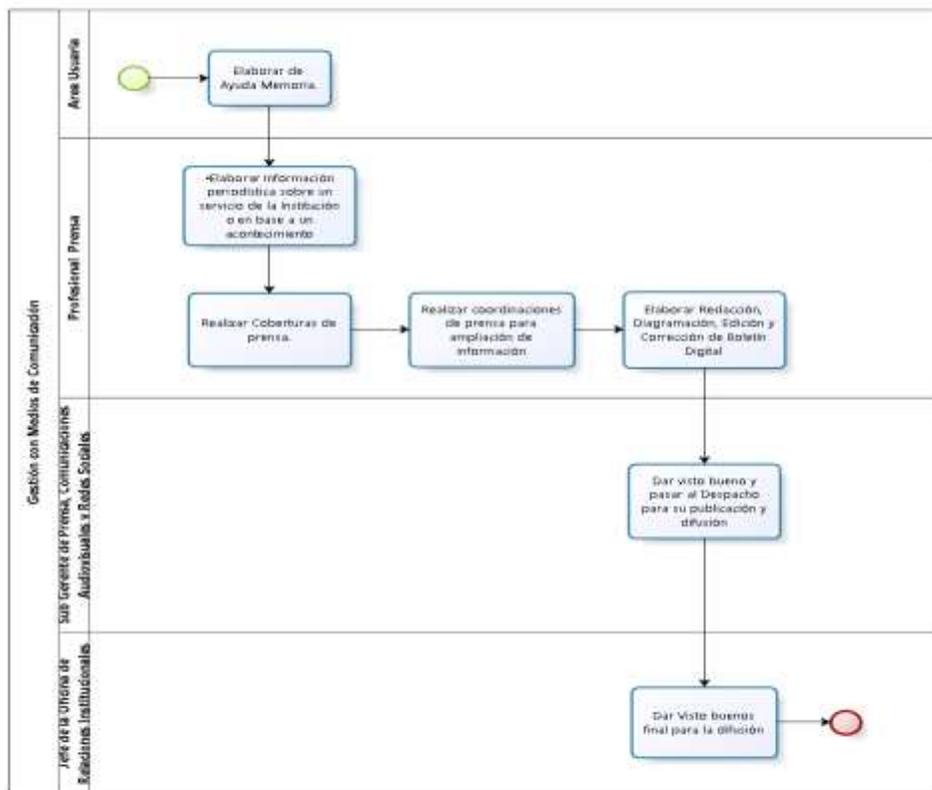
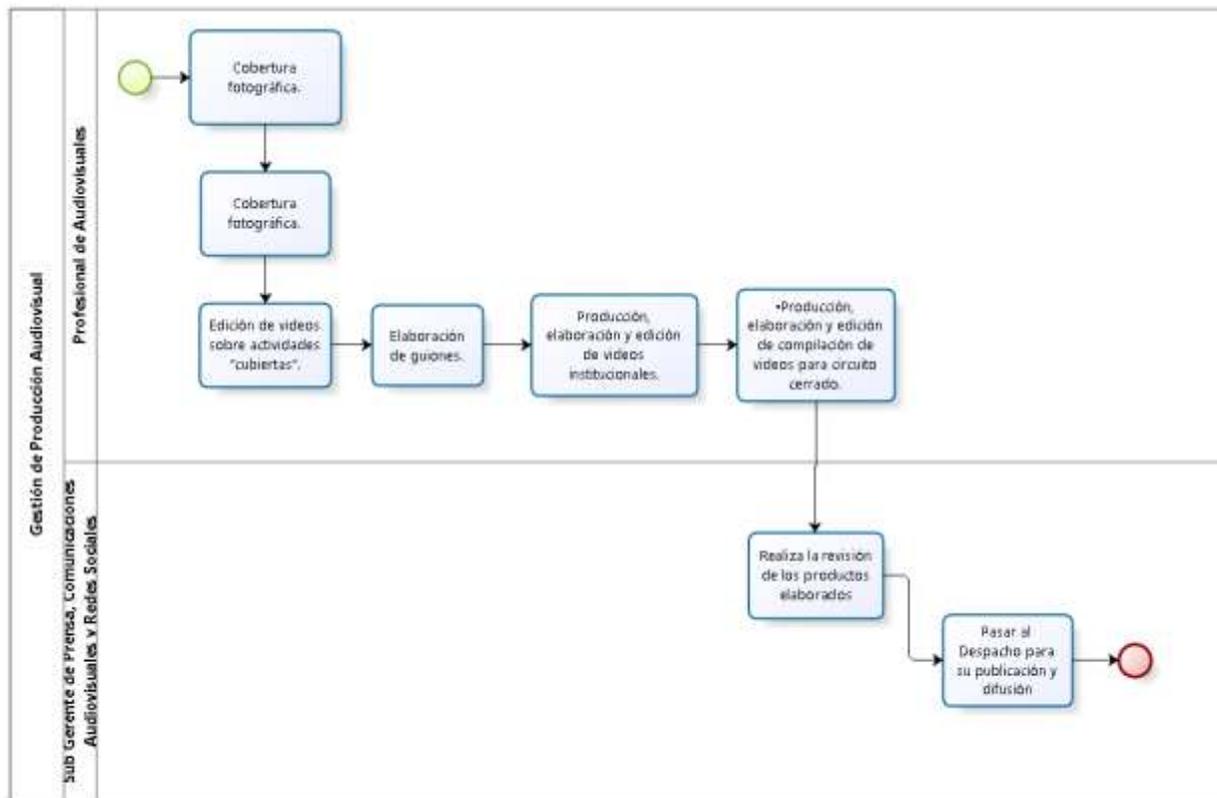


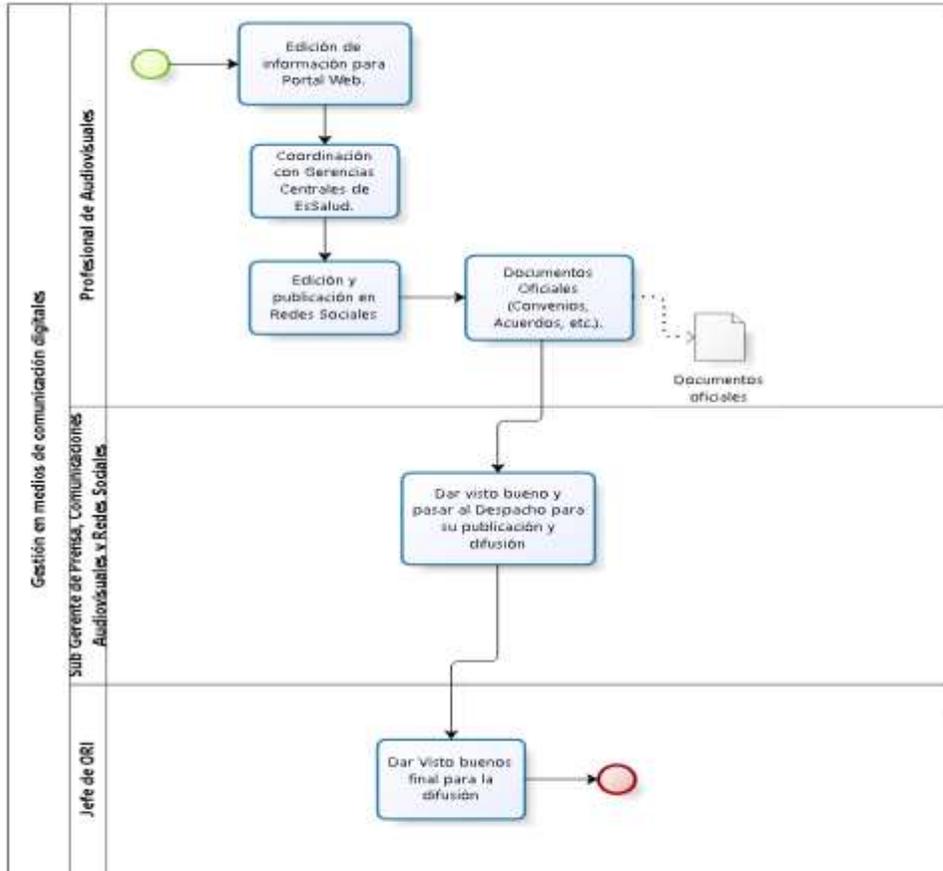
DIAGRAMA DE PRENSA
GESTIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN



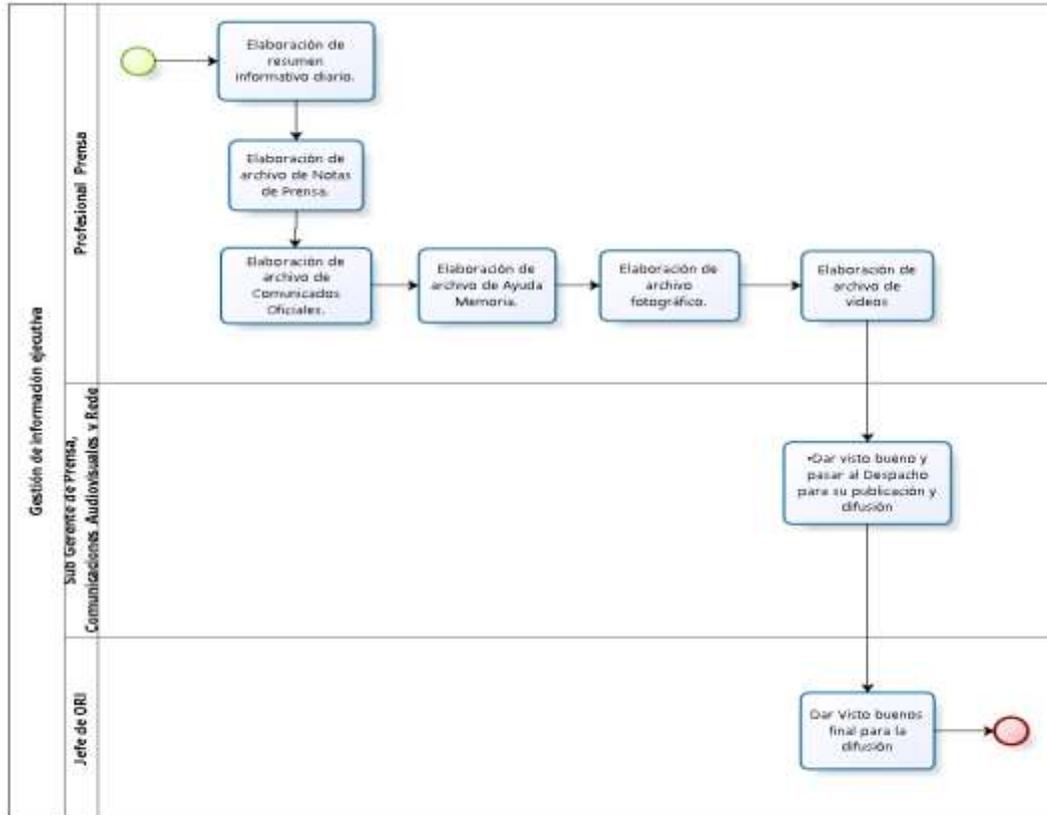
GESTIÓN DE PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL



GESTIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL



GESTIÓN DE INFORMACIÓN EJECTIVA



9.5 FICHA INDICADORES DE GESTIÓN

Administración

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Planificación y evaluación de actividades operativas de la ORI
Nombre Indicador	Porcentaje de documentos de planificación y evaluación de actividades operativas remitidos
Descripción del Indicador	Permite calcular el porcentaje de informes o documentos remitidos que contienen la planificación y evaluación de actividades operativas
Objetivo del Indicador	Conocer el porcentaje de documentos e informes de planificación y evaluación de actividades operativas
Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de documentos de planificación y evaluación elaborados} / N^{\circ} \text{ total de documentos de planificación y evaluación solicitados}) \times 100$
Fuentes de Información	Reportes en formato excell
Periodicidad de Medición	Trimestral
Responsable de Medición	Oficina Admin- ORI

**FICHA INDICADORES DE LA SG DE PRENSA
Gestión con Medios de Comunicación**

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestión con Medios de Comunicación
Nombre Indicador	Número de Notas de Prensa elaboradas por mes.
Descripción del Indicador	Información de cantidad de notas de prensa elaboradas
Objetivo del Indicador	Determinar la producción de notas de prensa
Forma de Cálculo	Sumatoria de Notas de Prensa elaboradas
Fuentes de Información	Todas las unidades orgánicas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	SG de Prensa, Audiovisuales y Redes Sociales
Meta	

Gestión con Medios de Comunicación

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestión con Medios de Comunicación
Nombre Indicador	Número de Notas de Prensa enviadas a Medios de Comunicación por mes.
Descripción del Indicador	Información de cantidad de notas de prensa enviadas a Medios de Comunicación
Objetivo del Indicador	Determinar la producción de notas de prensa
Forma de Cálculo	Sumatoria de Notas de Prensa enviadas a Medios de Comunicación
Fuentes de Información	Todas las unidades orgánicas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	SG de Prensa, Audiovisuales y Redes Sociales
Meta	

Gestión con Medios de Comunicación

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestión con Medios de Comunicación
Nombre Indicador	Número de Notas de Prensa publicadas en Medios de Comunicación por mes.
Descripción del Indicador	Información de cantidad de notas de prensa enviadas a Medios de Comunicación
Objetivo del Indicador	Determinar la producción de notas de prensa publicadas en Medios de Comunicación
Forma de Cálculo	Sumatoria de Notas de Prensa publicadas en Medios de Comunicación
Fuentes de Información	Todas las unidades orgánicas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	SG de Prensa, Audiovisuales y Redes Sociales
Meta	

Gestión con Medios de Comunicación

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestión con Medios de Comunicación
Nombre Indicador	Número de Coordinaciones de prensa concretadas por mes (Enlaces Microondas, Informes, Reportajes, Entrevistas, etc.)
Descripción del Indicador	Información de cantidad de Coordinaciones de prensa concretadas en los medios de comunicación
Objetivo del Indicador	Determinar la producción de Coordinaciones de prensa realizadas
Forma de Cálculo	Sumatoria de Coordinaciones de prensa concretadas
Fuentes de Información	Todas las unidades orgánicas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	SG de Prensa, Comunicaciones, Audiovisuales y Redes Sociales
Meta	

Gestión en medios de comunicación digitales

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestión en medios de comunicación digitales
Nombre Indicador	•Edición y publicación en Redes Sociales
Descripción del Indicador	Información de cantidad de ediciones y publicaciones en Redes Sociales
Objetivo del Indicador	Determinar la producción de ediciones y publicaciones en Redes Sociales
Forma de Cálculo	Sumatoria de cantidad de ediciones y publicaciones en Redes Sociales
Fuentes de Información	Todas las unidades orgánicas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	SG de Prensa, Comunicaciones, Audiovisuales y Redes Sociales
Meta	

Gestión de información ejecutiva

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestión de información ejecutiva
Nombre Indicador	Número de veces por mes que se envía el Resumen Informativo Diario a los trabajadores de la institución con correo electrónico (2 veces por día).
Descripción del Indicador	Información de cantidad de veces por mes que se envía el Resumen Informativo Diario a los trabajadores
Objetivo del Indicador	Determinar la producción del Resumen Informativo Diario
Forma de Cálculo	Sumatoria de cantidad de veces por mes que se envía el Resumen Informativo Diario a los trabajadores
Fuentes de Información	Todas las unidades orgánicas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	SG de Prensa, Comunicaciones, Audiovisuales y Redes Sociales
Meta	

9.6 FICHA DE RIESGO

FICHA DE RIESGO DE ADMINISTRACIÓN

Requerimiento de Bienes y Servicios

FICHA DE RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Institucionales			
		Proceso (Nivel 1)	Admin-ORI			
		Subproceso (Nivel 2)	Gestión de los Recursos Presupuestarios			
		Procedimiento	Requerimiento de Bienes y Servicios			
		Actividad	Recibir y evaluar los requerimientos de Bienes y servicios			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Proceso administrativo orientado a la ejecución de actividades operativas y estratégicas. Se realiza las coordinaciones correspondientes con la GCPP a fin de viabilizar los requerimientos de bienes y servicios requeridos por las áreas operativas			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3,2	CODIFICACIÓN					
3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No cumplir con las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional				
3,3	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Falta de sustento			
		Causa N° 02	Falta de presupuesto			
		Causa N° 03	Deficiente planificación			
		Causa N° 04				
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	<p>Diagrama Causa Efecto</p>				
4 VALORACIÓN DE RIESGO						
4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
	Muy Baja	0,1	0,1	Muy Bajo	0,05	
	Baja	0,3		Bajo	0,10	
	Moderada	0,5		Moderado	0,20	
	Alta	0,7		Alto	0,40	0,4
	Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80	
	Alta		0,70	Alto		0,40
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,040	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5,1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica			
5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Calificación deficiente en evaluación de cumplimiento de actividades del Plan Operativo				
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Planificación				

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Aceptaciones de servicios

FICHA DE RIESGOS					
NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Institucionales			
	Proceso (Nivel 1)	Admin-ORI			
	Subproceso (Nivel 2)	Gestión de los Recursos Presupuestarios			
	Procedimiento	Aceptaciones de servicios			
OBJETIVO DEL PROCESO	Actividad	Recibir y evaluar los requerimientos y/ sustentos			
	Descripción	Proceso administrativo orientado a la ejecución de actividades operativas y estratégicas. Se realiza las coordinaciones correspondientes con la GCPP a fin de viabilizar los pagos a proveedores por obligaciones contraídas por las áreas operativas			
	Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo			
3,2	CODIFICACIÓN				
3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No cumplir con los pagos de obligaciones contraídas por la contratación de servicios			
CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Falta de sustento			
	Causa N° 02	Demora en el envío de la documentación			
	Causa N° 03	Falta de seguimiento			
	Causa N° 04	Deficiente control			
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	<p>Diagrama Causa Efecto</p>			
VALORACIÓN DE RIESGO					
4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO	
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo
	Muy Baja	0,1		Muy Bajo	0,05
	Baja	0,3		Bajo	0,10
	Moderada	0,5	0,5	Moderado	0,20
	Alta	0,7		Alto	0,40
	Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80
	Alta		0,70	Alto	0,40
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO				
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,200	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad	
5,1	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
	Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica		
5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Quejas de proveedores, reclamos			
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento y control adecuado			

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Rendiciones de Caja Chica

FICHA DE RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Institucionales			
		Proceso (Nivel 1)	Admin-ORI			
		Subproceso (Nivel 2)	Gestión de los Recursos Presupuestarios			
		Procedimiento	Rendiciones de Caja Chica			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Actividad	Recibir y evaluar el requerimiento y/o sustentos para la reposición de la caja chica, para lo cual antes debe liquidar los gastos.			
		Descripción	Proceso administrativo orientado al control de los recursos financieros utilizados para gastos menores según normatividad vigente. Se realiza la revisión de la documentación sustentatoria que cumpla con lo establecido en la Directiva.			
2	Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
		3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3,2	CODIFICACIÓN					
3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No mantener el fondo fijo asignado, e incumplimiento de normas				
3,3	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Falta de sustento			
		Causa N° 02	Invalidez de documentación sustentatoria			
		Causa N° 03	Errores de forma			
		Causa N° 04				
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto				
4	VALORACIÓN DE RIESGO					
4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cuantitativo	
	Muy Baja	0,1		Muy Bajo	0,05	
	Baja	0,3	0,3	Bajo	0,10	
	Moderada	0,5		Moderado	0,20	
	Alta	0,7		Alto	0,40	0,4
	Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80	
	Alta		0,00	Alto		0,40
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,120	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5	5,1 RESPUESTA A LOS RIESGOS					
5,1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica			
5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Baja ejecución en las posiciones presupuestarias: movilidad. Otros bienes y otros servicios				
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento de la ejecución presupuestal				

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Rendiciones de viáticos otorgados

FICHA DE RIESGOS					
NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Institucionales			
	Proceso (Nivel 1)	Admin-ORI			
	Subproceso (Nivel 2)	Gestión de los Recursos Presupuestarios			
	Procedimiento	Rendiciones de viáticos otorgados			
OBJETIVO DEL PROCESO	Actividad	Recibir y evaluar el requerimiento y/o sustentos para la rendición de gastos por concepto de viáticos.			
	Descripción	Proceso administrativo orientado al control de los recursos financieros utilizados para gastos de comisiones de servicios fuera de la sede de origen, en cumplimiento de actividades según funciones. Se realiza la revisión de la documentación sustentatoria que cumpla con la normatividad vigente.			
	Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo			
3,2	CODIFICACIÓN				
3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Perjuicio económico a la institución, comisionado puede ser sancionado			
CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Falta de sustento			
	Causa N° 02	Invalidez de documentación sustentatoria			
	Causa N° 03	Errores de forma			
	Causa N° 04				
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	<p>Diagrama Causa Efecto</p>			
VALORACIÓN DE RIESGO					
4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO	
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo
	Muy Baja	0,1		Muy Bajo	0,05
	Baja	0,3	0,3	Bajo	0,10
	Moderada	0,5		Moderado	0,20
	Alta	0,7		Alto	0,40
	Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80
	Alta		0,00	Alto	0,40
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO				
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,120	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad	
5,1	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica		
5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Baja ejecución en las posiciones presupuestarias: viáticos			
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento de la ejecución presupuestal			

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Certificación de presupuesto

FICHA DE RIESGOS						
NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Institucionales				
	Proceso (Nivel 1)	Admin- ORI				
	Subproceso (Nivel 2)	Gestión de los Recursos Presupuestarios				
	Procedimiento	Certificación de presupuesto				
	Actividad	Gestionar con la GCPP, la certificación presupuestal del presupuesto ara cumplimiento de actividades.				
OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Proceso administrativo cuya finalidad es garantizar que se cuenta con el crédito presupuestario disponible y libre de afectación, para comprometer un gasto con cargo al presupuestal institucional autorizado para el año fiscal respectivo, previo cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.				
	Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)					
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3,2	CODIFICACIÓN					
3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No cumplir con las actividades programadas				
CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Demora en el trámite				
	Causa N° 02	Falta de sustento				
	Causa N° 03					
	Causa N° 04					
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	<p>Diagrama Causa Efecto</p>				
VALORACIÓN DE RIESGO						
4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
	Muy Baja	0,1		Muy Bajo	0,05	
	Baja	0,3	0,3	Bajo	0,10	
	Moderada	0,5		Moderado	0,20	
	Alta	0,7		Alto	0,40	0,4
	Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80	
	Alta		0,00	Alto		0,40
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,120	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5,1	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo		X	Evitar riesgo		
	Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica			
5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Baja ejecución				
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento de la ejecución presupuestal				

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Ejecución presupuestal

FICHA DE RIESGOS					
NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Institucionales			
	Proceso (Nivel 1)	Admin-ORI			
	Subproceso (Nivel 2)	Control de los Recursos Presupuestarios			
	Procedimiento	Ejecución presupuestal			
	Actividad	Control de los saldos disponibles, y/o en reserva, comprometidos			
OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Proceso administrativo que comprende el conjunto de acciones destinadas a la utilización óptima de los recursos financieros asignados en el presupuesto con el propósito de obtener los bienes y servicios en la cantidad, calidad y oportunidad previstos.			
	Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo			
3,2	CODIFICACIÓN				
3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Baja ejecución presupuestal			
CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Deficiente gestión			
	Causa N° 02	Falta de interés			
	Causa N° 03	Falta de controles			
	Causa N° 04				
	Diagrama Causa Efecto				
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN				
VALORACIÓN DE RIESGO					
4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO	
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo
	Muy Baja	0,1		Muy Bajo	0,05
	Baja	0,3		Bajo	0,10
	Moderada	0,5	5	Moderado	0,20
	Alta	0,7		Alto	0,40
	Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80
	Alta		0,00	Alto	0,40
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO				
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,000	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad	
5,1	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo
5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica		
5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Baja ejecución			
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento de la ejecución presupuestal			

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno

FICHA DE RIESGOS					
NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Institucionales			
	Proceso (Nivel 1)	Admin-ORI			
	Subproceso (Nivel 2)	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno			
	Procedimiento	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno			
	Actividad	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades que se designen en el Plan de Trabajo de implementación del SCI			
OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Proceso administrativo que comprende el conjunto de acciones destinadas a asegurar el cumplimiento de actividades del Plan de Trabajo			
	Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo			
3,2	CODIFICACIÓN				
3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Retrasos en el proceso de implementación del SCI			
CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Falta de compromiso			
	Causa N° 02	Débil liderazgo			
	Causa N° 03				
	Causa N° 04				
	Diagrama Causa Efecto				
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN				
VALORACIÓN DE RIESGO					
4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO	
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo
	Muy Baja	0,1		Muy Bajo	0,05
	Baja	0,3		Bajo	0,10
	Moderada	0,5	0,5	Moderado	0,20
	Alta	0,7		Alto	0,40
	Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80
	Alta		0,00	Alto	0,40
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO				
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,000	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad	
5,1	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
	Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica		
5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO				
	No aplica				
5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)				
	Deficiencias				
5,5	RESPUESTA AL RIESGO				
	Adecuado seguimiento a la implementación del SCI				

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Seguimiento a la implementación de las recomendaciones del OCI

FICHA DE RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones Sociales				
		Proceso (Nivel 1)	Apoyo y seguimiento				
		Subproceso (Nivel 2)	Seguimiento a la implementación de las recomendaciones del OCI				
		Procedimiento	Seguimiento a la implementación de las recomendaciones del OCI				
		Actividad	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones del Organismo de Control Institucional y/o otros órganos del SNC				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Proceso administrativo que comprende el conjunto de acciones destinadas a la implementación de recomendaciones dictadas por el OCI				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
	3,2	CODIFICACIÓN					
	3,3	CAUSAS GENERADORAS	Las recomendaciones no se implementen				
			Causa N° 01	Falta de control			
			Causa N° 02	Falta de compromiso			
Causa N° 03							
Causa N° 04							
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto					
4	VALORACIÓN DE RIESGO						
	4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0,1	0,1	Muy Bajo	0,05	
		Baja	0,3		Bajo	0,10	
		Moderada	0,5		Moderado	0,20	
		Alta	0,7		Alto	0,40	0,4
Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80			
	Alta		0,00	Alto		0,40	
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,040	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad			
5	5,1	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
			Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
	5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica			
	5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Recomendaciones reiterativas					
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes para asegurar la implementación de las recomendaciones					

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Planificación y evaluación de actividades administrativas de apoyo

FICHA DE RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Institucionales			
		Proceso (Nivel 1)	Admin-ORI			
		Subproceso (Nivel 2)	Planificación y evaluación de actividades administrativas de apoyo			
		Procedimiento	Planificación y evaluación de actividades administrativas de apoyo			
		Actividad	Realizar la planificación de actividades administrativas de apoyo a las áreas operativas			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Proceso que comprende acciones de previsión destinadas al cumplimiento oportuno y exitoso de las actividades programadas en las áreas operativas			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3,2	CODIFICACIÓN					
3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Reprogramación o incumplimiento de actividades aprobadas en el POI				
3,3	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Falta de control			
		Causa N° 02	Falta de previsión			
		Causa N° 03				
		Causa N° 04				
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACIÓN DE RIESGO						
4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
	Muy Baja	0,1		Muy Bajo	0,05	
	Baja	0,3		Bajo	0,10	
	Moderada	0,5	0,5	Moderado	0,20	
	Alta	0,7		Alto	0,40	0,4
	Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80	
	Alta		0,20	Alto		0,40
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,200	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5,1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica			
5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Recomendaciones reiterativas				
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes para asegurar la implementación de las recomendaciones				

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Elaboración de Informes de Gestión y Resultados consolidados

		FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Insitucionales			
		Proceso (Nivel 1)	Admin-ORI			
		Subproceso (Nivel 2)	Elaboración de Informes de Gestión y Resultados consolidados			
		Procedimiento	Elaboración de Informes de Gestión y Resultados consolidados			
		Actividad	Realizar las coordinaciones con el área solicitante y áreas operativas para la obtención de información para ser revisada y consolidada			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Proceso que comprende acciones de coordinación con diversas áreas para la elaboración de informes y documentos consolidados.			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
	3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo			
	3,2	CODIFICACIÓN				
	3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No cumplir en forma oportuna el envío de información consolidada solicitada por otras áreas			
		CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Demora en la entrega de información		
			Causa N° 02	Plazos muy reducidos		
			Causa N° 03			
Causa N° 04						
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	<p>Diagrama Causa Efecto</p>				
4	VALORACIÓN DE RIESGO					
	4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO	
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo
		Muy Baja	0,1		Muy Bajo	0,05
		Baja	0,3		Bajo	0,10
		Moderada	0,5	0,5	Moderado	0,20
		Alta	0,7		Alto	0,40
	Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80	
	Alta		0,20	Alto	0,40	
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,200	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5	5,1	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo	
			Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
	5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica		
	5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
	5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Requerimientos sin respuesta, no atendidos			
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento a las solicitudes información, coordinación efectiva con áreas operativas				

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Ejecución de otras actividades de apoyo asignadas por la GC

FICHA DE RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Oficina de Relaciones Institucionales				
		Proceso (Nivel 1)	Admin- ORI				
		Subproceso (Nivel 2)	Ejecución de otras actividades de apoyo asignadas por la GC				
		Procedimiento	Ejecución de otras actividades de apoyo asignadas por la GC				
		Actividad	Atención a diversos requerimiento de índole administrativo				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Proceso que comprende diversas acciones de apoyo administrativo de diversa índole.				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3,1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
	3,2	CODIFICACIÓN					
	3,3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Demora en la entrega de información				
Causa N° 02		Plazos muy reducidos					
Causa N° 03							
Causa N° 04							
3,4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto					
4	VALORACIÓN DE RIESGO						
	4,1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0,1		Muy Bajo	0,05	
		Baja	0,3		Bajo	0,10	
		Moderada	0,5	0,5	Moderado	0,20	
		Alta	0,7		Alto	0,40	0,4
Muy Alta	0,9		Muy alto	0,80			
	Alta		0,20	Alto		0,40	
4,2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0,200	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad			
5	5,1	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
			Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
	5,2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica			
	5,3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
	5,4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Requerimientos sin respuesta, no atendidos				
5,5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento a las solicitudes información, coordinación efectiva con áreas operativas					

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

FICHAS DE RIESGOS DE LA SG DE PRENSA
Gestión con Medios de Comunicación

FICHA DE RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Relaciones Institucionales			
		Proceso (Nivel 1)	Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes			
		Subproceso (Nivel 2)				
		Procedimiento	Gestión con Medios de Comunicación			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Actividad	Elaborar Información periodística sobre un servicio de la Institución o en base a un acontecimiento			
		Descripción	Comunicar y difundir las actividades de la Alta Dirección; así como las prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en beneficio de los asegurados.			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
	3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo			
	3.2	CODIFICACIÓN				
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No recibir la información del área usuaria a tiempo oportuna			
	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Desinformación			
		Causa N° 02	Falta de una respuesta oportuna de parte del área usuaria			
		Causa N° 03	Falta de priorización de parte del área usuaria			
		Causa N° 04				
	3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto			
	4 VALORACIÓN DE RIESGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
	Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05	
	Baja	0.3		Bajo	0.10	
	Moderada	0.5	0.5	Moderado	0.20	
	Alta	0.7		Alto	0.40	0.4
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	
Moderada			0.5	Alto		0.4
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.000	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5	5.1 RESPUESTA A LOS RIESGOS					
	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
	5.2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica		
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Monitoreo de las solicitudes de información a las áreas usuarias			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Acudir a otras instancias				

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Gestión de Producción Audiovisual

FICHA DE RIESGOS						
NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Relaciones Institucionales				
	Proceso (Nivel 1)	Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes				
	Subproceso (Nivel 2)					
	Procedimiento	Gestión de Producción Audiovisual				
OBJETIVO DEL PROCESO	Actividad	•Producción, elaboración y edición de videos institucionales.				
	Descripción	Comunicar y difundir las actividades de la Alta Dirección; así como las prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en beneficio de los asegurados.				
	Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3.2	CODIFICACIÓN					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No recibir la información del área usuaria a tiempo oportuna				
CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01					
	Causa N° 02					
	Causa N° 03					
	Causa N° 04					
	Diagrama Causa Efecto					
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN					
VALORACIÓN DE RIESGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
	Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05	
	Baja	0.3		Bajo	0.10	
	Moderada	0.5	0.5	Moderado	0.20	
	Alta	0.7		Alto	0.40	0.4
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	
	Alta		0.50	Alto		0.40
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.200	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo			
	Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo			
5.2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO					
	No aplica					
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)					
	Quejas de proveedores, reclamos					
5.5	RESPUESTA AL RIESGO					
	Seguimiento y control adecuado					

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Gestión en medios de comunicación digitales

FICHA DE RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Relaciones Institucionales				
		Proceso (Nivel 1)	Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes				
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Gestión en medios de comunicación digitales				
		Actividad	•Edición de información para Portal Web.				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Comunicar y difundir las actividades de la Alta Dirección; así como las prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en formato digital				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
	3.2	CODIFICACIÓN					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No mantener el fondo fijo asignado, e incumplimiento de normas				
	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Falta de sustento				
		Causa N° 02	Invalidez de documentación sustentatoria				
		Causa N° 03	Errores de forma				
		Causa N° 04					
	3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto				
	4	VALORACIÓN DE RIESGO					
4.1		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3	0.3	Bajo	0.10	
		Moderada	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.7		Alto	0.40	0.4
		Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	
Alta		0.00	Alto		0.40		
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.120	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad			
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
			Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
	5.2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica			
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Baja ejecución en las posiciones presupuestarias: movilidad. Otros bienes y otros servicios				
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento de la ejecución presupuestal				

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

Gestión de información ejecutiva

FICHA DE RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Relaciones Institucionales			
		Proceso (Nivel 1)	Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes			
		Subproceso (Nivel 2)				
		Procedimiento	Gestión de información ejecutiva			
		Actividad	Elaboración de resumen informativo diario.			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en beneficio de los asegurados.			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3.2	CODIFICACIÓN					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No recibir la información del área usuaria a tiempo oportuna				
	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Desinformación			
		Causa N° 02	Falta de una respuesta oportuna de parte del área usuaria			
		Causa N° 03	Falta de priorización de parte del área usuaria			
		Causa N° 04				
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACIÓN DE RIESGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
	Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05	
	Baja	0.3		Bajo	0.10	
	Moderada	0.5	0.5	Moderado	0.20	
	Alta	0.7		Alto	0.40	0.4
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	
	Moderado		0.50	Alto		0.40
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.000	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5.2	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección	No aplica			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Monitoreo de las solicitudes de información a las áreas usuarias				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Acudir a otras instancias				

Matriz de Probabilidad e Impacto

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

10. FACTORES CRÍTICOS

En base a la elaboración de los diagramas de flujo, fichas de procesos y procedimientos, se identificaron los procesos críticos:

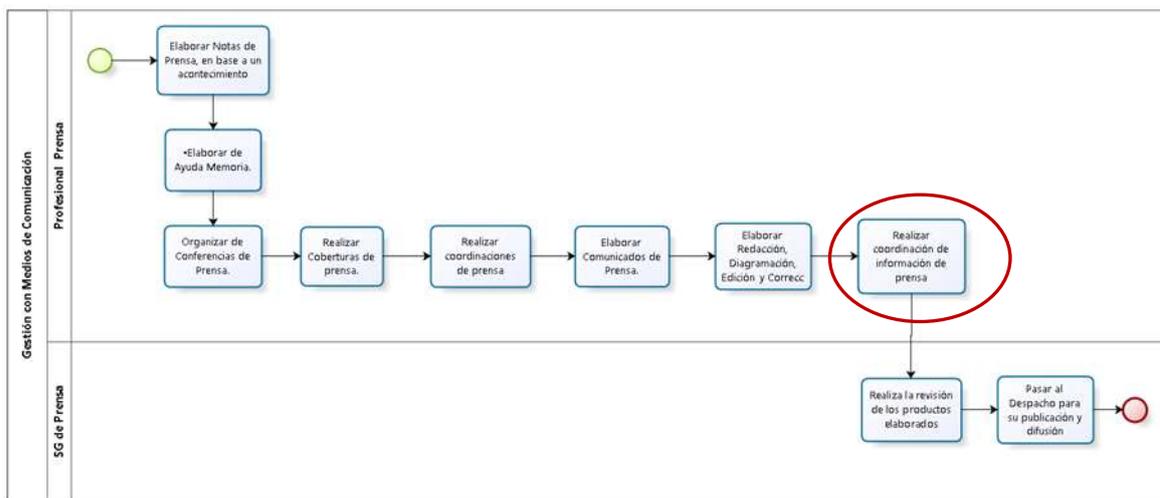
DIAGRAMA DE BLOQUES RELACIONES INSTITUCIONALES



Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes Sociales

Prensa

- La Prensa comunica y difunde las actividades de la Alta Dirección; sucesos relevantes de interés nacional así como las prestaciones y/o diversos servicios que brinda la institución, en beneficio de los asegurados.
- En la actividad “Realizar coordinación de información de prensa con encargados de las Oficinas de Relaciones Institucionales de las Redes Asistenciales de todo el país”, se tiene que decepcionar y consolidar la información remitida por los órganos desconcentrados a nivel nacional.



- **Propuesta:** Debería contar con un aplicativo TI de Relaciones Institucionales fin de almacenar y consolidar la información que servirá para la explotación de dichos datos.

11. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Propuesta:

El procedimiento : “Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes Sociales”, debería contar con un aplicativo TI de Relaciones Institucionales fin de almacenar y consolidar la información que servirá para la explotación de dichos datos.

13. ASPECTOS FINALES

12.1 CONCLUSIONES

- En los procesos se han tomado en cuenta las actividades que realizan en la Oficina de Relaciones Institucionales.
- En los procesos identificados de la Sub Gerencia de Prensa, Comunicaciones Audiovisuales y Redes Sociales se observan procesos manuales que podrían ser automatizados mediante herramientas TI o que podrían incluirse en el sistema informático, a fin de garantizar la seguridad de la información.

12.2 RECOMENDACIONES

- Los procesos de Relaciones Institucionales conllevan a brindar información de hechos relevantes y noticias de interés nacional, por ello es necesario que los procesos sean ágiles para atender la demanda, para ello se recomienda contar con herramientas de tecnologías de Información que faciliten la ejecución de dichos procesos.
- Es recomendable el uso de un aplicativo TI de Relaciones Institucionales a fin de contar comuna base de datos para facilitar la conservación de información para la explotación y su respectivo análisis.