



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR “CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO”

**INCOR – ESSALUD**

**MACROPROCESOS DE SOPORTE**

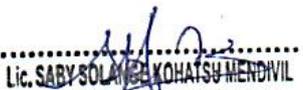
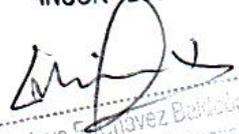
Octubre - 2022

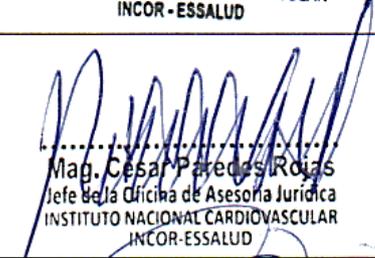
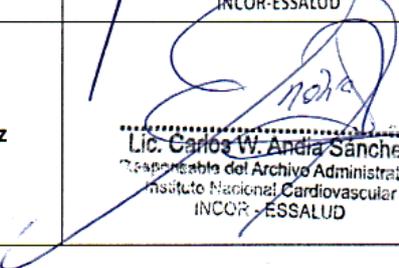
## FORMATO DE VALIDACIÓN

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL INCOR

VERSIÓN AS IS (situación actual)

#### MACROPROCESOS DE SOPORTE

GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por	Jefe de la Oficina de Administración	Leopoldo Heraclides Espinoza Loaiza	 C.P. LEOPOLDO ESPINOZA LOAIZA Jefe de la Oficina de Administración INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR - ESSALUD
Validado por	Jefe de la Oficina de Logística	Saby Solange Kohatsu Mendivil	 Lic. Saby Solange Kohatsu Mendivil Jefe de la Oficina de Logística INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR - ESSALUD
Validado por	Jefe de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Lucy Milagros Huaitalla Mauricio	 Abog. Lucy Milagros Huaitalla Mauricio Jefe de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR - ESSALUD
Validado por	Jefe de la Oficina de Finanzas	Inés Huamani Salvatierra	 C.P.C. INÉS HUAMANI SALVATIERRA Jefe de la Oficina de Finanzas INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR - ESSALUD
Validado por	Jefe de la Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios	Víctor Félix Flores Calderón	 Ing. Víctor Félix Flores Calderón Jefe de la Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios Instituto Nacional Cardiovascular INCOR - ESSALUD
Validado por	Jefe de la Oficina de Informática	Gustavo Eduardo Chávez Baldeón	 Ing. Gustavo Eduardo Chávez Baldeón Jefe de la Oficina de Informática INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR - ESSALUD

Validado por	Jefe de la Oficina de Comunicaciones	Mónica Dávila Dávila	 ..... <b>Mag. Mónica Dávila Dávila</b> Jefa de la Oficina de Comunicaciones INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR - ESSALUD
Validado por	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	César Augusto Paredes Rojas	 ..... <b>Mag. César Paredes Rojas</b> Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR - ESSALUD
Validado por	Responsable del Archivo Desconcentrado	Carlos Williams Andía Sánchez	 ..... <b>Lic. Carlos W. Andía Sánchez</b> Responsable del Archivo Administrativo Instituto Nacional Cardiovascular INCOR - ESSALUD

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
01		Versión inicial del documento	V1	Subgerencia de Procesos EsSalud

## ÍNDICE

1.	Objetivo del documento .....	8
2.	Alcance.....	8
3.	Términos y definiciones del proceso .....	8
4.	Consideraciones .....	23
5.	Base legal .....	24
6.	Alineamiento de los procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos - ESSALUD.....	26
7.	Diagrama de Bloques (Mapa de Macro Procesos del INCOR).....	27
8.	Organigrama del INCOR.....	28
9.	Matriz Cliente – Producto del INCOR.....	29
9.1.	Matriz Cliente – Producto: Gestión Logística.....	29
9.2.	Matriz Cliente – Producto: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios.....	34
9.3.	Matriz Cliente – Producto: Gestión Financiera.....	35
9.4.	Matriz Cliente – Producto: Gestión de las Personas .....	37
9.5.	Matriz Cliente – Producto: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación .....	40
9.6.	Matriz Cliente – Producto: Comunicaciones.....	43
9.7.	Matriz Cliente – Producto: Gestión Documentaria .....	45
9.8.	Matriz Cliente – Producto: Gestión Jurídica y Legal.....	46
10.	Matriz de Responsabilidad del INCOR .....	48
10.1.	Matriz de Responsabilidad: Gestión Logística.....	48
10.3.	Matriz de Responsabilidad: Gestión Financiera.....	56
10.4.	Matriz de Responsabilidad: Gestión de las Personas.....	58
10.5.	Matriz de Responsabilidad: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación.....	63
10.6.	Matriz de Responsabilidad: Comunicaciones .....	65
10.7.	Matriz de Responsabilidad: Gestión Documentaria.....	67
10.8.	Matriz de Responsabilidad: Gestión Jurídica y Legal .....	68
11.	Inventario de procesos del INCOR.....	69
11.1.	Inventario de procesos: Gestión Logística .....	69
11.2.	Inventario de procesos: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios .....	69
11.3.	Inventario de procesos: Gestión Financiera .....	70
11.4.	Inventario de procesos: Gestión de las Personas .....	70
11.5.	Inventario de procesos: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación .....	71
11.6.	Inventario de procesos: Comunicaciones .....	71
11.7.	Inventario de procesos: Gestión Documentaria .....	71
11.8.	Inventario de procesos: Gestión Jurídica y Legal.....	71

12. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0 (Macroproceso) y Ficha del proceso de Nivel 01,02 hasta el penúltimo Nivel .....	72
12.1. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Logística .....	72
12.1.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Planificación del Abastecimiento .....	73
12.1.2. Ficha del Proceso Nivel 1: Adquisiciones .....	73
12.1.3. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Almacenes.....	74
12.1.4. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión Patrimonial .....	74
12.2. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios .....	75
12.2.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Mntto. de Eq. Hospitalarios e Infraestructura .....	76
12.2.2. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Servicios Generales.....	76
12.3. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Financiera.....	77
12.3.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Pagos.....	78
12.4. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión de las Personas.....	79
12.4.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión del Empleo .....	80
12.4.2. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de la capacitación y desarrollo de personal .....	81
12.4.3. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales .....	81
12.5. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación.....	82
12.5.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Equipos TIC .....	83
12.6. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión de las Comunicaciones .....	84
12.7. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Documentaria.....	85
12.8. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Jurídica y Legal .....	86
13. Flujos de Proceso – último nivel .....	87
13.1. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Logística .....	87
13.2. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios.....	106
13.3. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Financiera .....	113
13.4. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión de las Personas .....	120
13.5. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación .....	134
13.6. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión de las Comunicaciones.....	142
13.7. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Documentaria .....	146
13.8. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Jurídica y Legal .....	148
14. Descripción de Procedimientos – último nivel .....	152
14.1. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Logística .....	152
14.2. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios.....	171
14.3. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Financiera .....	178
14.4. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión de las Personas .....	185

14.5.	Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Tecnología de la Inform. y Comunicación ..	199
14.6.	Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión de las Comunicaciones.....	206
14.7.	Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Documentaria .....	210
14.8.	Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Jurídica y Legal.....	212
15.	Matriz de Indicadores - último nivel .....	216
15.1.	Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Logística .....	216
15.2.	Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios .....	217
15.3.	Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Financiera .....	219
15.4.	Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión de las Personas.....	221
15.5.	Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación.....	224
15.6.	Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión de las Comunicaciones .....	225
15.7.	Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Documentaria.....	226
15.8.	Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Jurídica y Legal .....	226
16.	Matriz de Riesgos – último nivel .....	227
16.1.	Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Logística .....	227
16.2.	Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios.....	233
16.3.	Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Financiera .....	235
16.4.	Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión de las Personas .....	237
16.5.	Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación .....	243
16.6.	Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión de las Comunicaciones.....	244
16.7.	Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Documentaria .....	245
16.8.	Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Jurídica y Legal .....	248
17.	Procesos Críticos.....	249
18.	Mejora continua de los procesos .....	249
19.	Aspectos finales.....	249
19.1.	Conclusiones.....	249
19.2.	Recomendaciones .....	250

## 1. **Objetivo del documento**

Documentar los procesos y procedimientos del INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR “CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO” – INCOR - ESSALUD, a fin de que sean considerados como lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes durante la producción de los bienes y servicios a su cargo; propiciando la eficiencia en la gestión institucional y la satisfacción de los asegurados y sus derechohabientes.

Para efectos de la presentación del documento, se ha separado en tres Manuales de Procesos y Procedimientos, este obedece al segundo “Macroprocesos De Soporte del INCOR”.

## 2. **Alcance**

El presente documento está dirigido a todo el personal del *INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR “CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO” – INCOR – ESSALUD*, especialmente para aquellos que laboran directa o indirectamente con las oficinas encargadas de los Macroprocesos De Soporte.

## 3. **Términos y definiciones del proceso**

A continuación, se definen aquellos términos técnicos empleados en la descripción de los procesos que requieren aclaración de su significado:

### **Abreviaturas:**

- **ESSALUD:** Seguro Social de Salud
- **FINI:** Ficha de identificación de necesidades de inversión
- **FONAFE:** Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
- **GCPP:** Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto
- **GCPI:** Gerencia Central de Proyectos de Inversión
- **GCOP:** Gerencia Central de Operaciones
- **GCGF:** Gerencia Central de Gestión de Finanzas
- **GCL:** Gerencia Central de Logística
- **GCPyS:** Gerencia de Control Patrimonial y Servicios (de la GCL)
- **GCAJ:** Gerencia Central de Asesoría Jurídica
- **GCGP:** Gerencia Central de Gestión de las Personas
- **SGPR:** Sub Gerencia de Procesos de la GOP / GCPP
- **IPRESS:** Institución Prestadoras de Servicios de Salud
- **MAPRO:** Manual de Procesos y Procedimientos
- **MEF:** Ministerio de Economía y Finanzas
- **MINSA:** Ministerio de Salud
  
- **MTPE:** Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo
- **PAI:** Plan Anual de Inversiones
- **PEI:** Plan Estratégico Institucional
- **PESEM:** Plan Estratégico Sectorial Multianual
- **PI:** Proyectos de inversión

- **PIA:** Presupuesto Inicial de Apertura
- **PMI:** Programa Multianual de Inversiones
- **PGE:** Plan de Gestión Estratégico
- **POI:** Plan Operativo Institucional
- **ROF:** Reglamento de Organización y Funciones
- **SAP:** “Systems, Applications, Products in Data Processing”, por sus siglas en inglés; sistema de Información que permite gestionar las diferentes acciones de una empresa.
- **SEAT:** Sistema Estadístico de Accidentes de Trabajo
- **SES:** Sistema Estadístico de Salud
- **SIA:** Sistema Integral de Aseguramiento
- **SIAD:** Sistema Integral de Administración Documentaria
- **TUPA:** Texto Único de Procedimientos Administrativos
- **GR:** Gestión de Riesgos
- **IHYS:** Ingeniería Hospitalaria y Servicios
- **DIDAEs:** Direcciones de Investigación, Docencia y Atención Especializada del INCOR
- **DIDAEC:** Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología
- **DIDAECCV:** Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular
- **DIDAECPC:** Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología
- **DADYT:** Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento
- **JCI:** Joint Commission International
- **EETT:** Especificaciones técnicas
- **OSCE:** Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado
- **PAC:** Plan anual de contrataciones
- **SAP:** ERP Sistema Integrado con el módulo de Logística
- **SEACE:** Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado
- **SGA:** Subgerencia de Adquisiciones (GA–GCL)
- **SGCP:** Subgerencia de Control Patrimonial (GCPyS-GCL)
- **SGPyA:** Subgerencia de Programación y Almacenamiento (GA-GCL)
- **TDR:** términos de referencias
- **GCTIC:** Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones
- **FONAFE:** Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
- **SUSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud
- **ONP:** Oficina de Normalización Previsional
- **SCTR:** Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
- **OGD:** Oficina de Gestión Documentaria
- **NIT:** Número de identificación del trámite

#### Definiciones:

- **Actividades Operativas:** son el conjunto de actividades programadas en el POI para la producción de bienes o servicios que contribuyan al logro de los resultados de la institución.

- **Diagnóstico Situacional:** es el análisis de una realidad a los efectos de identificar y priorizar los problemas que se nos plantean, sus causas y consecuencias.
- **Indicador:** son parámetros cualitativos y cuantitativos que se utilizan para medir el logro de un determinado objetivo. Los indicadores especifican los resultados esperados en términos de cantidad, calidad, tiempo y plazo.
- **Iniciativa De Gestión:** actividad propuesta por los órganos desconcentrados de EsSalud que se incluye en el Plan Operativo Institucional dentro del marco del Plan Estratégico Institucional, cuyo cumplimiento aporta un valor agregado a los resultados que se obtienen por el desarrollo de las actividades operativas, y genera un impacto final en beneficio de los asegurados.
- **Meta:** Valor proyectado que se desea obtener para un indicador en un periodo de tiempo determinado.
- **Meta Física:** Valor proyectado del indicador de producción física de los bienes o servicios o las actividades.
- **Gestión Por Procesos:** Forma de organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.
- **Modernización:** Es el proceso de cambio de una organización para mejorar la prestación del servicio. Es el proceso de cambio al interior de una organización para mejorar la prestación del servicio, como consecuencia de nuevas tendencias. Cambio total, Tecnificación, innovación, Reestructuración focalizada, Adecuar la organización a las necesidades.
- **Plan De Modernización Institucional:** El Plan de Modernización Institucional es el documento que sustenta la propuesta de iniciativas de modernización de la gestión pública en una institución pública. El Plan de Modernización Institucional es aprobado por Resolución del Titular de la institución en su condición de órgano resolutorio del proceso de modernización.
- **Reglamento De Organización Y Funciones (ROF):** es el documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza la estructura orgánica de la entidad. Contiene las competencias y funciones generales de la entidad; las funciones específicas de sus unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia.
- **Simplificación Administrativa:** La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. Representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado.
- **Texto Único De Procedimientos Administrativos (Tupa):** El TUPA, es el documento que contiene la información relativa a los procedimientos administrativos que los ciudadanos realizan ante EsSalud. Los procedimientos administrativos del TUPA cuentan con sustento legal y se encuentran debidamente costeados.

- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo debe ejecutarse las actividades que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación del Proceso nivel 0, tomando en cuenta los elementos que la componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se ha conceptualizado no necesariamente son los procedimientos administrativos (art. 29) señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General. El término procedimiento bajo el contexto de Gestión por Procesos, se refiere al “procedimiento del proceso”.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- **Proceso De Nivel 0:** Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como MACROPROCESO.
- **Procesos De Nivel 01:** Es el primer Nivel de desagregación de los procesos de Nivel 0, es un conjunto de actividades que se correlacionan entre ellas y agregan valor a los servicios que el macroproceso ofrece, transformando elementos de entradas en un servicio que va al cliente final, es preciso indicar que los procesos se pueden clasificar en Procesos de Gestión, Procesos Operativos y Procesos de Ayuda y Control.
- **Proceso De Nivel 02:** Es el segundo Nivel de desagregación de los procesos de Nivel 0.
- **Proceso De Nivel N:** Último Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través del procedimiento que lo conforma. El término procedimiento bajo el contexto de Gestión por Procesos, se refiere al “procedimiento del proceso”.
- **Procedimientos:** Es la descripción de forma específica y detallada del último nivel desagregado del proceso, de cómo se lleva a cabo. Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar un proceso Nivel N
- **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarios para realizar un proceso.
- **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso.
- **Contratista:** Postor ganador de la buena pro que celebra un contrato con una entidad, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Contrataciones del estado y de su reglamento.
- **Especificaciones Técnicas (EETT):** Descripción de las características técnicas y/o requisitos funcionales del bien a ser contratado. Incluye las cantidades, calidades y las condiciones bajo las que debe ejecutarse las obligaciones.
- **Mapa de procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene lugar en una entidad.
- **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.
- **Proveedor:** Entidad o persona que proporciona un bien y servicio.
- **Implementación:** Proceso que consiste en poner en ejecución la norma aprobada, lo cual implica que las normas, reglas o lineamientos, criterios, metodologías y procedimientos consignadas en las misma se apliquen.

- **Dueño De Proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo del órgano, unidad orgánica o área, quién realiza la ejecución o desarrollo de un proceso y garantiza que el bien y servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario del mismo. También se le conoce como dueño o propietario del proceso.
- **Gestión Por Procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por las redes de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.
- **Cliente Interno:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, gerencia, subgerencia, entre otros, etc. al interior de EsSalud que recibe un bien y servicio.
- **Cliente Externo:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros, etc. al exterior de EsSalud que recibe un bien y servicio.
- **Diagrama De Flujo Del Proceso:** Es una representación gráfica de las actividades de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.
- **BPM:** Son las siglas de “Business Process Management”, en español, Gestión de Procesos de Negocio, es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización. A través de la gestión de los procesos se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua, los procesos.
- **BPMN:** Son las siglas de “Business Process Management Notation”, en español, Modelo y Notación de Procesos de Negocio, es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio.
- **Modelado Del Proceso:** Es el término que se usa bajo el estándar BPM para el diagrama de flujo del proceso. A toda la simbología que usa BPM se le denomina BPMN
- **Matriz Cliente-Producto:** Es una herramienta que permite la identificación de los bienes y servicios que ofrece la entidad y permite la identificación de los clientes interno y externo que reciben esos bienes y servicios.
- **Matriz De Responsabilidades:** Es una herramienta que permite relacionar los procesos con las unidades orgánicas que intervienen como participantes y al propietario del proceso. En ella se puede apreciar quién es el dueño del proceso y los involucrados en el logro del objetivo del proceso. El propietario del proceso (un actor clave en el funcionamiento de un proceso) deberá ser identificado por el equipo de procesos respectivo.
- **Macroproceso O Macro Proceso:** Agrupan a los procesos que comparten un objetivo común, por lo que resulta fundamental definir correctamente los objetivos, asegurando su coherencia con la misión y los objetivos institucionales. Al identificar un Macro-proceso se deberá garantizar el cumplimiento de la función y misión institucional, en los Niveles estratégicos, misionales y de apoyo.

- **Versión AS IS:** Es la versión de lo realizado (de la documentación de los procesos elaborados) “tal como” se realiza actualmente en la Institución. La versión TO BE se modelará después que se haga la mejora de dicho proceso.
- **Eficacia:** Capacidad de obtener resultados satisfactorios, ajustados a los objetivos y las metas
- **Eficiencia:** Obtención de resultados lo más satisfactorios posibles al menor costo.
- **Evento Adverso:** Injuria, complicación, incidente o un resultado no deseado e inesperado en la salud del paciente, directamente asociado con la atención de salud.
- **Gestión De Riesgos:** Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación de riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.
- **Mejora Continua De La Calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual de toda la organización, a partir de los instrumentos de garantía de calidad, y se llevan a cabo mediante la planificación, garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a construir una organización de excelencia.
- **Proyecto De Mejora Continua:** Es el planteamiento de un conjunto ordenado de recursos (materiales, humanos y financieros) y acciones para alcanzar un objetivo determinado y que tiene como propósito generar cambios sostenibles en la situación encontrada en una Red o IPRESS.
- **Servicio:** Conjunto de intangibles tales como desempeños, esfuerzos o atenciones, pero que también incluye elementos tangibles.
- **Usuario:** Es la persona quien utiliza los servicios, a diferencia de un cliente, un usuario no necesariamente es quien ha adquirido un producto o un servicio.
- **Accidente:** Es un suceso aleatorio imprevisto e inesperado que produce daño al paciente o pérdida de materiales o de cualquier tipo
- **Escala De Valoración:** Son instrumentos validados, que se utilizan como complemento del juicio clínico.
- **Factores De Riesgo:** Elemento o condición que implica aumentar la probabilidad o posibilidad de que suceda un evento determinado.
- **Incidente:** Acontecimiento o situación que podría haber tenido como resultado un accidente, herida o enfermedad, pero no lo tuvo por casualidad o por una intervención oportuna.
- **Cuidado:** Capacidad de asistir, guardar, conservar, recelar o preocuparse por algo o alguien. Integra la dimensión humana, científica y técnica en el cuidado del usuario, mostrando actitud de tolerancia, sensibilidad, respeto y amor.

- **Análisis Causa Raíz:** Metodología que permite el análisis de los procesos de una atención en la cual se ha identificado un evento adverso, determinando las posibles fallas o errores de la atención con la finalidad de corregirlos evitando así su repetición.
- **Capacitación:** Es el proceso educacional mediante el cual el personal adquiere y desarrolla conocimientos relativos al trabajo y genera un valor agregado en la gestión, por ello es necesario contar con un plan de capacitación, que responda a la necesidad de contar con personal calificado y comprometido, lo que a la vez redundará en beneficio de la organización, así como desarrollar y fortalecer las competencias de los profesionales que gestionan nuestra institución.
- **Asistencia Técnica:** Es un proceso interactivo mediante el cual hay una propuesta conjunta de conocimientos, habilidades y destrezas que son analizados y adoptados por el personal de salud, para el mejor desempeño de sus funciones y adecuado cumplimiento de las políticas, planes, programas y metas del sistema de salud.
- **Aparatos Eléctricos y Electrónicos-AEE:** Aparatos que para funcionar necesitan corriente eléctrica o campos electromagnéticos, así como dispositivos necesarios para generar, transferir y medir tales corrientes y campos.
- **Bienes Muebles:** Mueble, Máquina y/o equipo, incluido vehículos de propiedad de EsSalud, que se encuentran descritos en el Catálogo de Bienes de EsSalud.
- **Catálogo de Bienes Muebles:** Instrumento que contiene información ordenada e interrelacionada de los tipos de Bienes muebles, susceptibles de ser inventariados e incorporados en el Margesí Mobiliario.
- **Código de Identificación Patrimonial:** Código de identificación único e irrepetible, independientemente de que existan bienes de igual o similares características. Para este caso se toma códigos de 08 dígitos arábigos.
- **Estado de excedencia:** Recae en los Bienes que, encontrándose en condiciones operativas, no son utilizados por EsSalud y se presume que permanecerán en la misma situación por tiempo indeterminado.
- **Etiquetado:** Es el proceso que consiste en la identificación de los bienes muebles mediante asignación de un símbolo material que contendrá el nombre de EsSalud y el código patrimonial correspondiente. Los bienes que constituyen el Margesí Mobiliario tendrán una codificación permanente que los diferencie de cualquier otro bien.
- **Estado de conservación:** Es la evaluación y calificación de la condición material del bien mueble (Bueno, Regular y Malo).
- **Inventario:** Procedimiento que consiste en verificar físicamente, codificar y registrar los bienes muebles con que cuenta cada entidad a una determinada fecha, con el fin de verificar la existencia de los bienes, contrastar su resultado con el registro contable, investigar las diferencias que pudiera existir y proceder a las regulaciones que correspondan.
- **Plan Anual de Contrataciones (PAC):** Es un instrumento de gestión logística que consolida los requerimientos de bienes, servicios y obras cuyos procesos de selección serán convocados durante el año fiscal. Los montos a ser ejecutados durante el año deben estar previstos en el presupuesto institucional

- **Proceso de Selección:** Conjunto de actividades para ejecutar las adquisiciones y contrataciones s bajo las normas y políticas del estado.
- **Póliza:** Constituido por la solicitud de Seguro, estas Cláusulas Generales de Contratación, las Condiciones Generales del Riesgo asegurado, las condiciones Particulares, Especiales, Adicionales, endosos y anexos, así como los demás documentos que contienen declaraciones efectuadas por EL CONTRATANTE O ASEGURADO con ocasión de la contratación del Seguro.
- **Reposición:** Implica la recepción por parte de EsSalud un bien de características iguales, similares, mejores o equivalentes en valor, en reemplazo de otro de por parte de la compañía de seguros, proveedor en mérito a la garantía del bien adquirido o por el usuario responsable de la tenencia del bien.
- **Carta Fianza:** es un instrumento financiero usado para respaldar deudas y/u obligaciones, se reconoce a la Carta Fianza como un crédito contingente, el mismo que a contraposición de los créditos tradicionales o efectivos, no suponen un desembolso de recursos en el momento en que son otorgados, sino que están supeditados a la condición de que ocurra una determinada eventualidad, sólo ocurrida ésta se podrá hacer efectiva.
- **Cartas de Ejecución:** Son instrucciones recibidas por las instancias que administran los procesos de selección, mediante las cuales se solicita la ejecución de las cartas fianzas ya sea al no haber renovado oportunamente dicho valor el proveedor y/o por algún incumplimiento contractual del contrato por parte del proveedor.
- **Cuentas Bancarias:** Son aquellas que no generan rendimientos financieros (Cuentas corrientes).
- **Cuentas pagadoras:** Cuentas bancarias utilizadas para el pago de obligaciones y compromisos asumidos por la institución.
- **Cuentas corrientes:** Cuentas bancarias que permiten hacer depósitos o efectuar pagos directamente y disponer del dinero de forma inmediata.
- **Cheque:** Documento de naturaleza bancaria que posee, especificada, una orden escrita de pago, mediante la cual el titular de una cuenta bancaria, también llamado librador, habilita a otra persona, conocida como beneficiario, a cobrar una cantidad determinada de dinero en la entidad bancaria.
- **Depósitos:** Suma de dinero que se pone a disposición en una cuenta.
- **Fondos:** Recursos intangibles de la Seguridad Social.
- **Flujo de Caja de EsSalud:** es el instrumento de gestión que contiene los ingresos netos que percibe diariamente, vía depósitos en sus cuentas bancarias correspondientes, así como los egresos diarios previstos.
- **Orden de Pago:** Mandato expreso que un ordenante (EsSalud) hace a una entidad bancaria (Banco emisor), para que ponga a disposición de un tercero una determinada cantidad de dinero.

- **Cheque Voucher:** Cheques preestablecidos en forma continua, con un diseño diferencial al de una chequera normal y que lleva pre impreso el logo de EsSalud. El formato contiene el Comprobante de pago y el cheque desglosable.
- **Programación de pagos:** Definición de los compromisos que serán cancelados en una fecha determinada.
- **Proceso de pagos:** Conjunto de actividades que se realizan para cumplir con la obligación de pago, una vez devengada y registrada la acreencia.
- **Cronograma de pago Anual de Subsidios:** Cronograma que detalla la fecha de pago de cada emisión de Subsidios durante un ejercicio, la fecha de recepción del expediente de subsidio y la fecha de contabilización.
- **Requerimiento de Fondos:** Solicitud de fondos a la Gerencia de Tesorería, efectuada por la Sub Gerencia de Egresos de la Gerencia de Tesorería y/o por las áreas de Tesorería de las Redes.
- **Transferencias de Fondos:** Trasladar fondos con cargo a una cuenta de EsSalud y abono a otra cuenta que puede ser de EsSalud o de terceros.
- **Transferencia de fondos interbancaria:** Transferencias de fondos entre diferentes bancos.
- **Habilitación de fondos:** Transferencia de fondos efectuada con la finalidad de habilitar cuentas pagadoras de EsSalud para que se puedan efectuar pagos.
- **Habilitación presupuestal:** Corresponde a una disponibilidad o reserva de fondos para un determinado gasto o inversión.
- **Liberación de Reserva Presupuestal:** Es poner a disposición recursos financieros para un determinado gasto o inversión.
- **Estado de Cuenta:** Es un documento oficial el cual es emitido por entidades financieras y bancarias a sus clientes y que informan sobre los movimientos, actividades, consumos y montos a pagar en relación a un crédito o préstamo otorgado, esta información se presenta de forma resumida y periódica generalmente de forma mensual, aunque también puede ser bimestral, trimestral o anual, este documento aplica a cuentas corriente y cheques.
- **Partida:** Registro realizado sobre un libro o ficha relativo a un movimiento de dinero o mercancía, de débito, crédito o de algún otro evento administrativo.
- **Validar:** Probar, o certificar, o dar testimonio de la exactitud, precisión, confiabilidad y pertinencia.
- **Órganos de la Alta Dirección:** Consejo Directivo, Presidencia Ejecutiva, Gerencia General.
- **Órgano de Control:** Órgano de Control Institucional.
- **Órganos de Apoyo y de Asesoramiento de la Alta Dirección:** Secretaría General, Oficina de Relaciones Institucionales, Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina de Cooperación Internacional, Oficina de Defensa Nacional.

- **Órganos de Administración Interna – Asesoramiento:** Gerencia Central de Planeamiento y Desarrollo, Gerencia Central de Asesoría Jurídica.
- **Órganos de Administración Interna – Apoyo:** Gerencia Central de Atención al Asegurado, Gerencia Central de Gestión de las Personas, Gerencia Central de Gestión Financiera, Gerencia Central de Logística, Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Gerencia Central de Proyectos de Inversión.
- **Órganos de Línea:** Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas, Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad, Gerencia Central de Operaciones.
- **Órganos Desconcentrados:** Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación - IETSI, Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos - CEABE, Gerencias de Red Desconcentradas, Instituto de Medicina Tradicional - IMET.
- **Órganos Prestadores Nacionales:** Instituto Nacional Cardiovascular -INCOR, Hospital Nacional, Centro Nacional de Salud Renal - CNSR, Centro Nacional de Telemedicina, Gerencia de Procura y Trasplante, Gerencia de Oferta Flexible.
- **Áreas Operativas Desconcentradas:** Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas
- **Competencia:** Características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso, involucra de forma integrada el conocimiento, habilidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado
- **Estructura Orgánica:** Considera los órganos y las unidades orgánicas hasta el cuarto nivel organizacional, la misma que se establece para el cumplimiento de los fines y objetivos de la institución.
- **Función del puesto:** Conjunto de actividades diferentes entre sí, pero similares por el objetivo común que persiguen. Describen lo que se realiza para cumplir la misión del puesto.
- **Funciones esenciales:** Conjunto de actividades inherentes al puesto en donde se desempeña el colaborador.
- **Habilidades:** Cualidades de las personas que son inherentes a sus características personales y/o son adquiridas por la práctica constante.
- **Manual de Perfiles de Puestos:** Documento normativo que describe de manera estructurada todos los perfiles de puestos de la Institución, desarrollados a partir de la Estructura Orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y Cuadro para Asignación de Personal - CAP o Cuadro de Puestos de la Entidad - CPE.
- **Matriz de Perfiles de Puestos:** Es el consolidado de los puestos administrativos y asistenciales establecidos en el Cuadro para Asignación de Personal - CAP o Cuadro de Puestos de la Entidad - CPE adscritos a cada una de las unidades orgánicas que conforma ESSALUD.

- **Misión del Puesto:** Describe la razón de ser del puesto o su finalidad, indicando que hace, a que o quienes afectan su labor (procesos, recursos) marco general de actuación del puesto y, finalmente, para que se realiza (cumplir fiscalizaciones, estándares de calidad, presupuestos, entre otros).
- **Perfil del Puesto:** Es la información estructurada respecto a la ubicación de un puesto dentro de la estructura orgánica, misión, funciones, así como también los requisitos y exigencias que demanda para que una persona pueda conducirse y desempeñarse adecuadamente en un puesto.
- **Puesto:** Es el conjunto de funciones y responsabilidades que corresponden a una posición dentro de una entidad, así como los requisitos para su adecuado ejercicio. Toda referencia a cargo debe entenderse a puesto.
- **Planilla de Pago:** Registro contable. Brindan elementos que permiten demostrar, de manera transparente, ante la autoridad competente, la relación laboral del trabajador con la Institución, su remuneración y los demás beneficios que se le pagan.
- **Remuneración:** Es la contraprestación que se otorga al trabajador por su labor, cualquiera sea la denominación que se le dé, siempre que sea de su libre disposición. Se incluye en este concepto el valor de la alimentación principal cuando es proporcionada en especie por el empleador. Esta retribución la recibe el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo. En los casos de trabajadores con Contratos Administrativos de Servicios – CAS el concepto de remuneración está representado por la contraprestación económica que reciben.
- **Jubilación:** Es el acto administrativo por el que un trabajador en activo, ya sea por cuenta propia o ajena, pasa a una situación pasiva o de inactividad laboral, tras haber alcanzado la edad máxima, o por enfermedad crónica grave o incapacidad. Obtiene entonces una prestación monetaria para el resto de su vida.
- **Pensionista:** Aquel que percibe pensión de cesantía, jubilación, incapacidad o de sobrevivencia (viudez y orfandad) cualquiera fuera el régimen legal al cual se encuentre sujeto
- **Clima laboral:** se suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.
- **Cultura organizacional:** representa la forma característica de pensar y hacer cosas en una entidad, en base a principios, valores, creencias, conductas, normas, símbolos, entre otros, que adoptan y comparten los miembros de una organización. Incluye la identificación, definición, promoción y medición de la cultura organizacional, incluye la identificación, definición, promoción y medición de la cultura organizacional y los planes de acción de mejora del proceso.
- **Disciplinario:** el saber proveniente de diferentes campos científicos, se funde en conceptos generales. Este enfoque es de especial importancia para comprender y resolver problemas ambientales, donde interactúan las ciencias exactas, naturales, sociales y la tecnología.
- **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.

- **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.
- **La información:** permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.
- **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.
- **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.
- **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
- **Ideográfico:**, que utilizan las ciencias que estudian los fenómenos sociales, no descubre lo general sino lo singular.
- **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.
- **Documento externo:** Documento proveniente de personas naturales o jurídicas que es presentado en Mesas de Partes de las diferentes Unidades Orgánicas del Seguro Social de Salud, según competencia, y que no está relacionado con el inicio de un procedimiento administrativo contemplado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de ESSALUD. Asimismo, se incluyen las denuncias que se presentan a la Institución.
- **Documento TUPA:** Documento ingresado por Mesa de Partes o las unidades de recepción documental de ESSALUD, cuya admisión se encuentra sujeta a los requisitos preestablecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de ESSALUD. Asimismo, comprende aquellos expedientes que sean encausados como tales a pesar que no ingresaron originalmente de esta manera.
- **Documento interno:** Documento generado por las Unidades Orgánicas de la Sede Central, Órganos Desconcentrados u órganos Prestadores Nacionales del Seguro Social de Salud, para iniciar o continuar con algún trámite solicitado.
- **Foliación:** Se realiza en números arábigos, de manera correlativa y en estricto orden ascendente, sin omitir o repetir números; la misma que se realizará desde la última página hacia la primera, de manera que en la primera hoja del documento figure el total del mismo.

- **Derivación:** Es la determinación de la unidad orgánica de destino del documento o expediente. Se origina luego del registre del documento o expediente en el SIAD.
- **Recepción:** Es la acción física o digital, según corresponda, de recibir un expediente y/o documento que ingresa a una unidad de organización de ESSALUD para su atención correspondiente; que requiere que se deje constancia de dicho ingreso, consignando la fecha, hora y sello de forma manual o automatizada que permita verificar su recepción.
- **Reingreso:** Documento que vuelve a ingresar con el mismo número de identificación o expediente, en respuesta a un requerimiento de información o para el levantamiento de alguna observación, dicho documento forma parte del expediente original en virtual a la regla de expediente único y las medidas de seguridad documental.
- **Reiteración:** Expediente que vuelve a ingresar con el mismo número, solicitando respuesta al primer pedido realizado.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el movimiento y uso de un documento, desde su creación hasta su disposición final, haciendo uso de los metadatos.
- **En proceso:** Es el estado posterior a la recepción física en la unidad orgánica de destino. El usuario en base a la acción establecida por el Jefe de unidad orgánica de destino, deriva y asigna el documento o expediente al área competente o al encargado para la atención correspondiente.
- **Concluido y Archivado:** Registro final del documento o expediente atendido o tramitado por la unidad orgánica competente; debiendo contar con los instrumentos que sustenten el hecho.
- **Administrado:** Toda persona que recurre al Seguro Social de Salud (ESSALUD) para promover un procedimiento administrativo como titular de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos, o que, sin haber iniciado el procedimiento, invoca derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.
- **Documento:** Toda información registrada, cualquiera sea la forma o medio en que haya sido creada, recibida y conservada por una persona natural o jurídica en cumplimiento de sus obligaciones.
- **Expediente:** Conjunto de documentos o secuencia de actos vinculados a un procedimiento administrativo a cargo de las unidades orgánicas del Seguro Social de Salud (ESSALUD) en ejercicio de sus facultades conforme a lo previsto en las normas correspondientes.
- **Mesa de Partes:** Es la unidad general de recepción documental de la Sede Central de ESSALUD y los registros auxiliares (Mesas de Partes de los Órganos Desconcentrados y Prestadores Nacionales).
- **Sistema de Administración Documentaria, SIAD:** Denominación utilizada para el programa de gestión de bases de datos, el cual emplea tecnología informática para el tratamiento de documentos institucionales.

- **Registro:** Acción que realiza un usuario autorizado del SIAD, para ingresar un documento o expediente nuevo, generando de manera automática un código único denominado Número de Identificación de Trámite (NIT).
- **Reporte:** Información consolidada que únicamente pueden obtener los usuarios del SIAD sobre el estado del trámite seguido por uno o más expedientes derivados a un especialista, unidad orgánica o unidad orgánica.
- **Deterioro:** Menoscabo parcial o total de un expediente administrativo.
- **Extravío:** Pérdida parcial o total de un expediente administrativo.
- **Robo o hurto:** Apoderamiento legítimo, con violencia o sin ella, parcial o total de un expediente administrativo, sustrayéndolo del lugar de conservación y/o custodia.
- **Siniestro:** Daño o destrucción parcial o tal de un expediente administrativo por caso fortuito.
- **Anexos:** Documentos o información que forma parte de un expediente por haber sido referidos expresamente en el documento que los recoge.
- **Acta:** Documento que contiene el testimonio de las acciones que han acontecido en la realización formal de determinados actos administrativos, sesiones o reuniones.
- **Carta:** Documento utilizado entre las unidades orgánicas de ESSALUD para comunicarse entre sí y con los particulares.
- **Circular o Múltiple:** Documento por el cual se hace conocer disposiciones o información diversa de interés general a varias unidades orgánicas, en forma simultánea. Estos términos pueden ser usados en Cartas, Oficios y Memorándum.
- **Informe:** Documento por el cual se da a conocer una exposición detallada de un determinado asunto.
- **Memorándum:** Documento en el que se expone un tema que debe tenerse en cuenta para una acción o en determinado asunto.
- **Oficio:** Documento de carácter oficial mediante el cual la entidad se dirige a otras entidades públicas.
- **Resolución:** Documento de carácter oficial que contiene la decisión imperativa de la autoridad competente respecto de un asunto sometido a su consideración, en cumplimiento de sus atribuciones o funciones.
- **Actuación Judicial:** Las actuaciones judiciales se forman con el conjunto de actividades desarrolladas en el curso de un juicio, por la autoridad jurisdiccional o por las partes, o sea que se constituyen por todo el cúmulo de hechos o actos efectuados dentro de un juicio por las personas que en él intervienen como partes, terceros, testigos, peritos o por la propia autoridad judicial.

- **Acceso a la Información Pública:** Es un derecho fundamental por medio del cual toda persona puede conocer la información que se genera por posesión, uso o administración de recursos públicos, a menos que existan razones legales para mantenerla protegida.
- **Apoderado Judicial:** Es la persona que tiene la capacidad jurídica para actuar en nombre y por cuenta de otra. El apoderamiento debe realizarse mediante lo que se denomina un poder.
- **Cobranza Judicial:** Es aquella actividad de cobro que realiza una empresa o institución a través de los Tribunales de Justicia.
- **Contrato:** Es un acuerdo bilateral que establece una relación jurídica entre las partes involucradas.
- **Control Interno:** El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.
- **Convenio:** el acuerdo de voluntades entre dos o más personas sobre cualquier punto en discusión o cuestión pendiente de resolver, los alcances del mismo serán volcados precisamente en un convenio que puede adquirir las diferentes formas
- **Cosa Juzgada:** es una consecuencia lógica de la sentencia o resolución definitiva de un proceso, y además una exigencia de los principios constitucionales de seguridad jurídica y tutela judicial efectiva.
- **Compendio Normativo Institucional:** Catálogo de normas institucionales aprobadas, vigentes y publicadas en la intranet institucional.
- **Directiva:** Documento que establece normas, reglas o criterios en materias específicas de tipo operacional o administrativo, así como, procedimientos para la realización de los actos de administración interna u otras actividades que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes o por necesidad institucional, siendo de cumplimiento obligatorio por los órganos de ESSALUD.
- **Directiva General:** Es aquella que contiene disposiciones de aplicación a más de un órgano central, órganos desconcentrados, órganos prestadores nacionales o áreas operativas del Seguro Social de Salud. También son consideradas aquellas cuyas disposiciones, sean de cumplimiento por los asegurados, empleadores u otros administrados.
- **Directiva Específica:** Es aquella que se deriva de una directiva general cuando se requiera adecuar los procedimientos de acuerdo a la organización o por pertinencia cultural del ámbito geográfico, siendo de aplicación a un solo órgano desconcentrado u órgano prestador nacional.
- **Documentos Normativos:** Son documentos oficiales que tienen por objetivo establecer normas, criterios, reglas o parámetros e indicadores sobre un tema o proceso prestacional o administrativo del ámbito de ESSALUD, facilitando actuaciones estandarizadas y el cumplimiento de las funciones o procesos. Los documentos normativos son: documentos técnicos (guías o manuales de procedimientos asistenciales), directivas y procedimientos documentados.

- **Formatos:** Modelo estructurado para mostrar o recopilar información relacionado con alguna actividad o tarea descrita en el documento normativo.
- **Poder:** Es la facultad concedida a una persona llamada, representante para obrar a nombre y por cuenta de otra llamada representada.
- **Proceso Administrativo:** es un procedimiento judicial que se interpone contra las disposiciones de carácter general y contra los actos expresos y presuntos de la Administración Pública (Central, Autonómica o local) que pongan fin a la vía administrativa
- **Proveedor:** Entidad o persona que proporciona un bien y servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad. En una situación contractual el proveedor puede denominarse “contratista”.
- **Reparación Civil:** Resarcimiento del bien o indemnización por quién produjo el daño delictivo, cuando el hecho afectó los intereses particulares de la víctima.
- **Subsidios:** Ayuda económica que una persona o entidad recibe de un organismo oficial para satisfacer una necesidad determinada

#### 4. Consideraciones

- El Instituto Nacional Cardiovascular – INCOR es un órgano prestador nacional que integra ESSALUD, cuya naturaleza es definida en el artículo 205° del ROF de EsSalud, como el encargado de brindar prestaciones de salud altamente especializadas en cardiología y cirugía cardiovascular a la población asegurada referenciadas por los establecimientos de salud del ámbito nacional, y, tiene por función proponer normas, estrategias de innovación científico tecnológica en el campo de la salud cardiovascular a través de la investigación y docencia multidisciplinaria en la especialidad.
- El Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” – INCOR es un centro especializado de referencia de EsSalud, con autonomía de gestión, perteneciente al nivel III - E de atención médica.
- El INCOR está dedicado a brindar prestaciones de salud altamente especializadas mediante la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de los asegurados con patologías cardiovasculares, referidos de los centros asistenciales de menor nivel resolutivo, y a su vez desarrollar normas, estrategias e innovación científico tecnológica en salud cardiovascular a través de la investigación, docencia y capacitación.
- Mediante Resolución de Gerencia General N° 028-GG-ESSALUD-2017, se aprobó el “Plan Piloto para implementar Estándares de Calidad y Seguridad del Paciente en el INCOR”, cuyo objetivo es mejorar la calidad y seguridad de los servicios de salud orientados hacia nuestros asegurados en base a la implementación de estándares de calidad y seguridad del paciente en dicho instituto. Asimismo, lograr el objetivo de este Plan Piloto de obtener la acreditación “Joint Commission Internacional” que establece estándares de calidad y seguridad del paciente similar al modelo ISO 9000-1, pero que conforman un modelo de calidad solo aplicable a hospitales.
- Resolución de Gerencia General N° 455-GG-ESSALUD-2019, se aprobó la continuación de dicho Plan Piloto y mediante Resolución de Gerencia General N° 615-GG-ESSALUD-2019, se

conformó el Comité Gerencial de Impulso y Gestión, encargado de impulsar, gestionar y hacer seguimiento al desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento del Plan Piloto.

- Del mismo modo, la descripción de los procesos y procedimientos establecidos para el presente Manual muestran la situación actual (ASIS) de cómo se viene ejecutando los procesos y procedimientos en el INCOR; se complementa con la identificación de posibles riesgos y la postulación de algunas oportunidades de mejora que podrían implementarse como parte de la mejora continua.
- El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología definida en la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019; la misma que se basa en la metodología aprobada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.

## 5. **Base legal**

- Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-1997-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social (ESSALUD), y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-99-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones de EsSalud, aprobado por Resolución de Presidencia ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus respectivas modificatorias
- Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, del 08 de febrero del 2019.
- Resolución de Gerencia General N° 0973-GG-ESSALUD-2019, que aprueba el documento técnico de gestión Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD, del 24 de junio del 2019.

**Vinculada al alcance del presente Manual:**

- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°027-2015-SA.
- Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA, que aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”.
- Resolución Ministerial N° 099-2014/MINSA Directiva Administrativa N° 197-MINSA/DGSP-V.01 “Directiva Administrativa que estable la Cartera de Servicios de Salud”.
- Resolución Ministerial N° 862-2015/MINSA Norma Técnica de Salud N° 119-MINSA/DGIEM-V.01 “Infraestructura y Equipamiento de los Establecimiento de Salud del Tercer Nivel de Atención”.
- Resolución Ministerial N° 214-2018/MINSA Norma Técnica de Salud N° 139-MINSA/2018/DGAIN “Gestión de la Historia Clínica”.
- Resolución de Gerencia General N° 983-GG-ESSALUD-2013 Directiva N° 009-GG-ESSALUD-2013, “Prácticas Seguras y Gestión del Riesgo para la Identificación Correcta del Paciente”.
- Resolución de Gerencia General N° 1471-GG-ESSALUD-2013 Directiva N° 018-GG-ESSALUD-2013, “Definición, características y funciones generales de los establecimientos de salud del Seguro Social de Salud (EsSalud)”.
- Resolución de Gerencia General N° 107 -GG-ESSALUD-2014 Directiva N° 001-GG-ESSALUD-2014, “Gestión de la Historia Clínica en los Centros Asistenciales del Seguro Social de Salud-ESSALUD”.
- Resolución de Gerencia General N° 487-GG-ESSALUD-2014 Directiva N° 005-GG-ESSALUD-2014 "Cartera de Servicios de Salud de Complejidad Creciente del Seguro Social de Salud (ESSALUD)"
- Resolución de Gerencia General N° 1517-GG-ESSALUD-2015 Directiva N° 14-GG-ESSALUD-2015, “Normas para el Proceso de Referencia y Contrarreferencia de ESSALUD”
- Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional Cardiovascular (INCOR) Aprobado por Resolución N° 828-PE-ESSALUD-2013 y modificado por Resoluciones N° 372-PE-ESSALUD-2014 y N° 715-PE-ESSALUD-2017
- Resolución de Gerencia General N° 784-GG-ESSALUD-2016 "Nuevo Modelo de Prestación de Salud: Modelo de Cuidado Estandarizado y Progresivo de la Salud"

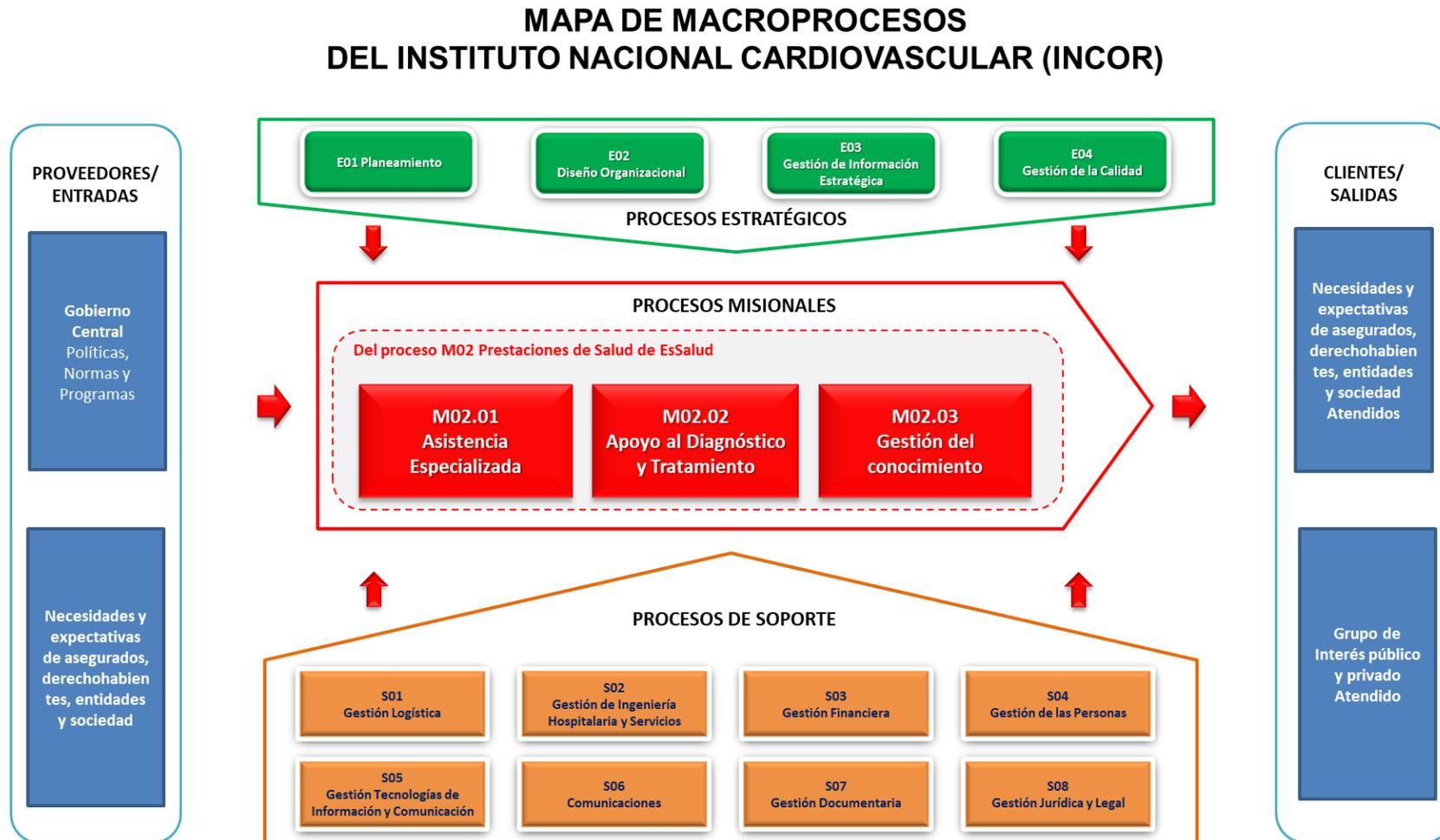
## 6. Alineamiento de los procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos - ESSALUD

### OBJETIVOS ESTRATEGICOS VS MACRO-PROCESOS

OBJETIVO ESTRATEGICO PEI 20120-2024		ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES		MACRO-PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OEI. 01	Proteger Financieramente las Prestaciones que se brindan a los Asegurados garantizando una gestión eficiente de los recursos	AEI. 1.1	Gestión oportuna y eficiente de los recursos para financiar los servicios institucionales	E01 Gestión de Planificación Estratégica M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S02 Gestión Financiera E03 Gestión de Riesgos S01 Gestión Logística M02 Prestaciones de Salud E04 Gestión de Calidad E02 Modernización M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas E06 Control Interno	Ratio de deuda respecto al Presupuesto Índice de siniestralidad por tipo de Seguro Variación de la tasa de retorno de inversiones financieras respecto al periodo anterior Porcentaje de dispensación de medicamentos respecto al total prescrito Variación del gasto asistencial de las personas atendidas en situación de afiliación indebida o por fuera de su cobertura de salud Porcentaje de Gasto administrativo respecto al Presupuesto total
		AEI. 1.2	Manejo eficiente de los gastos institucionales		
OEI.02	Brindar a los asegurados acceso oportuno a prestaciones integrales y de calidad acorde a sus necesidades	AEI. 2.1	Mejorar el modelo de atención integral diferenciado por ciclo de vida, con asegurados empoderados en sus derechos y deberes	M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S04 Gestión Jurídica E04 Gestión de Calidad E02 Modernización	Satisfacción del usuario Porcentaje de cumplimiento de la cartera de servicios preventivos según norma técnica o protocolo nacional establecido Porcentaje de cumplimiento de adherencia alta a las recomendaciones de las Guías de Práctica Clínica Diferimiento en Consulta Externa en centros asistenciales del primer nivel Adherencia al registro de eventos relacionados a la seguridad del paciente
		AEI. 2.2	Estándares de calidad alineados a las expectativas y necesidades de los asegurados	E03 Gestión de Riesgos	Porcentaje de atenciones de emergencia de prioridad IV y V Porcentaje de referencia no pertinentes Porcentaje de Contrarreferencias
		AEI. 2.3	Articulación efectiva de la red inter e intrainstitucional al servicio del asegurado	S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística S08 Gestión de Proyectos de Inversión S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación S03 Gestión de Capital Humano	Diferimiento de citas en procedimientos de apoyo al diagnóstico en Radiología y Ecografía Porcentaje de equipamiento operativo de Resonador, Tomógrafo, Equipo de Rayos X, Ecógrafo,
		AEI. 2.4	Servicios disponibles para brindar atenciones con oportunidad y calidad a los asegurados	E01 Gestión de Planificación Estratégica S06 Gestión de Seguridad Integral, Emergencias y desastres E06 Control Interno	Porcentaje de personal evaluado Porcentaje de ausentismo laboral (en horas) Porcentaje de riesgos en IPRESS de mayor vulnerabilidad
		AEI. 2.5	Recurso humano disponible, competente y eficientemente distribuido		
		AEI. 2.6	Prevención de la vulnerabilidad y gestión de desastres		
OEI.03	Impulsar la transformación digital y la gestión para resultados centrada en los asegurados logrando modernizar la institución	AEI. 3.1	Implementación de procesos para la separación de funciones según la Ley AUS	E01 Gestión de Planificación Estratégica E02 Modernización S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación	Porcentaje de procesos implementados en el marco de la separación de funciones Porcentaje de sistemas clave interoperables Porcentaje de procesos que son soportados por sistemas clave interoperables
		AEI. 3.2	Implementación de Sistemas Interoperables, que brinden información confiable y oportuna para tomar decisiones en la institución	S08 Gestión de Proyectos de Inversión S05 Gestión Documental	Porcentaje de aplicativos implementados en nube
		AEI. 3.3	Gestión institucional articulada con enfoque de resultados y centrada en el asegurado	M01 Gestión de Aseguramiento en Salud E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno E04 Gestión de Calidad S03 Gestión de Capital Humano E03 Gestión de Riesgos	Ratio de indicadores clave de gestión obtenidos por algoritmos automatizados, en los Procesos misionales Índice de percepción de buen trato en los servicios Índice de clima laboral
		AEI. 3.4	Desempeño ético y empático de los colaboradores en la institución		

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP

**7. Diagrama de Bloques (Mapa de Macro Procesos del INCOR)**



8. Organigrama del INCOR

ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR



## 9. Matriz Cliente – Producto del INCOR

### 9.1. Matriz Cliente – Producto: Gestión Logística

PRODUCTO TIPO CLIENTE	Consolidado de requerimiento Estratégico y No Estratégico	Proyecto de PAC elaborado	Proyecto de modificación PAC	Expediente aperturado	Informe de estudio de mercado	Solicitud de aprobación de expediente	Proyecto de resolución de aprobación de expediente
CLIENTE INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Oficina de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Asuntos Jurídicos</li> <li>• Comité de selección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> </ul>
CLIENTE EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (OSCE)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (OSCE)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (OSCE)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (OSCE)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>

PRODUCTO  TIPO CLIENTE	<i>Resolución para conformación de comité</i>	<i>Validación de bases</i>	<i>Cronograma del procedimiento de selección de proveedores</i>	<i>Reporte del procedimiento de selección de proveedores</i>	<i>Otorgamiento de la Buena PRO</i>	<i>Suscripción de contrato</i>	<i>Órdenes de compra Bienes y/o Servicios</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Asuntos Jurídicos</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> <li>• Oficina de ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (OSCE)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (OSCE)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (OSCE)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (OSCE)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (OSCE)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>

PRODUCTO  TIPO CLIENTE	Conformidad del servicio	Guías selladas	Registro del ingreso y salida de los bienes en el sistema SAP	PECOSA atendida y visada	Reporte de bienes ingresados y entregados	Papeleta de asignación y/o desplazamiento de bienes	Carpeta patrimonial
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> <li>• Oficina de ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Oficina de ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> <li>• Oficina de ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>

PRODUCTO  TIPO CLIENTE	<i>Bien (active fijo) patrimoniado</i>	<i>Margés actualizado</i>	<i>Suscripción de contrato</i>	<i>Órdenes de compra Bienes y/o Servicios</i>	<i>Conformidad del servicio</i>	<i>Guías selladas</i>	<i>Registro del ingreso y salida de los bienes en el sistema SAP</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Asuntos Jurídicos</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> <li>• Oficina de ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> <li>• Oficina de ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Oficina de ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>

<b>PRODUCTO</b>  <b>TIPO CLIENTE</b>	<b>PECOSA atendida y visada</b>	<b>Reporte de bienes ingresados y entregados</b>	<b>Papeleta de asignación y/o desplazamiento de bienes</b>	<b>Carpeta patrimonial</b>	<b>Bien (active fijo) patrimoniado</b>	<b>Margesí actualizado</b>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Proceso de Gestión Financiera</li> <li>• Oficina de ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades orgánicas administrativas</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Administración</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos desconcentrados (SBN)</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>

## 9.2. Matriz Cliente – Producto: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

PRODUCTO  TIPO CLIENTE	<i>Conformidad de Servicios de Servicios Tercerizados</i>	<i>Procedimientos aprobados</i>	<i>Manuales</i>	<i>Plan aprobado de Mantenimiento de equipos hospitalarios e infraestructura</i>	<i>Informe mensual de Ejecución de actividades de mantenimiento</i>	<i>Informe de supervisión</i>	<i>Cuaderno de Bitácora</i>	<i>Informe de monitorización de equipos hospitalarios y servicios generales</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	Gerencia Central de Proyectos de Inversión	-	-	Gerencia Central de Proyectos de Inversión	Gerencia Central de Proyectos de Inversión	Gerencia Central de Proyectos de Inversión	-	Gerencia Central de Proyectos de Inversión

### 9.3. Matriz Cliente – Producto: Gestión Financiera

PRODUCTO TIPO CLIENTE	<i>Propuesta del PIA* - INCOR</i>	<i>Ejecución Presupuestal</i>	<i>Informe del avance presupuestal</i>	<i>Informe comprometido de ejecución presupuestal</i>	<i>Informe mensual de costos</i>	<i>Reporte de liquidación de servicios asistenciales</i>	<i>Estados financieros INCOR</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• CEABE</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• OCI</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Sub Gerencia de Cobranzas</li> <li>• Proveedores tercerizados</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• SUNAT</li> <li>• OCI</li> <li>• Entidades bancarias</li> </ul>

PRODUCTO TIPO CLIENTE	<i>Flujo de caja</i>	<i>Registro contable de carta fianza</i>	<i>Reporte de modulo active</i>	<i>Flujo de conciliado</i>	<i>Reporte de conciliación bancaria</i>	<i>Cheque</i>	<i>Transferencia bancaria</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Sub Gerencia de Cobranzas</li> <li>• SUNAT</li> <li>• Entidades bancarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• CEABE</li> <li>• Sub Gerencia de Cobranzas</li> <li>• OCI</li> <li>• Proveedores tercerizados</li> <li>• Entidades bancarias</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Sub Gerencia de Cobranzas</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Sub Gerencia de Cobranzas</li> <li>• Proveedores tercerizados</li> <li>• Entidades bancarias</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Sub Gerencia de Cobranzas</li> <li>• Proveedores tercerizados</li> <li>• Entidades bancarias</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Sub Gerencia de Cobranzas</li> <li>• Proveedores tercerizados</li> <li>• Entidades bancarias</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Sub Gerencia de Cobranzas</li> <li>• Proveedores tercerizados</li> <li>• Entidades bancarias</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> </ul>

### 9.4. Matriz Cliente – Producto: Gestión de las Personas

PRODUCTO TIPO CLIENTE	Informe de Ejecución	Resoluciones y Proyectos de Resoluciones	Manual de Perfiles y Puestos	Contrato	Correos de Comunicación de Contratación de la selección	Informe de Evaluación de Desempeño	Legajos de personal	Reporte de Asistencia Verificado
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUNAFIL</li> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Pensionistas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Postulante</li> <li>• CAFAE</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>• Redes Asistenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Entidades Externas</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>• Redes Asistenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUNAFIL</li> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Postulante</li> <li>• Entidades Externas</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Postulante</li> <li>• Entidades Externas</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>• Redes Asistenciales</li> <li>• Denunciantes</li> <li>• Comité de credenciales y privilegios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUNAFIL</li> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Pensionistas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Postulante</li> <li>• Entidades Externas</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>• Redes Asistenciales</li> <li>• Denunciantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUNAFIL</li> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Entidades Externas</li> <li>• CAFAE</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>• Redes Asistenciales</li> <li>• Denunciantes</li> </ul>

PRODUCTO  TIPO CLIENTE	<i>Planilla virtual</i>	<i>Pago de reconocimiento por tiempo de servicio</i>	<i>Plan Local de Capacitaciones</i>	<i>Informe de Ejecución (HE y guardias)</i>	<i>Constancia de Aprobación del curso</i>	<i>Reporte de inducción de Personal</i>	<i>Informe de Clima Laboral</i>	<i>Gestión de las Declaraciones Juradas</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUNAFIL</li> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Pensionistas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Entidades Externas</li> <li>• CAFAE</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>• Denunciantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUNAFIL</li> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Pensionistas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Entidades Externas</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>• Denunciantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Redes Asistémiales</li> <li>• Comité de credenciales y privilegios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Redes Asistémiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Redes Asistémiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUNAFIL</li> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Postulante</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>• Redes Asistémiales</li> </ul>

PRODUCTO TIPO CLIENTE	CAP	<i>Reporte de Descanso Medico</i>	<i>Reporte mensual Control Asistencia</i>	<i>Resolución de Desplazamiento y reasignación</i>	<i>Otorgamiento de cese por renuncia o Jubilación</i>	<i>Resolución de Reconocimiento por tiempo de servicio / planilla</i>	<i>Reporte de credenciales</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas administrativas</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>Comité de credenciales y privilegios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUNAFIL</li> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Entidades Externas</li> <li>Sub-Gerencia de Compensaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>Redes Asistenciales</li> <li>Denunciantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUNAFIL</li> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Entidades Externas</li> <li>Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>Redes Asistenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUNAFIL</li> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>Pensionistas</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Entidades Externas</li> <li>CAFAE</li> <li>Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>Denunciantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUNAFIL</li> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>Pensionistas</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Entidades Externas</li> <li>CAFAE</li> <li>Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>Denunciantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUNAFIL</li> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Entidades Externas</li> <li>Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>Comité de credenciales y privilegios</li> </ul>

### 9.5. Matriz Cliente – Producto: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación

PRODUCTO  TIPO CLIENTE	POITIC	Proyecto TIC	Informe de avance de proyecto	Plan de contingencia	Matriz de gestión de riesgos TIC	Mejoras de producto
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>

PRODUCTO  TIPO CLIENTE	<i>Cuadro de requerimiento TIC</i>	<i>Información procesada</i>	<i>Solicitud gestionada</i>	<i>Correo</i>	<i>Backup</i>	<i>Copia de respaldo</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> <li>• Servicio de Terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> <li>• Servicio de Terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> <li>• Servicio de Terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> <li>• Servicio de Terceros</li> </ul>

PRODUCTO  TIPO CLIENTE	<i>Administrador de base de datos</i>	<i>Formato de atención</i>	<i>Reporte</i>	<i>Plan de seguridad informática</i>	<i>Protección de datos</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Organica Administrativa (Ofic. De Informática)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> <li>• Servicio de Terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> <li>• Servicio de Terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> <li>• Servicio de Terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e información y Comunicaciones – GCTIC</li> </ul>

### 9.6. Matriz Cliente – Producto: Comunicaciones

PRODUCTO TIPO CLIENTE	Plan de comunicación	Material gráfico	Documentos internos y externos	Plan INCOR	Invitaciones para los eventos a realizarse	Memoria diseñada
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Asegurado (paciente y/o familiar)</li> <li>• Prensa nacional e internacional</li> <li>• Toda la sociedad</li> <li>• Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Asegurado (paciente y/o familiar)</li> <li>• Prensa nacional e internacional</li> <li>• Toda la sociedad</li> <li>• Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Asegurado (paciente y/o familiar)</li> <li>• Prensa nacional e internacional</li> <li>• Toda la sociedad</li> <li>• Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Asegurado (paciente y/o familiar)</li> <li>• Prensa nacional e internacional</li> <li>• Toda la sociedad</li> <li>• Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>

PRODUCTO TIPO CLIENTE	Material publicitario	Informe sobre señalética ubicada	Ayuda de memoria	Nota de prensa	Difusión audiovisual	Conformidad de servicio
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Servicios terceros dentro del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Asegurado (paciente y/o familiar)</li> <li>• Prensa nacional e internacional</li> <li>• Toda la sociedad</li> <li>• Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Defensa Nacional</li> <li>• Entidades externas (Oficina de Defensa Civil de la municipalidad de Jesús María)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Prensa nacional e internacional</li> <li>• Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Asegurado (paciente y/o familiar)</li> <li>• Prensa nacional e internacional</li> <li>• Toda la sociedad</li> <li>• Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Asegurado (paciente y/o familiar)</li> <li>• Prensa nacional e internacional</li> <li>• Toda la sociedad</li> <li>• Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORI</li> <li>• Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>

**9.7. Matriz Cliente – Producto: Gestión Documentaria**

<b>PRODUCTO</b>       <b>TIPO CLIENTE</b>	<i>Plan anual - PAAC</i>	<i>Informe de ejecución</i>	<i>Resolución</i>	<i>Reporte de ingreso de documentos tramitados</i>	<i>Formato de Inventario</i>	<i>Resolución de Baja</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Servicio de la Información</li> <li>• Comités</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Servicio de la Información</li> <li>• Comités</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Servicio de la Información</li> <li>• Comités</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Servicio de la Información</li> <li>• Comités</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo General de la Nación -AGN</li> <li>• Archivo central de EsSalud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo General de la Nación -AGN</li> <li>• Entidades externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo General de la Nación -AGN</li> <li>• Entidades externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades externas</li> <li>• Asegurados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo General de la Nación -AGN</li> <li>• Archivo central de EsSalud</li> </ul>

### 9.8. Matriz Cliente – Producto: Gestión Jurídica y Legal

PRODUCTO	<i>Proyecto de carta</i>	<i>Vigencia de poder</i>	<i>Informes (Jurídicos-Legales)</i>	<i>Proyecto de resoluciones</i>	<i>Demandas</i>	<i>Denuncias</i>	<i>Contratos Visados</i>
TIPO CLIENTE							
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>

<b>PRODUCTO</b>  <b>TIPO CLIENTE</b>	<i>Informes Técnicos en temas legales</i>	<i>Conciliaciones (autorizadas)</i>	<i>Cartas de requerimiento de informes e información</i>	<i>Cartas de opinión</i>	<i>Proyectos de oficios</i>	<i>Oficios</i>
<b>CLIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Trabajador INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> </ul>
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> <li>• Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> </ul>

## 10. Matriz de Responsabilidad del INCOR

### 10.1. Matriz de Responsabilidad: Gestión Logística

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Planificación del Abastecimiento		
	Elaboración de cuadro de necesidades de bienes no estratégicos y servicios	Elaboración del plan anual de contrataciones - PAC	Modificación del plan anual de contrataciones - PAC
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	C, I	C, I	C, I
Oficina de Administración	A, C, I	A, C, I	A, C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos			
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística	R, C, I	R, C, I	R, C, I
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios	C, I	C, I	C, I
Oficina de Informática			
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica			
Oficina de Planeamiento			
Dirección de Gestión Clínica y Calidad			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	I	I
Servicio de Cardiología Clínica	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología No Invasiva	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Intervencionista	C, I	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	I	I	I
Servicio de Cirugía Cardiovascular	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Perioperatoria	C, I	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	I	I
Servicio Clínico CardioPediátrico	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico	C, I	C, I	C, I
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	I	I	I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular	C, I	C, I	C, I
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	C, I	C, I	C, I
Servicio de Farmacia	C, I	C, I	C, I
Departamento de Enfermería	I	I	I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico	C, I	C, I	C, I
Comité de Recepción			
Comité de Selección			
Gerencia Central de Gestión Financiera	I	I	I
Gerencia Central de Logística	C, I	C, I	C, I
OCI	I	I	I
Proveedores			

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Adquisiciones		
	Actuaciones preparatorias	Licitación y concurso público	Adjudicación simplificada
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>			
Oficina de Administración	A, C, I	A, C, I	A, C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos			
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística	R, C, I	R, C, I	R, C, I
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática			
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica	C, I	C, I	C, I
Oficina de Planeamiento			
Dirección de Gestión Clínica y Calidad			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC			
Servicio de Cardiología Clínica			
Servicio de Cardiología No Invasiva			
Servicio de Cardiología Intervencionista			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV			
Servicio de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Cardiología Perioperatoria			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC			
Servicio Clínico CardioPediátrico			
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica			
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico			
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT			
Servicio de Anestesiología Cardiovascular			
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
Servicio de Farmacia			
Departamento de Enfermería			
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica			
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos			
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría			
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico			
Comité de Recepción	C	C	C
Comité de Selección	C, I	C, I	C, I
Gerencia Central de Gestión Financiera	I	I	I
Gerencia Central de Logística	C, I	C, I	C, I
OCI	I	I	I
Proveedores	C, I	C	C

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES			
	Adquisiciones			
	Modalidad de subasta inversa electrónica (SIE)	Compras por Convenio Marco	Adquisición de bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT	ejecución contractual
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>				
Oficina de Administración	A, C, I	A, C, I	A, C, I	A, C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos				
Oficina de Finanzas				
Oficina de Logística	R, C, I	R, C, I	R, C, I	R, C, I
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios				
Oficina de Informática				
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada				
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR				
Oficina de Comunicaciones				
Oficina de Asesoría Jurídica	C, I	C, I	C, I	C, I
Oficina de Planeamiento				
Dirección de Gestión Clínica y Calidad				
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC				
Servicio de Cardiología Clínica				
Servicio de Cardiología No Invasiva				
Servicio de Cardiología Intervencionista				
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV				
Servicio de Cirugía Cardiovascular				
Servicio de Cardiología Perioperatoria				
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC				
Servicio Clínico CardioPediátrico				
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica				
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico				
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT				
Servicio de Anestesiología Cardiovascular				
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento				
Servicio de Farmacia				
Departamento de Enfermería				
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica				
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos				
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular				
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría				
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico				
Comité de Recepción	C	C	C	C
Comité de Selección	C, I	C, I	C, I	C, I
Gerencia Central de Gestión Financiera	I	I	I	I
Gerencia Central de Logística	C, I	C, I	C, I	C, I
OCI	I	I	I	I
Proveedores				

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Gestión de Almacenes		
	Recepción de bienes estratégicos	Despacho de Bienes Estratégicos	Control de Existencias - Inventarios
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>			
Oficina de Administración	A, C, I	A, C, I	A, C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos			
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística	R, C, I	R, C, I	R, C, I
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática			
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica	I	I	I
Oficina de Planeamiento			
Dirección de Gestión Clínica y Calidad			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC			
Servicio de Cardiología Clínica			
Servicio de Cardiología No Invasiva			
Servicio de Cardiología Intervencionista			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	I	I	I
Servicio de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Cardiología Perioperatoria			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	I	I
Servicio Clínico CardioPediátrico			
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica			
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico			
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	I	I	I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular			
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
Servicio de Farmacia			
Departamento de Enfermería	I	I	I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica			
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos			
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría			
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico			
Comité de Recepción			
Comité de Selección			
Gerencia Central de Gestión Financiera			
Gerencia Central de Logística	C, I	C, I	C, I
OCI			
Proveedores			

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Gestión Patrimonial		
	Alta de bienes muebles comprados y proveniente de donación	Asignación de bienes muebles	Desplazamiento externo de bienes patrimoniales
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	C, I	C, I	C, I
Oficina de Administración	A, C, I	A, C, I	A, C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos			
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística	R, C, I	R, C, I	R, C, I
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática			
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMYR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica			
Oficina de Planeamiento			
Dirección de Gestión Clínica y Calidad			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Clínica			
Servicio de Cardiología No Invasiva			
Servicio de Cardiología Intervencionista			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Cardiología Perioperatoria			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAACP	C, I	C, I	C, I
Servicio Clínico CardioPediátrico			
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica			
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico			
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	C, I	C, I	C, I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular			
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
Servicio de Farmacia			
Departamento de Enfermería	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica			
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos			
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría			
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico			
Comité de Recepción			
Comité de Selección			
Gerencia Central de Gestión Financiera			
Gerencia Central de Logística	C, I	C, I	C, I
OCI			
Proveedores			

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Gestión Patrimonial		
	Desplazamiento interno de bienes patrimoniales	Formulación de baja y disposición de bienes	Trámite de siniestro
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	C, I	C, I	C, I
Oficina de Administración	A, C, I	A, C, I	A, C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos			
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística	R, C, I	R, C, I	R, C, I
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática			
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica			
Oficina de Planeamiento			
Dirección de Gestión Clínica y Calidad			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Clínica			
Servicio de Cardiología No Invasiva			
Servicio de Cardiología Intervencionista			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Cardiología Perioperatoria			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	C, I	C, I	C, I
Servicio Clínico CardioPediátrico			
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica			
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico			
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	C, I	C, I	C, I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular			
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
Servicio de Farmacia			
Departamento de Enfermería	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica			
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos			
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría			
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico			
Comité de Recepción			
Comité de Selección			
Gerencia Central de Gestión Financiera			
Gerencia Central de Logística	C, I	C, I	C, I
OCI			
Proveedores			

## 10.2. Matriz de Responsabilidad: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Gestión de Mantenimiento de Equipos Hospitalarios, Infraestructura y Mobiliario		
	Elaboración del Plan de Mantenimiento Anual - PAMH	Seguimiento y control del Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario - PAMH: Mantenimiento preventivo	Seguimiento y control para casos de reparación por falla: Mantenimiento Correctivo
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	I	I	I
<b>Oficina de Administración</b>	A, C, I	A, C, I	A, C, I
<b>Oficina de Gestión de Recursos Humanos</b>			
<b>Oficina de Finanzas</b>			
<b>Oficina de Logística</b>	C		
<b>Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios</b>	R	R	R
<b>Oficina de Informática</b>			
<b>Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada</b>			
<b>Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMYR</b>			
<b>Oficina de Comunicaciones</b>			
<b>Oficina de Asesoría Jurídica</b>			
<b>Oficina de Planeamiento</b>			
<b>Dirección de Gestión Clínica y Calidad</b>			
<b>Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC</b>	I	I	I
<b>Servicio de Cardiología Clínica</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Cardiología No Invasiva</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Cardiología Intervencionista</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV</b>	I	I	I
<b>Servicio de Cirugía Cardiovascular</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Cardiología Perioperatoria</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAECV</b>	I	I	I
<b>Servicio Clínico CardioPediátrico</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT</b>	I	I	I
<b>Servicio de Anestesiología Cardiovascular</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Farmacia</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Departamento de Enfermería</b>	I	I	I
<b>Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Enfermería de Cardiopediatría</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Gerencia Central de Proyectos de Inversión</b>	C, I	C, I	C, I
<b>Proveedores Servicios - - Tercerizados</b>	C	C	C

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES			
	Gestión de Servicios Generales			
	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Aseo, Limpieza e Higiene Hospitalaria	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Seguridad y Vigilancia	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Lavandería <i>(Recojo, Lavado, Secado, Planchado, Entrega y Distribución de Ropa y Vestuario Hospitalaria)</i>	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Recojo, Transporte y Disposición final de Residuos Sólidos Peligrosos
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	I	I	I	I
Oficina de Administración	A, C, I	A, C, I	A, C, I	A, C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos				
Oficina de Finanzas				
Oficina de Logística				
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios	R	R	R	R
Oficina de Informática				
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada				
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR				
Oficina de Comunicaciones				
Oficina de Asesoría Jurídica				
Oficina de Planeamiento				
Dirección de Gestión Clínica y Calidad				
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	I	I	I
Servicio de Cardiología Clínica	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología No Invasiva	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Intervencionista	C, I	C, I	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	I	I	I	I
Servicio de Cirugía Cardiovascular	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Perioperatoria	C, I	C, I	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	I	I	I
Servicio Clínico CardioPediátrico	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico	C, I	C, I	C, I	C, I
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	I	I	I	I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Farmacia	C, I	C, I	C, I	C, I
Departamento de Enfermería	I	I	I	I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico	C, I	C, I	C, I	C, I
Gerencia Central de Proyectos de Inversión	C, I	C, I	C, I	C, I
Proveedores Servicios - - Tercerizados	C	C	C	C

### 10.3. Matriz de Responsabilidad: Gestión Financiera

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Elaboración de plantillas de costos por patología	Elaboración y reversión de gastos por atención de paciente de empresas con calificación de morosidad	Gestión de anticipos para adquisición de bienes
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	I	I	I
<b>Oficina de Administración</b>	A, I	A, I	A, I
<b>Oficina de Gestión de Recursos Humanos</b>	C		
<b>Oficina de Finanzas</b>	R, C, I	R, C, I	R, C, I
<b>Oficina de Logística</b>	C		
<b>Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios</b>	C, I		
<b>Oficina de Informática</b>	C		
<b>Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada</b>	C, I		
<b>Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR</b>	C, I		
<b>Oficina de Comunicaciones</b>	C, I		
<b>Oficina de Asesoría Jurídica</b>	C, I		
<b>Oficina de Planeamiento</b>	C, I		
<b>Dirección de Gestión Clínica y Calidad</b>	C, I	I	
<b>Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC</b>	I	I	
<b>Servicio de Cardiología Clínica</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Cardiología No Invasiva</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Cardiología Intervencionista</b>	C, I	C, I	
<b>Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECCV</b>	I	I	
<b>Servicio de Cirugía Cardiovascular</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Cardiología Perioperatoria</b>	C, I	C, I	
<b>Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAECP</b>	I	I	
<b>Servicio Clínico CardioPediátrico</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico</b>	C, I	C, I	
<b>Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT</b>	I	I	
<b>Servicio de Anestesiología Cardiovascular</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Farmacia</b>	C, I	C, I	
<b>Departamento de Enfermería</b>	I	I	
<b>Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Enfermería de Cardiopediatría</b>	C, I	C, I	
<b>Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico</b>	C, I	C, I	
<b>GCPP</b>	C, I		I
<b>GCGF</b>	C, I	C, I	C, I
<b>GCL</b>	C, I	C, I	I
<b>Gerencia Central de Gestión de las Personas -GCGP</b>	C		
<b>Acreditación</b>			
<b>CEABE</b>			
<b>Sub Gerencia de Cobranzas</b>		I	
<b>OCI</b>		I	
<b>Entidades Bancarias</b>			
<b>SUNAT</b>			
<b>Proveedores tercerizados</b>	I		

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES			
	Gestión de Pagos		Elaboración de la proyección presupuestal	Monitoreo y Control de la Ejecución presupuestal
	Gestión de Cartas Fianza	Gestión de pago a proveedor por compras		
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	I	I	I	I
<b>Oficina de Administración</b>	A, I	A, I	A, I	A, I
<b>Oficina de Gestión de Recursos Humanos</b>				
<b>Oficina de Finanzas</b>	R, C, I	R, C, I	R, C, I	R, C, I
<b>Oficina de Logística</b>	C, I	C, I		
<b>Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios</b>	C, I	C, I		
<b>Oficina de Informática</b>				
<b>Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada</b>				
<b>Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR</b>				
<b>Oficina de Comunicaciones</b>				
<b>Oficina de Asesoría Jurídica</b>	C			
<b>Oficina de Planeamiento</b>				
<b>Dirección de Gestión Clínica y Calidad</b>	I	I		
<b>Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC</b>				
<b>Servicio de Cardiología Clínica</b>				
<b>Servicio de Cardiología No Invasiva</b>				
<b>Servicio de Cardiología Intervencionista</b>				
<b>Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV</b>				
<b>Servicio de Cirugía Cardiovascular</b>				
<b>Servicio de Cardiología Perioperatoria</b>				
<b>Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC</b>				
<b>Servicio Clínico CardioPediátrico</b>				
<b>Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica</b>				
<b>Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico</b>				
<b>Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT</b>				
<b>Servicio de Anestesiología Cardiovascular</b>				
<b>Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento</b>				
<b>Servicio de Farmacia</b>				
<b>Departamento de Enfermería</b>				
<b>Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica</b>				
<b>Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos</b>				
<b>Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular</b>				
<b>Servicio de Enfermería de Cardiopediatría</b>				
<b>Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico</b>				
<b>GCPP</b>	I	I	I	I
<b>GCGF</b>	C, I	C, I	C, I	C, I
<b>GCL</b>	C, I	C, I		
<b>Gerencia Central de Gestión de las Personas -GCGP</b>				
<b>Acreditación</b>	C	C		
<b>CEABE</b>		I		
<b>Sub Gerencia de Cobranzas</b>	I	I		
<b>OCI</b>	I	I	I	I
<b>Entidades Bancarias</b>	C, I	I	I	I
<b>SUNAT</b>		I	I	I
<b>Proveedores tercerizados</b>		I		

### 10.4. Matriz de Responsabilidad: Gestión de las Personas

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Gestión del Empleo		
	Convocatoria y Selección de personal	Contratación de personal y renovación de contratos	Inducción a personal nuevo o reasignado
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>		I	
Oficina de Administración	A	A	A
Oficina de Gestión de Recursos Humanos	R	R	R, C, I
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística			
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática			
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMYR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica			
Oficina de Planeamiento			
Dirección de Gestión Clínica y Calidad			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	I	I
Servicio de Cardiología Clínica	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología No Invasiva	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Intervencionista	C, I	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	I	I	I
Servicio de Cirugía Cardiovascular	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Perioperatoria	C, I	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	I	I
Servicio Clínico CardioPediátrico	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica	C, I	C, I	C, I
Servicio de Cuidados Intensivos Cardion pediátrico	C, I	C, I	C, I
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	I	I	I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular	C, I	C, I	C, I
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	C, I	C, I	C, I
Servicio de Farmacia	C, I	C, I	C, I
Departamento de Enfermería	I	I	I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría	C, I	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico	C, I	C, I	C, I
Comite de credenciales y privilegios			
<b>GCPP</b>			
Gerencia Central de Gestión de las personas - GCGP	I	I	
Sub-Gerencia de Relaciones Humanas y Sociales			
Sub-Gerencia de Programación de RR.HH.			C, I
Sub-Gerencia de Compensaciones			
Redes hospitalarias			
SUNAFIL			
CAFAE			
Entidades Externas			
Denunciantes			

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Gestión del Empleo		
	Periodo de prueba	Administración de Legajos de personal	Control de Asistencia de Personal (faltas, tardanzas, vacaciones, licencias)
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	I		
Oficina de Administración	A	A	A
Oficina de Gestión de Recursos Humanos	R	R	R
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística			
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática			
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica			
Oficina de Planeamiento			
Dirección de Gestión Clínica y Calidad			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	C, I	I
Servicio de Cardiología Clínica	C, I		C, I
Servicio de Cardiología No Invasiva	C, I		C, I
Servicio de Cardiología Intervencionista	C, I		C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	I	C, I	I
Servicio de Cirugía Cardiovascular	C, I		C, I
Servicio de Cardiología Perioperatoria	C, I		C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	C, I	I
Servicio Clínico CardioPediátrico	C, I		C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica	C, I		C, I
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico	C, I		C, I
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	I	C, I	I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular	C, I		C, I
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	C, I		C, I
Servicio de Farmacia	C, I		C, I
Departamento de Enfermería	I	C, I	I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica	C, I		C, I
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos	C, I		C, I
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular	C, I		C, I
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría	C, I		C, I
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico	C, I		C, I
Comite de credenciales y privilegios			
GCPP			
Gerencia Central de Gestión de las personas - GCGP	I	I	I
Sub-Gerencia de Relaciones Humanas y Sociales			
Sub-Gerencia de Programación de RR.HH.			
Sub-Gerencia de Compensaciones			
Redes hospitalarias			
SUNAFIL		I	I
CAFAE		I	
Entidades Externas		I	
Denunciantes		I	I

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Gestión del Empleo		
	Desplazamiento y reasignación de personal	Gestión Disciplinaria	Desvinculaciones
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	I	I	I
Oficina de Administración	A	A	A
Oficina de Gestión de Recursos Humanos	R	R, C, I	R
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística			
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática			I
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica		C, I	
Oficina de Planeamiento			
Dirección de Gestión Clínica y Calidad			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I		I
Servicio de Cardiología Clínica	C, I		C, I
Servicio de Cardiología No Invasiva	C, I		C, I
Servicio de Cardiología Intervencionista	C, I		C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	I		I
Servicio de Cirugía Cardiovascular	C, I		C, I
Servicio de Cardiología Perioperatoria	C, I		C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I		I
Servicio Clínico CardioPediátrico	C, I		C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica	C, I		C, I
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico	C, I		C, I
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	I		I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular	C, I		C, I
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	C, I		C, I
Servicio de Farmacia	C, I		C, I
Departamento de Enfermería	I		I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica	C, I		C, I
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos	C, I		C, I
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular	C, I		C, I
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría	C, I		C, I
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico	C, I		C, I
Comite de credenciales y privilegios			
GCPP			
Gerencia Central de Gestión de las personas - GCGP		I	
Sub-Gerencia de Relaciones Humanas y Sociales	C, I		
Sub-Gerencia de Programación de RR.HH.	C, I		
Sub-Gerencia de Compensaciones			
Redes hospitalarias			
SUNAFIL		I	I
CAFAE			
Entidades Externas		I	
Denunciantes		I	I

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Gestión de las Compensaciones	Gestión de la capacitación y desarrollo de personal	
	Administración de planilla	Promoción de personal interno	Gestión de Capacitación de Personal
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>		I	I
Oficina de Administración	A	A	A
Oficina de Gestión de Recursos Humanos	R	R	R, C, I
Oficina de Finanzas			C, I
Oficina de Logística			
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática			
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMYR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica			
Oficina de Planeamiento			C, I
Dirección de Gestión Clínica y Calidad			C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC		I	
Servicio de Cardiología Clínica		C, I	
Servicio de Cardiología No Invasiva		C, I	
Servicio de Cardiología Intervencionista		C, I	
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV		I	
Servicio de Cirugía Cardiovascular		C, I	
Servicio de Cardiología Perioperatoria		C, I	
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC		I	
Servicio Clínico CardioPediátrico		C, I	
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica		C, I	
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico		C, I	
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT		I	
Servicio de Anestesiología Cardiovascular		C, I	
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento		C, I	
Servicio de Farmacia		C, I	
<b>Departamento de Enfermería</b>		I	
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica		C, I	
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos		C, I	
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular		C, I	
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría		C, I	
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico		C, I	
Comite de credenciales y privilegios			
GCPP	I		
Gerencia Central de Gestión de las personas - GCGP	I		I
Sub-Gerencia de Relaciones Humanas y Sociales		C, I	
Sub-Gerencia de Programación de RR.HH.			
Sub-Gerencia de Compensaciones		C, I	
Redes hospitalarias			
SUNAFIL	I		
CAFAE			
Entidades Externas			
Denunciantes	I		

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES	
	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	
	Gestión de los subsidios por incapacidad temporal y maternidad	Campañas de bienestar social
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	I	I
Oficina de Administración	A	A
Oficina de Gestión de Recursos Humanos	R	R
Oficina de Finanzas		
Oficina de Logística		
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios		
Oficina de Informática		
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada		
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMYR		
Oficina de Comunicaciones		
Oficina de Asesoría Jurídica		
Oficina de Planeamiento		
Dirección de Gestión Clínica y Calidad		
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	I
Servicio de Cardiología Clínica	I	I
Servicio de Cardiología No Invasiva	I	I
Servicio de Cardiología Intervencionista	I	I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	I	I
Servicio de Cirugía Cardiovascular	I	I
Servicio de Cardiología Perioperatoria	I	I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I	I
Servicio Clínico CardioPediátrico	I	I
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica	I	I
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico	I	I
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	I	I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular	I	I
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	I	I
Servicio de Farmacia	I	I
Departamento de Enfermería	I	I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica	I	I
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos	I	I
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular	I	I
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría	I	I
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico	I	I
Comite de credenciales y privilegios		
GCPP		
Gerencia Central de Gestión de las personas - GCGP	I	I
Sub-Gerencia de Relaciones Humanas y Sociales		
Sub-Gerencia de Programación de RR.HH.		
Sub-Gerencia de Compensaciones	C, I	C, I
Redes hospitalarias		
SUNAFIL		
CAFAE		
Entidades Externas		
Denunciantes		

### 10.5. Matriz de Responsabilidad: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Creación de acceso a los servicios informáticos	Gestión de Equipos TIC	
		Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo	Mantenimiento correctivo al hardware y software
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	C, I	I	I
Oficina de Administración	A, I	A, I	A, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos			
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística			
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática	R	R	R
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada			
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMYR	C, I		
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica			
Oficina de Planeamiento	I		
Dirección de Gestión Clínica y Calidad	I		
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I		
Servicio de Cardiología Clínica			
Servicio de Cardiología No Invasiva			
Servicio de Cardiología Intervencionista			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	I		
Servicio de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Cardiología Perioperatoria			
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	I		
Servicio Clínico CardioPediátrico			
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica			
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico			
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	I		
Servicio de Anestesiología Cardiovascular			
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
Servicio de Farmacia			
Departamento de Enfermería	I		
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica			
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos			
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular			
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría			
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico			
<b>GCTIC</b>	C, I	C, I	C, I
Servicios de Terceros	C, I	C, I	C, I

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES			
	Gestión de Equipos TIC			
	Mantenimiento e instalación de puntos de red	Asignación de equipos de cómputo	baja de bienes de cómputo	Asesoría y soporte técnico a usuarios
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	I	I	I	I
Oficina de Administración	A, I	A, C, I	C, I	A, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos		C, I		C, I
Oficina de Finanzas		C, I		C, I
Oficina de Logística		C, I	C, I	C, I
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios		C, I		C, I
Oficina de Informática	R	R	R	R
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada		C, I		C, I
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR		C, I		C, I
Oficina de Comunicaciones		C, I		C, I
Oficina de Asesoría Jurídica		C, I		C, I
Oficina de Planeamiento		C, I		C, I
Dirección de Gestión Clínica y Calidad		C, I		C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC		C, I		C, I
Servicio de Cardiología Clínica		C		C
Servicio de Cardiología No Invasiva		C		C
Servicio de Cardiología Intervencionista		C		C
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV		C, I		C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular		C		C
Servicio de Cardiología Perioperatoria		C		C
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAECV		C, I		C, I
Servicio Clínico CardioPediátrico		C		C
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica		C		C
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico		C		C
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT		C, I		C, I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular		C		C
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento		C		C
Servicio de Farmacia		C		C
Departamento de Enfermería		C, I		C, I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica		C		C
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos		C		C
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular		C		C
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría		C		C
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico		C		C
<b>GCTIC</b>	C, I	C, I	C, I	C, I
Servicios de Terceros	C, I	C, I	C, I	C, I

### 10.6. Matriz de Responsabilidad: Comunicaciones

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES	
	Ejecución de las Actividades de Comunicaciones	Supervisiones de Señalética
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	A	A
Oficina de Administración	C, I	C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos		
Oficina de Finanzas		
Oficina de Logística		
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios		
Oficina de Informática		
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada	C, I	C, I
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMYR	C, I	C, I
Oficina de Comunicaciones	R	R
Oficina de Asesoría Jurídica	C, I	C, I
Oficina de Planeamiento	C, I	C, I
Dirección de Gestión Clínica y Calidad	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Clínica		
Servicio de Cardiología No Invasiva		
Servicio de Cardiología Intervencionista		
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	C, I	C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular		
Servicio de Cardiología Perioperatoria		
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	C, I	C, I
Servicio Clínico CardioPediátrico		
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica		
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico		
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	C, I	C, I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular		
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento		
Servicio de Farmacia		
<b>Departamento de Enfermería</b>	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica		
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos		
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular		
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría		
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico		
<b>ORI</b>	I	I
Serv Terc - dentro de INCOR	I	I
Prensa nacional e internacional	I	I
Entidades organizadoras de eventos	I	I

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES	
	Elaboración de Material Audiovisual y gráfico	Elaboración de información periodística del INCOR
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	A	A
Oficina de Administración	C, I	C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos		
Oficina de Finanzas		
Oficina de Logística		
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios		
Oficina de Informática		
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada	C, I	C, I
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR	C, I	C, I
Oficina de Comunicaciones	R	R
Oficina de Asesoría Jurídica	C, I	C, I
Oficina de Planeamiento	C, I	C, I
Dirección de Gestión Clínica y Calidad	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Clínica		
Servicio de Cardiología No Invasiva		
Servicio de Cardiología Intervencionista		
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	C, I	C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular		
Servicio de Cardiología Perioperatoria		
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	C, I	C, I
Servicio Clínico CardioPediátrico		
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica		
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico		
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	C, I	C, I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular		
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento		
Servicio de Farmacia		
Departamento de Enfermería	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica		
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos		
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular		
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría		
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico		
<b>ORI</b>	I	I
<b>Serv Terc - dentro de INCOR</b>	I	I
<b>Prensa nacional e internacional</b>	I	I
<b>Entidades organizadoras de eventos</b>	I	I

### 10.7. Matriz de Responsabilidad: Gestión Documentaria

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES	
	Gestión de los Archivos de INCOR	Gestión Documental
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	C, I	A
Oficina de Administración	A, R	R
Oficina de Gestión de Recursos Humanos	C, I	C, I
Oficina de Finanzas	C, I	C, I
Oficina de Logística	C, I	C, I
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios	C, I	C, I
Oficina de Informática	C, I	C, I
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada	C, I	C, I
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMYR	C, I	C, I
Oficina de Comunicaciones	C, I	C, I
Oficina de Asesoría Jurídica	C, I	C, I
Oficina de Planeamiento	C, I	C, I
Dirección de Gestión Clínica y Calidad	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Clínica	C, I	C, I
Servicio de Cardiología No Invasiva	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Intervencionista	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV	C, I	C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular	C, I	C, I
Servicio de Cardiología Perioperatoria	C, I	C, I
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC	C, I	C, I
Servicio Clínico CardioPediátrico	C, I	C, I
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica	C, I	C, I
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico	C, I	C, I
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT	C, I	C, I
Servicio de Anestesiología Cardiovascular	C, I	C, I
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	C, I	C, I
Servicio de Farmacia	C, I	C, I
Departamento de Enfermería	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría	C, I	C, I
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico	C, I	C, I
Comités	C, I	C, I
Oficina de Gestión de la Información - Sede Central	C, I	C, I
Archivo General de la Nación -AGN	C, I	
Entidades externas		C, I

### 10.8. Matriz de Responsabilidad: Gestión Jurídica y Legal

PROCESOS  DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES		
	Gestión de los Poderes	Gestión en temas jurídicos legales y/o administrativos	Defensa institucional
<b>DIRECTOR DEL INCOR</b>	A, I	I	A, I
Oficina de Administración	C, I	C, I	C, I
Oficina de Gestión de Recursos Humanos			
Oficina de Finanzas			
Oficina de Logística			
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
Oficina de Informática			
Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada		C, I	
Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias - OARMyR			
Oficina de Comunicaciones			
Oficina de Asesoría Jurídica	R	A, R	R
Oficina de Planeamiento		C, I	
Dirección de Gestión Clínica y Calidad		C, I	
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC		I	
Servicio de Cardiología Clínica		C, I	
Servicio de Cardiología No Invasiva		C, I	
Servicio de Cardiología Intervencionista		C, I	
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía Cardiovascular - DIDAECV		I	
Servicio de Cirugía Cardiovascular		C, I	
Servicio de Cardiología Perioperatoria		C, I	
Dirección de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cardiología - DIDAEC		I	
Servicio Clínico CardioPediátrico		C, I	
Servicio de Cirugía Cardiovascular Pediátrica		C, I	
Servicio de Cuidados Intensivos Cardiopediátrico		C, I	
Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento - DADYT		I	
Servicio de Anestesiología Cardiovascular		C, I	
Servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento		C, I	
Servicio de Farmacia		C, I	
Departamento de Enfermería		I	
Servicio de Enfermería de Cardiología Clínica		C, I	
Servicio de Enfermería de Procedimientos Cardiológicos		C, I	
Servicio de Enfermería de Cirugía Cardiovascular		C, I	
Servicio de Enfermería de Cardiopediatría		C, I	
Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico		C, I	
Gerencia Central de Asesoría Jurídica	I	C, I	I
Instituciones Externas (Privadas y Públicas)	I	C, I	I

## 11. Inventario de procesos del INCOR

### 11.1. Inventario de procesos: Gestión Logística

Nro / Código	Proceso Nivel 0	Nro / Código	Proceso Nivel 1	Nro / Código	Proceso Nivel 2
S01	Gestión Logística	S01.01	Planificación del Abastecimiento	S01.01.01	Elaboración de cuadro de necesidades de bienes no estratégicos y servicios
				S01.01.02	Elaboración del plan anual de contrataciones - PAC
				S01.01.03	Modificación del plan anual de contrataciones - PAC
		S01.02	Adquisiciones	S01.02.01	Actuaciones preparatorias
				S01.02.02	Licitación y concurso público
				S01.02.03	Adjudicación simplificada
				S01.02.04	Modalidad de subasta inversa electrónica (SIE)
				S01.02.05	Compras por Convenio Marco
				S01.02.06	Adquisición de bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT
				S01.02.07	Ejecución contractual
		S01.03	Gestión de Almacenes	S01.03.01	Recepción de Bienes Estratégicos
				S01.03.02	Despacho de Bienes Estratégicos
				S01.03.03	Control de Existencias - Inventarios
		S01.04	Gestión Patrimonial	S01.04.01	Alta de bienes muebles comprados y proveniente de donación
				S01.04.02	Asignación de bienes muebles
				S01.04.03	Desplazamiento externo de bienes patrimoniales
				S01.04.04	Desplazamiento interno de bienes patrimoniales
				S01.04.05	Formulación de baja y disposición de bienes
				S01.04.06	Trámite de siniestro

### 11.2. Inventario de procesos: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

Nro / Código	Proceso Nivel 0	Nro / Código	Proceso Nivel 1	Nro / Código	Proceso Nivel 2
S02	Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios	S02.01	Gestión de Mantenimiento de Equipos Hospitalarios e Infraestructura	S02.01.01	Elaboración del Plan de Mantenimiento Anual - PAMH
				S02.01.02	Seguimiento y control del Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario - PAMH: Mantenimiento preventivo
				S02.01.03	Seguimiento y control para casos de reparación por falla: Mantenimiento Correctivo
		S02.02	Gestión de Servicios Generales	S02.02.01	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Aseo, Limpieza e Higiene Hospitalaria
				S02.02.02	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Seguridad y Vigilancia
				S02.02.03	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Lavandería (Recojo, Lavado, Secado, Planchado, Entrega y Distribución de Ropa y Vestuario Hospitalario)
				S02.02.04	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Recojo, Transporte y Disposición final de Residuos Sólidos Peligrosos

### 11.3. Inventario de procesos: Gestión Financiera

Nro / Código	Proceso Nivel 0	Nro / Código	Proceso Nivel 1	Nro / Código	Proceso Nivel 2	
S03	Gestión Financiera	S03.01	Elaboración de plantillas de costos por patología			
		S03.02	Elaboración y reversión de gastos por atención de paciente de empresas con calificación de morosidad			
		S03.03	Gestión de anticipos para adquisición de bienes			
		S03.04	Gestión de Pagos	S03.04.01	Gestión de Cartas Fianza	
				S03.04.02	Gestión de pago a proveedor por compras	
		S03.05	Elaboración de la proyección presupuestal			
S03.06	Monitoreo y Control de la Ejecución presupuestal					

### 11.4. Inventario de procesos: Gestión de las Personas

Nro / Código	Proceso Nivel 0	Nro / Código	Proceso Nivel 1	Nro / Código	Proceso Nivel 2
S04	Gestión de las Personas	S04.01	Gestión del Empleo	S04.01.01	Convocatoria y Selección de personal
				S04.01.02	Contratación de personal y renovación de contratos
				S04.01.03	Inducción a personal nuevo o reasignado
				S04.01.04	Periodo de prueba
				S04.01.05	Administración de Legajos de personal
				S04.01.06	Control de Asistencia de Personal (faltas, tardanzas, vacaciones, licencias)
				S04.01.07	Desplazamiento y reasignación de personal
				S04.01.08	Gestión Disciplinaria
				S04.01.09	Desvinculaciones
		S04.02	Gestión de la compensación	S04.02.01	Administración de planilla
		S04.03	Gestión de la capacitación y desarrollo de personal	S04.03.01	Promoción de personal interno
				S04.03.02	Gestión de Capacitación de personal
		S04.04	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	S04.04.01	Gestión de los subsidios por incapacidad temporal y maternidad
				S04.04.02	Campañas de bienestar social

### 11.5. Inventario de procesos: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación

Nro / Código	Proceso Nivel 0	Nro / Código	Proceso Nivel 1	Nro / Código	Proceso Nivel 2
S05	Gestión Tecnología de la Información y Comunicación	S05.01	Creación de acceso a los servicios informáticos		
		S05.02	Gestión de Equipos TIC	S05.02.01	Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo
				S05.02.02	Mantenimiento correctivo al hardware y software
				S05.02.03	Mantenimiento e instalación de puntos de red
				S05.02.04	Asignación de equipos de cómputo
				S05.02.05	Baja de bienes de cómputo
				S05.02.06	Asesoría y soporte técnico a usuarios

### 11.6. Inventario de procesos: Comunicaciones

Nro / Código	Proceso Nivel 0	Nro / Código	Proceso Nivel 1
S06	Gestión de las Comunicaciones	S06.01	Ejecución de las Actividades de Comunicaciones
		S06.02	Supervisiones de Señalética
		S06.03	Elaboración de Material Audiovisual y gráfico
		S06.04	Elaboración de información periodística del INCOR

### 11.7. Inventario de procesos: Gestión Documentaria

Nro / Código	Proceso Nivel 0	Nro / Código	Proceso Nivel 1
S07	Gestión Documentaria	S07.01	Gestión de los Archivos de INCOR
		S07.02	Gestión Documental

### 11.8. Inventario de procesos: Gestión Jurídica y Legal

Nro / Código	Proceso Nivel 0	Nro / Código	Proceso Nivel 1
S08	Gestión Jurídica y Legal	S08.01	Gestión de los Poderes
		S08.02	Gestión en temas jurídicos legales y/o administrativos
		S08.03	Defensa institucional: Casos - INCOR realiza Denuncia - Denuncia hacia INCOR - INCOR realiza Demanda - Demandas hacia el INCOR

## 12. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0 (Macroproceso) y Ficha del proceso de Nivel 01,02 hasta el penúltimo Nivel

### 12.1. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Logística

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>1) Nombre</b>	Gestión Logística		<b>4) Responsable</b>	Jefe de la Oficina de Logística
<b>2) Objetivo</b>	Gestionar la Adquisición de Bienes, Servicios u Obras requeridas por las áreas usuarias; con oportunidad, bajo el requerimiento solicitado, buscando la mejor economía del mercado, cumpliendo con la ley de contrataciones del Estado y normatividad. Realizando además la recepción, almacenamiento y distribución de bienes, y la gestión del patrimonio.		<b>5) Requisitos</b>	Especialista en Logística
<b>3) Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicia con la recepción de requerimientos y la gestión de adquisiciones conforme a las diversas etapas de la ley de contrataciones del estado.</li> <li>• Termina con la entrega o distribución de bienes por los almacenes y/o registro patrimonial de los bienes.</li> </ul>		<b>6) Clasificación</b>	Soporte
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
<b>7) Proveedores</b>	<b>8) Entradas</b>	<b>9) Procesos nivel 1</b>	<b>10) Salidas</b>	<b>11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de Finanzas</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Proveedores</li> <li>• IETSI</li> <li>• Comité de selección</li> <li>• OCSE</li> <li>• Órganos desconcentrados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento y Necesidades</li> <li>• Consolidado de Requerimiento Estratégicos y No Estratégicos</li> <li>• Carta de Requerimiento</li> <li>• Requerimiento de Modificación (Inclusión o Exclusión)</li> <li>• Especificaciones técnicas</li> <li>• TDR</li> <li>• Condiciones generales</li> <li>• Solicitud de cotización</li> <li>• Estudio de mercado</li> <li>• Certificación Presupuestal</li> <li>• Expediente aprobado</li> <li>• Expediente con Resolución de bases</li> <li>• Ofertas de Proveedores</li> <li>• Documentos para suscripción de contrato</li> <li>• Habilitación de presupuesto</li> <li>• Informe o Reporte de cumplimiento</li> <li>• Guías de remisión</li> <li>• Registro de Sanitario</li> <li>• Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BMP)</li> <li>• Orden de compra</li> <li>• PECOSA</li> <li>• Acta de recepción de equipos</li> <li>• Papeleta FUP</li> <li>• Solicitud de transferencia</li> <li>• Informe de baja, desplazamiento temporal o permanente (interno y externo)</li> <li>• Documentación de proveedores (para compras directas)</li> </ul>	<p>Planificación del Abastecimiento</p> <hr/> <p>Adquisiciones</p> <hr/> <p>Gestión de Almacenes</p> <hr/> <p>Gestión Patrimonial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidado de requerimiento Estratégico y No Estratégico</li> <li>• Proyecto de PAC elaborado</li> <li>• Proyecto de modificación PAC</li> <li>• Expediente aperturado</li> <li>• Informe de estudio de mercado</li> <li>• Solicitud de aprobación de expediente</li> <li>• Proyecto de resolución de aprobación de expediente</li> <li>• Resolución para conformación de comité</li> <li>• Validación de bases</li> <li>• Cronograma del procedimiento de selección de proveedores</li> <li>• Reporte del procedimiento de selección de proveedores</li> <li>• Otorgamiento de la Buena PRO</li> <li>• Suscripción de contrato</li> <li>• Órdenes de compra Bienes y/o Servicios</li> <li>• Conformidad del servicio</li> <li>• Guías selladas</li> <li>• Registro del ingreso y salida de los bienes en el sistema SAP</li> <li>• PECOSA atendida y visada</li> <li>• Reporte de bienes ingresados y entregados</li> <li>• Papeleta de asignación y/o desplazamiento de bienes</li> <li>• Carpeta patrimonial</li> <li>• Bien (activo fijo) patrimoniado</li> <li>• Margesi actualizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas y asistenciales</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Asuntos Jurídicos</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Macroproceso de Gestión Financiera</li> <li>• Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> <li>• Órganos desconcentrados</li> <li>• OCI</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
<b>12) Controles e Inspecciones</b>	<b>13) Recursos</b>		<b>14) Documentos y formatos</b>	
Seguimiento y Monitoreo del PAC La contratación de bienes, servicios y obras respondan al Plan Anual de Contrataciones (PAC) Seguimiento y control del contrato de bienes, servicios y obras. Control proveedores Controlar el servicio de transporte ROF MPP	Infraestructura del INCOR Director, Jefe, Analistas Bienes Estratégicos Económicos y Financieros Tecnología de Información (SAP, Modulo de compras)		Acta de apertura de expediente Formato de solicitud de aprobación de expediente Formato de elaboración de Bases Manual de Contrataciones del Estado Formato de ordenes de compra Bienes y/o Servicios Formato: Papeleta de asignación y/o desplazamiento de bienes Formato para control patrimonial	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
<b>15) Registros</b>		<b>16) Indicadores</b>		
Estudio de mercado Reporte del procedimiento de selección de proveedores Copia de Contrato Cargo de las Guías selladas Registro del ingreso y salida de los bienes en el sistema SAP Cargo de la PECOSA atendida y visada Reporte de bienes ingresados y entregados		Porcentaje de cumplimiento en soles del PAC considerando el periodo de tiempo % de desabastecimiento de recursos Logísticos en las IPRESS. Número de procedimientos de selección impugnados Número de procedimientos de selección desiertos Número de procedimientos de selección ejecutados en un periodo Tiempo promedio en la elaboración de bases por tipo de procedimientos de selección. Tiempo promedio en el procedimiento de selección Número de reclamos del proveedor por tipo de contratación.		

### 12.1.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Planificación del Abastecimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Planificación del Abastecimiento			
<b>Objetivo</b>	Elaborar y/o modificar el plan de adquisiciones necesario para el normal desenvolvimiento de las actividades de la institución			
<b>Descripción</b>	Realizar el levantamiento de necesidades de las diversas unidades del INCOR y plasmarlas en un adecuado plan de adquisiciones, así como retroalimentarse de la información necesaria para modificar el plan de ser requerido			
<b>Alcance</b>	Desde el requerimiento hasta el plan de adquisiciones elaborado y/o modificado			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas y Asistenciales</li> <li>• Macroproceso de Información Estratégica</li> <li>• Gerencia central de logística</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Dirección de INCOR</li> <li>• Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento y Necesidades</li> <li>• Consolidado de Requerimiento Estratégicos y No Estratégicos</li> <li>• Carta de Requerimiento</li> <li>• Requerimiento de Modificación (Inclusión o Exclusión)</li> <li>• Especificaciones técnicas</li> <li>• Habilitación de presupuesto</li> </ul>	Elaboración de cuadro de necesidades de bienes no estratégicos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de PAC elaborado</li> <li>• Proyecto de modificación PAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas y asistenciales</li> <li>• Unidades administrativas</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> </ul>
		Elaboración del plan anual de contrataciones - PAC		
		Modificación del plan anual de contrataciones - PAC		
<b>Indicadores</b>	Porcentaje de cumplimiento en soles del PAC considerando el periodo de tiempo % de desabastecimiento de recursos Logísticos en las IPRESS.			
<b>Registros</b>	Documentos de solicitudes de las UOyA			

### 12.1.2. Ficha del Proceso Nivel 1: Adquisiciones

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Adquisiciones			
<b>Objetivo</b>	Gestionar la Adquisición de Bienes, Servicios u Obras requeridos por las áreas usuarias; con oportunidad, bajo la calidad y cantidad solicitada, buscando la mejor economía del mercado, cumpliendo con la ley de contrataciones del Estado y normatividad, facilitando y asegurando con ello la cadena de suministros de los procesos logísticos para proveer ininterrumpidamente de material estratégico y no estratégico, servicios contratados al INCOR para brindar atención constante y oportuna al paciente.			
<b>Descripción</b>	Investigar el mercado de bienes y servicios, realizar la convocatoria, selección y contratación del proveedor ideal, según la normatividad vigente.			
<b>Alcance</b>	Desde la investigación de mercados hasta la Orden de Compra o Contrato			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas y Asistenciales</li> <li>• Gerencia central de logística</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Dirección de INCOR</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Comité de Recepción</li> <li>• Órganos desconcentrados</li> <li>• Ing. Hospitalaria y Servicios</li> <li>• Comité de Selección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones técnicas</li> <li>• TDR</li> <li>• Condiciones generales</li> <li>• Solicitud de cotización</li> <li>• Estudio de mercado</li> <li>• Certificación Presupuestal</li> <li>• Expediente aprobado</li> <li>• Expediente con Resolución de bases</li> <li>• Ofertas de Proveedores</li> <li>• Documentos para suscripción de contrato</li> <li>• Habilitación de presupuesto</li> <li>• Informe o Reporte de cumplimiento</li> <li>• Guías de remisión</li> <li>• Registro de Sanitario</li> </ul>	Actuaciones preparatorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente aperturado</li> <li>• Informe de estudio de mercado</li> <li>• Solicitud de aprobación de expediente</li> <li>• Proyecto de resolución de aprobación de expediente</li> <li>• Resolución para conformación de comité</li> <li>• Validación de bases</li> <li>• Cronograma del procedimiento de selección de proveedores</li> <li>• Reporte del procedimiento de selección de proveedores</li> <li>• Otorgamiento de la Buena PRO</li> <li>• Suscripción de contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades orgánicas y asistenciales</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Oficina de Asuntos Jurídicos</li> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Comité de selección</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Almacén</li> <li>• Farmacia</li> </ul>
		Licitación y concurso público		
		Adjudicación simplificada		
		Modalidad de subasta inversa electrónica (SIE)		
		Compras por Convenio Marco		
		Adquisición de bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT		
		Ejecución contractual		
<b>Indicadores</b>	Número de procedimientos de selección impugnados Número de procedimientos de selección desiertos Número de procedimientos de selección ejecutados en un periodo Tiempo promedio en la elaboración de bases por tipo de procedimientos de selección. Tiempo promedio en el procedimiento de selección Número de reclamos del proveedor por tipo de contratación.			
<b>Registros</b>	Estudio de mercado Reporte del procedimiento de selección de proveedores Copia de Contrato			

### 12.1.3. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Almacenes

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Gestión de Almacenes			
<b>Objetivo</b>	Asegurar el almacenamiento, abastecimiento continuo y adecuado de los Bienes estratégicos y no estratégicos necesarios para garantizar el desarrollo de los procesos de manera constante y equilibrada.			
<b>Descripción</b>	Los bienes estratégicos y no estratégicos son recepcionados y almacenados cumpliendo las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y Buenas Prácticas de Manufactura (BMP) y posteriormente atender los requerimientos de las áreas usuarias realizando los despachos correspondientes.			
<b>Alcance</b>	Desde la recepción de bienes a los proveedores, hasta la distribución de los mismos a las U.O y A.			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Logística</li> <li>Proveedores</li> <li>Oficina de Administración</li> <li>Comité de Recepción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PECOSA</li> <li>Documentación de proveedores (para compras directas)</li> </ul>	Recepción de Bienes Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guías selladas</li> <li>Registro del ingreso y salida de los bienes en el sistema SAP</li> <li>PECOSA atendida y visada</li> <li>Reporte de bienes ingresados y entregados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades Orgánicas y Asistenciales</li> <li>Oficina de Logística</li> <li>Oficina de Administración</li> <li>Almacén</li> <li>Farmacia</li> <li>Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios</li> </ul>
		Despacho de Bienes Estratégicos		
		Control de Existencias - Inventarios		
<b>Indicadores</b>				
<b>Registros</b>	Acta de Inspección de Recepción de Productos Farmacéuticos, Material Médico y Afines Acta de Observación Cargo de las Guías selladas Registro del ingreso y salida de los bienes en el sistema SAP Cargo de la PECOSA atendida y visada Reporte de bienes ingresados y entregados			

### 12.1.4. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión Patrimonial

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Gestión Patrimonial			
<b>Objetivo</b>	Proteger y distribuir los bienes asignados a los usuarios y una adecuada administración del Marguesi			
<b>Descripción</b>	Se recepciona y se realiza el registro de asignación y/o desplazamiento del bien y/o equipo para mantener actualizada el Marguesi.			
<b>Alcance</b>	Desde la asignación de bienes hasta la baja de bienes por deterioro			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades Organicas y Asistenciales</li> <li>Gerencia central de logística</li> <li>Oficina de Logística</li> <li>Oficina de Administración</li> <li>Dirección de INCOR</li> <li>Órganos desconcentrados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de recepción de equipos</li> <li>Papeleta FUP</li> <li>Solicitud de transferencia</li> <li>Informe de baja, desplazamiento temporal o permanente (interno y externo)</li> </ul>	Alta de bienes muebles comprados y proveniente de donación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papeleta de asignación y/o desplazamiento de bienes</li> <li>Carpeta patrimonial</li> <li>Bien (activo fijo) patrimoniado</li> <li>Margesi actualizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades Orgánicas y Asistenciales</li> <li>Gerencia Central de Logística</li> <li>Dirección INCOR</li> <li>Oficina de Administración</li> <li>Almacén</li> <li>Órganos desconcentrados</li> <li>OCI</li> </ul>
		Asignación de bienes muebles		
		Desplazamiento externo de bienes patrimoniales		
		Desplazamiento interno de bienes patrimoniales		
		Formulación de baja y disposición de bienes		
Trámite de siniestro				
<b>Indicadores</b>				
<b>Registros</b>	Reporte de bienes ingresados y entregados Formato: Papeleta de asignación y/o desplazamiento de bienes Formulario Único Patrimonial – FUP			

## 12.2. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>1) Nombre</b>	Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios		<b>4) Responsable</b>	Jefe de la Oficina de Ingeniería Hospitalaria
<b>2) Objetivo</b>	Preservar y maximizar la disponibilidad de las instalaciones y equipos para los procesos de atención de los pacientes en los tiempos establecidos con la calidad requerida y cumpliendo la normativa vigente, minimizando el deterioro		<b>5) Requisitos</b>	Especialista en Ingeniería
<b>3) Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inicia con la elaboración del Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario y necesidades de servicios.</li> <li>Termina con la elaboración de los informes correspondientes de mantenimiento y servicios para dar la conformidad de servicio.</li> </ul>		<b>6) Clasificación</b>	Soporte
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
<b>7) Proveedores</b>	<b>8) Entradas</b>	<b>9) Procesos nivel 1</b>	<b>10) Salidas</b>	<b>11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección INCOR</li> <li>Gerencia Central de Proyectos de Inversión – GCPI</li> <li>Unidades Orgánicas Asistenciales - INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas Administrativas - INCOR</li> <li>Proveedores de servicio terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos, Términos de Referencias (TDR"s), Adendas a Contratos</li> <li>Cartas de requerimiento</li> <li>Resoluciones</li> <li>Directivas</li> <li>Correos Electrónicos, proveídos</li> <li>Normativas</li> </ul>	Gestión de Mantenimiento de Equipos Hospitalarios e Infraestructura  Gestión de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de Mantenimiento de Equipos Hospitalarios e Infraestructura aprobado</li> <li>Informe mensual de Ejecución de actividades de mantenimiento</li> <li>Informe de monitorización de equipos hospitalarios y servicios generales</li> <li>Informe de supervisión</li> <li>OTMs</li> <li>Conformidad de Servicios de Servicios Tercerizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>Gerencia Central de Proyectos de Inversión – GCPI</li> <li>Pacientes</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
<b>12) Controles e Inspecciones</b>	<b>13) Recursos</b>		<b>14) Documentos y formatos</b>	
MOP del INCOR Directivas y Normativas de GCPI Orden de Trabajo de Mantenimiento - OTM Informe técnico	Infraestructura y equipos del INCOR Jefaturas, profesionales y técnicos Recursos Financieros Recursos Logísticos		Directivas Formatos de Informes de supervisión Formato de plan de mantenimiento Formato de OTM	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
<b>15) Registros</b>		<b>16) Indicadores</b>		
Software de mantenimiento - SISMAC Software de mantenimiento PCOMAN Registro de avance del plan de mantenimiento Orden de Trabajo de Mantenimiento – OTM		Cumplimiento del PAMH Biomédico Cumplimiento del PAMH Electromecánico Cumplimiento del PAMH de Infraestructura Ratio de Incidencia de Fallas en Equipos Biomédicos Ratio de Incidencia de Fallas en Equipos Electromecánico Ratio de Incidencia de Fallas en la Infraestructura		

### 12.2.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Mntto. de Eq. Hospitalarios e Infraestructura

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Gestión de Mantenimiento de Equipos Hospitalarios e Infraestructura			
<b>Objetivo</b>	Garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos y la disponibilidad de las instalaciones			
<b>Descripción</b>	Se elabora, ejecuta y supervisa el desarrollo del Plan de Mantenimiento para finalmente elaborar el informe correspondiente.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicia cuando se elabora el Plan Anual de Mantenimiento.</li> <li>• Termina cuando se da conformidad a la ejecución del Plan Anual de Mantenimiento.</li> </ul>			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Gerencia Central de Proyectos de Inversión – GCPI</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales - INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas - INCOR</li> <li>• Proveedores de servicio terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos, Términos de Referencias (TDR"s), Adendas a Contratos</li> <li>• Cartas de requerimiento</li> <li>• Resoluciones</li> <li>• Directivas</li> <li>• Correos Electrónicos, proveídos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Plan de Mantenimiento Anual - PAMH</li> <li>• Seguimiento y control del Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario - PAMH: Mantenimiento preventivo</li> <li>• Seguimiento y control para casos de reparación por falla: Mantenimiento Correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidad de Servicios de Servicios Tercerizados</li> <li>• Procedimientos aprobados</li> <li>• Plan aprobado de Mantenimiento de Equipos Hospitalarios e Infraestructura</li> <li>• OTM</li> <li>• Informe mensual de Ejecución de actividades de mantenimiento</li> <li>• Informe de supervisión (talleres)</li> <li>• Informe de monitorización de equipos hospitalarios y servicios generales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Gerencia Central de Proyectos de Inversión – GCPI</li> <li>• Pacientes</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	Cumplimiento del PAMH Biomédico Cumplimiento del PAMH Electromecánico Cumplimiento del PAMH de Infraestructura Ratio de Incidencia de Fallas en Equipos Biomédicos Ratio de Incidencia de Fallas en Equipos Electromecánico Ratio de Incidencia de Fallas en la Infraestructura			
<b>Registros</b>	Formato de orden de trabajo de mantenimiento Formato de plan de mantenimiento Inventario de equipamiento			

### 12.2.2. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Servicios Generales

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Gestión de Servicios Generales			
<b>Objetivo</b>	Garantizar la efectividad de los procesos y hacer eficiente el desempeño de las actividades brindadas por el INCOR, a través de la atención de los servicios generales.			
<b>Descripción</b>	Comprende los procesos desde la elaboración, supervisión incluyendo la elaboración del informe para dar la conformidad de servicio de los servicios recibidos por terceros tanto contratados localmente por el INCOR como los provenientes de la sede central de EsSalud			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicia cuando se formula los TDR para el requerimiento de los servicios que serán realizados por los proveedores especializados para contratación local del INCOR o cuando se recibe al contratista indicado por la Sede Central de EsSalud, según el tipo de servicio.</li> <li>• Termina cuando se da conformidad de los servicios recibidos por los proveedores especializados.</li> </ul>			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales - INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas - INCOR</li> <li>• Proveedores de servicio terceros</li> <li>• Pacientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos, Términos de Referencias (TDR"s), Adendas a Contratos (Aseo, Limpieza e Higiene Hospitalaria y Seguridad contratados por la Sede Central)</li> <li>• Cartas de requerimiento</li> <li>• Solicitud de contratación de servicio</li> <li>• Resoluciones</li> <li>• Directivas</li> <li>• Correos Electrónicos, proveídos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Aseo, Limpieza e Higiene Hospitalaria</li> <li>• Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Seguridad y Vigilancia</li> <li>• Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Lavandería (Recojo, Lavado, Secado, Planchado, Entrega y Distribución de Ropa y Vestuario Hospitalario)</li> <li>• Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Recojo, Transporte y Disposición final de Residuos Sólidos Peligrosos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos, Términos de Referencias (TDR"s), Adendas a Contratos (Lavandería y Recojo de Residuos Sólidos contratados por el INCOR)</li> <li>• Procedimientos aprobados</li> <li>• Informe de supervisión de servicio tercerizado</li> <li>• Informe de monitorización de equipos hospitalarios y servicios generales</li> <li>• Conformidad de Servicios de Servicios Tercerizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>• Pacientes</li> <li>• Gerencia Central de Proyectos de Inversión</li> </ul>
<b>Indicadores</b>				
<b>Registros</b>	Informe de supervisión Cuaderno de bitácora			

### 12.3. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Financiera

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>1) Nombre</b>	Gestión Financiera		<b>4) Responsable</b>	Jefe de la Oficina de Finanzas
<b>2) Objetivo</b>	Garantizar la gestión eficaz de los recursos financieros, contable y presupuestales y la consolidación de dicha información que permita la eficiencia de los procesos y proyectos del INCOR de manera oportuna y confiable.		<b>5) Requisitos</b>	Especialista en Finanzas
<b>3) Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicia con la gestión presupuestal.</li> <li>• Termina con la gestión contable.</li> </ul>		<b>6) Clasificación</b>	Soporte
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"> <li>• Oficina de Administración</li> <li>• Oficina de Planeamiento</li> <li>• Oficina de Logística</li> <li>• Acreditación</li> <li>• Admisión</li> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• Gerencia Central de Operaciones de Logística</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de las Personas</li> <li>• SUNAT</li> <li>• Entidades bancarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas</li> <li>• Informes</li> <li>• Cuadro de necesidades valorizado</li> <li>• Reporte de SAP (Compras Logística)</li> <li>• Requerimientos de habilitación presupuestal</li> <li>• Estadística SES</li> <li>• Metas</li> <li>• Planillas</li> <li>• Información de Prestaciones de salud SGH/SGSS</li> <li>• Reporte de consumos del sistema ESSI</li> <li>• Historia clínica</li> <li>• Receta única de farmacia</li> <li>• Tarifario Essalud</li> <li>• Procedimientos de Cartas</li> <li>• Informe de Infraestructura</li> <li>• Carta Fianza</li> <li>• Normativa</li> <li>• Procedimientos de Administración de Fondo fijo</li> <li>• Margesí</li> <li>• Facturas</li> <li>• Reporte de modulo activo fijo</li> <li>• Información de planillas</li> <li>• Estado de cuenta</li> <li>• Extracto bancario</li> <li>• Información de pago a proveedores (facturas)</li> <li>• Documentos valorados (pagare, memorando y carta fianza)</li> <li>• Solicitudes de transferencia</li> <li>• Sistema del banco para pago</li> <li>• Reporte de cuentas por pagar</li> </ul>	<p>Elaboración de plantillas de costos por patología</p> <hr/> <p>Elaboración y reversión de gastos por atención de paciente de empresas con calificación de morosidad</p> <hr/> <p>Gestión de anticipos para adquisición de bienes</p> <hr/> <p>Gestión de Pagos</p> <hr/> <p>Elaboración de la proyección presupuestal</p> <hr/> <p>Monitoreo y Control de la Ejecución presupuestal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta del PIA - INCOR</li> <li>• Ejecución Presupuestal</li> <li>• Informe del avance presupuestal</li> <li>• Informe comprometido de ejecución presupuestal</li> <li>• Informe mensual de costos</li> <li>• Reporte de liquidación de servicios asistenciales</li> <li>• Estados financieros INCOR</li> <li>• Flujo de caja</li> <li>• Registro contable de carta fianza</li> <li>• Reporte de modulo activo</li> <li>• Flujo de conciliado</li> <li>• Reporte de conciliación bancaria</li> <li>• Cheque</li> <li>• Transferencia bancaria</li> <li>• Boleta y/o factura del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>• CEABE</li> <li>• Unidades Orgánicas asistenciales</li> <li>• Unidades Orgánicas administrativas</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Sub Gerencia de Cobranzas</li> <li>• SUNAT</li> <li>• OCI</li> <li>• Proveedores tercerizados</li> <li>• Entidades bancarias</li> <li>• Gerencia Central de Logística</li> <li>• Pacientes</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles e Inspecciones	13) Recursos	14) Documentos y formatos		
Seguimiento y monitoreo del POI ROF Circulares y normativas externas del órgano supervisor. Reportes de control y resúmenes emitidos por SAP y otros aplicativos siempre firmados por funcionarios responsables	Infraestructura del INCOR Director, Jefaturas, Analistas (Recursos Humanos Especializados en Contabilidad, Administración y Economía y carreras afines) Personal de la oficina de finanzas Apoderados especiales ante bancos SAP y aplicativos informáticos de EsSalud	Directivas y procedimientos de la GCGF Directivas y procedimientos de la GCPP Procedimientos de INCOR Otras Normativas del INCOR y de la Sede Central de EsSalud Formato de liquidación de servicios asistenciales Formato para Reporte de conciliación bancaria Chequera		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros	16) Indicadores			
SAP Sistemas de estados de cuentas Sistema de transferencias Sistema de control de cartas fianzas SICO (Sistema de cobranzas)	% de operaciones bancarias registradas en libro bancos. Control de la transferencia de fondos % de avance de ejecución presupuestal			

### 12.3.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Pagos

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Gestión de Pagos			
<b>Objetivo</b>	Gestionar el pago oportuno a proveedores del INCOR			
<b>Descripción</b>	Se encarga de la Gestión de Cartas Fianzas y de la Gestión de pagos a proveedores			
<b>Alcance</b>	Desde la evaluación de cartas fianzas de respaldo hasta el pago a proveedores			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Central de Gestión Financiera</li> <li>Entidades bancarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Fianza</li> <li>Facturas</li> <li>Información de pago a proveedores y acreedores</li> <li>Estado de cuenta</li> </ul>	Gestión de Cartas Fianza  Gestión de pago a proveedor por compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cheque</li> <li>Transferencia bancaria</li> <li>Reporte de cartas fianzas custodiadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores tercerizados</li> <li>Entidades bancarias</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	Numero de Pagos Autorizados pagados antes de la fecha de vencimiento. % de ordenes pagadas a proveedores o acreedores			
<b>Registros</b>	Sistema de banca electrónica SAP Registro contable de carta fianza			

## 12.4. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión de las Personas

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
1) Nombre	Gestión de las Personas		4) Responsable	Jefe de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos
2) Objetivo	Proveer y administrar los recursos humanos del Instituto Nacional Cardiovascular - INCOR.		5) Requisitos	Experto en RRHH
3) Alcance	Comprende desde el requerimiento de personal, contratación, capacitación, formación, promoción, bienestar, compensaciones, otorgamiento de beneficios, hasta el Cese del trabajador.		6) Clasificación	Soporte
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"> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas y Sociales</li> <li>Gerencia Central de Gestión de las Personas</li> <li>Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>Sub-Gerencia de Programación de RR.HH.</li> <li>Oficinas del INCOR</li> <li>DIDAES</li> <li>DADyT</li> <li>Departamento de Enfermería</li> <li>Dirección INCOR</li> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Administrador de Contrato</li> <li>Unidades Orgánicas INCOR</li> <li>Postulante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Circular de Requerimiento</li> <li>Informe de SAP</li> <li>Resoluciones</li> <li>Cuadro Normativo de Personal</li> <li>Directiva</li> <li>Informe de Resultado de Proceso de Selección</li> <li>Documentación Personal - CV</li> <li>Registro Biométrico</li> <li>Papeletas</li> <li>CITT</li> <li>Licencias</li> <li>Reporte de Asistencia</li> <li>Contratos</li> <li>Documentos de Desvinculación (Renuncias, No Renovaciones)</li> <li>Solicitudes</li> <li>Denuncias</li> <li>Formulario</li> <li>Resoluciones</li> <li>Cita médica</li> <li>Check List de credenciales</li> </ul>	<p>Gestión del Empleo</p> <hr/> <p>Gestión de la compensación: Administración de planilla</p> <hr/> <p>Gestión de la capacitación y desarrollo de personal</p> <hr/> <p>Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Ejecución</li> <li>Resoluciones y Proyectos de Resoluciones</li> <li>Manual de Perfiles y Puestos</li> <li>Contrato</li> <li>Correos de Comunicación de Contratación de la selección</li> <li>Informe de Evaluación de Desempeño</li> <li>Legajos de personal</li> <li>Reporte de Asistencia Verificado</li> <li>Planilla virtual</li> <li>Pago de reconocimiento por tiempo de servicio</li> <li>Plan Local de Capacitaciones</li> <li>Informe de Ejecución (HE y guardias)</li> <li>Constancia de Aprobación del curso</li> <li>Reporte de inducción de Personal</li> <li>Informe de Clima Laboral</li> <li>Gestión de las Declaraciones Juradas</li> <li>CAP</li> <li>Reporte de Descanso Médico</li> <li>Reporte mensual Control Asistencia</li> <li>Resolución de Desplazamiento y reasignación</li> <li>Otorgamiento de cese por renuncia o Jubilación</li> <li>Resolución de Reconocimiento por tiempo de servicio / planilla</li> <li>Reporte de credenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUNAFIL</li> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Oficina del INCOR</li> <li>Dirección INCOR</li> <li>Pensionistas</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Postulante</li> <li>Entidades Externas</li> <li>CAFAE</li> <li>Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>Red Almenara</li> <li>Denunciantes</li> <li>Comité de credenciales y privilegios</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles e Inspecciones	13) Recursos	14) Documentos y formatos		
Directiva Selección de Personal de acuerdo a lo solicitado por el área Usuaría y perfil requerido. Control de asistencia y permanencia del personal Control a través del Clasificador de Perfiles y Cargo. Control de Capacitación y Compromiso con la entidad. Manual de Procesos y Procedimientos ROF MPP	Personal de INCOR Infraestructura del INCOR Equipos: Módulo de computo, Computadoras, Impresoras multifuncionales de oficina, Teléfonos, Teleconferencia, etc. Tecnología: Intranet, Sistema SAP, Módulo de control de asistencia, otros sistemas operativos de Microsoft Office.	Formato de Planilla virtual Formato para Constancia de Aprobación de curso Formato para inducción de Personal Encuesta de Clima Laboral Formato para CAP Formato de Descanso Médico		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros	16) Indicadores			
Correos de Comunicación de Contratación de la selección Legajos de personal Reporte de Asistencia	Cobertura de plazas vacantes Nivel de desempeño Clima laboral Número de empleados capacitados Horas de capacitaciones por funcionario Número de funcionarios calificados			

### 12.4.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión del Empleo

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Gestión del Empleo			
<b>Objetivo</b>	Proveer y administrar los recursos humanos del INCOR.			
<b>Descripción</b>	Convocar, seleccionar, contratar y brindar inducción del rrhh, así como controlar la asistencia del personal.			
<b>Alcance</b>	Requerimiento de personal y contratación.			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Gestión de las Personas</li> <li>• Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>• Sub-Gerencia de Programación de RR.HH.</li> <li>• Oficinas del INCOR</li> <li>• DIDAES</li> <li>• DADyT</li> <li>• Departamento de Enfermería</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Administrador de Contrato</li> <li>• Unidades Orgánicas INCOR</li> <li>• Postulante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Circular de Requerimiento</li> <li>• Informe de SAP</li> <li>• Resoluciones</li> <li>• Cuadro Normativo de Personal</li> <li>• Directiva</li> <li>• Informe de Resultado de Proceso de Selección</li> <li>• Documentación Personal - CV</li> <li>• Registro Biométrico</li> <li>• Papeletas</li> <li>• CITT</li> <li>• Licencias</li> <li>• Reporte de Asistencia</li> <li>• Contratos</li> <li>• Documentos de Desvinculación (Renuncias, No Renovaciones)</li> <li>• Solicitudes</li> <li>• Denuncias</li> <li>• Formulario</li> <li>• Resoluciones</li> <li>• Cita médica</li> <li>• Check List de credenciales</li> </ul>	Convocatoria y Selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resoluciones y Proyectos de Resoluciones</li> <li>• Manual de Perfiles y Puestos</li> <li>• Contrato</li> <li>• Correos de Comunicación de Contratación de la selección</li> <li>• Informe de Evaluación de Desempeño</li> <li>• Legajos de personal</li> <li>• Reporte de Asistencia Verificado</li> <li>• Planilla virtual</li> <li>• Pago de reconocimiento por tiempo de servicio</li> <li>• Plan Local de Capacitaciones</li> <li>• Informe de Ejecución (HE y guardias)</li> <li>• Constancia de Aprobación del curso</li> <li>• Reporte de inducción de Personal</li> <li>• Informe de Clima Laboral</li> <li>• Gestión de las Declaraciones Juradas</li> <li>• CAP</li> <li>• Reporte de Descanso Médico</li> <li>• Reporte mensual Control Asistencia</li> <li>• Resolución de Desplazamiento y reasignación</li> <li>• Otorgamiento de cese por renuncia o Jubilación</li> <li>• Resolución de Reconocimiento por tiempo de servicio / planilla</li> <li>• Reporte de credenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUNAFIL</li> <li>• Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>• Trabajador del INCOR</li> <li>• Oficina del INCOR</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Pensionistas</li> <li>• Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>• Postulante</li> <li>• Entidades Externas</li> <li>• CAFAE</li> <li>• Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>• Red Almenara</li> <li>• Denunciantes</li> <li>• Comité de credenciales y privilegios</li> </ul>
		Contratación de personal y renovación de contratos		
		Inducción a personal nuevo o reasignado		
		Periodo de prueba		
		Administración de Legajos de personal		
		Control de Asistencia de Personal (faltas, tardanzas, vacaciones, licencias)		
		Desplazamiento y reasignación de personal		
		Gestión Disciplinaria		
Desvinculaciones				
<b>Indicadores</b>	Número de funcionarios calificados Cobertura de plazas vacantes			
<b>Registros</b>	Correos de Comunicación de Contratación de la selección Legajos de personal			

### 12.4.2. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de la capacitación y desarrollo de personal

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
	Gestión de la capacitación y desarrollo de personal			
<b>Objetivo</b>	Brindar capacitación al personal, así promover al personal interno			
<b>Descripción</b>	Identificar a los trabajadores a ser Promovidos en sus puestos de trabajo, así como planificar y gestionar la capacitación de personal en el INCOR			
<b>Alcance</b>	Capacitación, formación y promoción del personal			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Central de Gestión de las Personas</li> <li>Sub-Gerencia de Programación de RR.HH.</li> <li>Oficinas del INCOR</li> <li>DIDAES</li> <li>DADyT</li> <li>Departamento de Enfermería</li> <li>Dirección INCOR</li> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas INCOR</li> <li>Postulante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Circular de Requerimiento</li> <li>Directiva</li> <li>Documentación Personal - CV</li> <li>Registro Biométrico</li> <li>Reporte de Asistencia</li> <li>Contratos</li> <li>Documentos de Desvinculación (Renuncias, No Renovaciones)</li> <li>Solicitudes</li> <li>Denuncias</li> <li>Formulario</li> </ul>	Promoción de personal interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato</li> <li>Correos de Comunicación de Contratación de la selección</li> <li>Informe de Evaluación de Desempeño</li> <li>Legajos de personal</li> <li>Plan Local de Capacitaciones</li> <li>Informe de Ejecución (HE y guardias)</li> <li>Constancia de Aprobación del curso</li> <li>Reporte de inducción de Personal</li> <li>CAP</li> <li>Resolución de Desplazamiento y reasignación</li> <li>Otorgamiento de cese por renuncia o Jubilación</li> <li>Resolución de Reconocimiento por tiempo de servicio / planilla</li> <li>Reporte de credenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUNAFIL</li> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Oficinas del INCOR</li> <li>Dirección INCOR</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Postulante</li> <li>Sub-Gerencia de Compensaciones</li> <li>Denunciantes</li> <li>Comité de credenciales y privilegios</li> </ul>
		Gestión de Capacitación de personal		
<b>Indicadores</b>	Cobertura de plazas vacantes Nivel de desempeño Número de empleados capacitados Horas de capacitaciones por funcionario			
<b>Registros</b>	Formato para Constancia de Aprobación de curso Formato para inducción de Personal			

### 12.4.3. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales			
<b>Objetivo</b>	Brindar a los trabajadores los subsidios y el bienestar social correspondiente			
<b>Descripción</b>	Gestionar los subsidios requeridos por el personal, así como planificar campañas que promuevan un buen clima laboral			
<b>Alcance</b>	Subsidios de incapacidad temporal y maternidad, y realizar campañas de bienestar social			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas y Sociales</li> <li>Gerencia Central de Gestión de las Personas</li> <li>Oficinas del INCOR</li> <li>DIDAES</li> <li>DADyT</li> <li>Departamento de Enfermería</li> <li>Dirección INCOR</li> <li>Trabajador del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación Personal - CV</li> <li>Registro Biométrico</li> <li>Papeletas</li> <li>CITT</li> <li>Licencias</li> <li>Reporte de Asistencia</li> <li>Contratos</li> <li>Documentos de Desvinculación (Renuncias, No Renovaciones)</li> <li>Solicitudes</li> <li>Denuncias</li> <li>Formulario</li> <li>Resoluciones</li> <li>Cita médica</li> </ul>	Gestión de los subsidios por incapacidad temporal y maternidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legajos de personal</li> <li>Reporte de Asistencia Verificado</li> <li>Planilla virtual</li> <li>Pago de reconocimiento por tiempo de servicio</li> <li>Informe de Clima Laboral</li> <li>Reporte de Descanso Médico</li> <li>Resolución de Desplazamiento y reasignación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUNAFIL</li> <li>Sub-Gerencia de Relaciones Humanas</li> <li>Trabajador del INCOR</li> <li>Oficina del INCOR</li> <li>Dirección INCOR</li> <li>Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP</li> <li>Entidades Externas</li> <li>CAFAE</li> </ul>
		Campañas de bienestar social		
<b>Indicadores</b>	Clima laboral			
<b>Registros</b>	Encuesta de Clima Laboral			

## 12.5. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>1) Nombre</b>	Gestión Tecnologías de Información y Comunicación	<b>4) Responsable</b>	Jefe de la Oficina de Informática	
<b>2) Objetivo</b>	Implementar soluciones tecnológicas que proporcionen información oportuna y eficaz a los usuarios y procesos del Instituto Nacional Cardiovascular - INCOR.	<b>5) Requisitos</b>	Ingeniero experto en TIC	
<b>3) Alcance</b>	Comprende los procesos relacionados al desarrollo, a la implementación, mantenimiento, operación y gestión de los recursos tecnológicos (sistemas de información, equipos informáticos, equipos de comunicación, Plataforma Web, etc.), así como la calidad y seguridad Informática	<b>6) Clasificación</b>	Soporte	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
<b>7) Proveedores</b>	<b>8) Entradas</b>	<b>9) Procesos nivel 1</b>	<b>10) Salidas</b>	<b>11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e Información y Comunicaciones - GCTIC.</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas del INCOR.</li> <li>• Servicio terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivas</li> <li>• Plan Estratégicos de la Tecnología e Información - PETI</li> <li>• Requerimientos de usuarios</li> <li>• Cartas</li> <li>• Proyectos TIC</li> <li>• Informe de identificación de riesgos</li> <li>• Correos</li> <li>• Solicitud de servicios</li> <li>• Base de datos</li> <li>• Solicitud de necesidades</li> <li>• Normativa de seguridad</li> </ul>	<p>Creación de acceso a los servicios informáticos</p> <p>Gestión de Equipos TIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POITIC</li> <li>• Proyecto TIC</li> <li>• Informe de avance de proyecto</li> <li>• Plan de contingencia</li> <li>• Matriz de gestión de riesgos TIC</li> <li>• Mejoras de producto</li> <li>• Cuadro de requerimiento TIC</li> <li>• Información procesada</li> <li>• Solicitud gestionada</li> <li>• Correo</li> <li>• Backup</li> <li>• Copia de respaldo</li> <li>• Administrador de base de datos</li> <li>• Formato de atención</li> <li>• Reporte</li> <li>• Plan de seguridad informática</li> <li>• Protección de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e Información y Comunicaciones - GCTIC.</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas del INCOR.</li> <li>• Servicio terceros</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
<b>12) Controles e Inspecciones</b>	<b>13) Recursos</b>	<b>14) Documentos y formatos</b>		
Manuales de Procesos y Procedimiento Directiva de Control de Accesos Políticas para la Continuidad de Negocio. ROF	Infraestructura del INCOR Equipos Recurso humano adhoc (especialistas en software y hardware) Servicios de terceros (especialistas en TIC) Tecnología (todos los sistemas)	Formatos de seguimientos y avance de proyectos Formato de solicitud de nuevo acceso (personal nuevo) Formato de solicitud de respaldo Formato de atención		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
<b>15) Registros</b>	<b>16) Indicadores</b>			
Reportes de atención y soluciones	Proceso Internos - Tiempo medio entre fallos. Tiempo de respuesta de solicitud, horas. El número de problemas críticos reportados por el usuario. Disponibilidad (tiempo de actividad) Tiempo de inactividad relacionado con el problema de seguridad. El número de problemas recurrentes. Tasa de éxito de restauración			

### 12.5.1. Ficha del Proceso Nivel 1: Gestión de Equipos TIC

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
<b>Nombre</b>	Gestión de Equipos TIC			
<b>Objetivo</b>	Gestionar oportunamente los mantenimientos y soporte tecnico en la Institución			
<b>Descripción</b>	Realizar los mantenimientos preventivo y correctivo del hardware y software del INCOR así como el soporte oportuno a los usuarios			
<b>Alcance</b>	Comprende los procesos relacionados a la implementación, mantenimiento, operación y gestión de los recursos tecnológicos (equipos informáticos, equipos de comunicación, etc.).			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e Información y Comunicaciones - GCTIC.</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas del INCOR.</li> <li>• Servicio terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivas</li> <li>• Plan Estratégicos de la Tecnología e Información - PETI</li> <li>• Requerimientos de usuarios</li> <li>• Cartas</li> <li>• Proyectos TIC</li> <li>• Informe de identificación de riesgos</li> <li>• Solicitud de servicios</li> <li>• Solicitud de necesidades</li> </ul>	Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POITIC</li> <li>• Proyecto TIC</li> <li>• Plan de contingencia</li> <li>• Matriz de gestión de riesgos TIC</li> <li>• Mejoras de producto</li> <li>• Cuadro de requerimiento TIC</li> <li>• Solicitud gestionada</li> <li>• Formato de atención</li> <li>• Reporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia Central de Tecnología e Información y Comunicaciones - GCTIC.</li> <li>• Dirección INCOR</li> <li>• Unidades Orgánicas del INCOR.</li> <li>• Servicio terceros</li> </ul>
		Mantenimiento correctivo al hardware y software		
		Mantenimiento e instalación de puntos de red		
		Asignación de equipos de cómputo		
		Baja de bienes de cómputo		
		Asesoría y soporte técnico a usuarios		
<b>Indicadores</b>	Tiempo de respuesta de solicitud, horas. El número de problemas críticos reportados por el usuario.			
<b>Registros</b>	Formato de Reportes de atención y soluciones			

## 12.6. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión de las Comunicaciones

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>1) Nombre</b>	Comunicaciones	<b>4) Responsable</b>	Jefe de la Oficina de Comunicaciones	
<b>2) Objetivo</b>	Fortalecer la imagen institucional del INCOR, tanto al exterior como al interior de la institución, manteniendo el buen posicionamiento logrado durante los últimos años	<b>5) Requisitos</b>	Profesional experto en comunicaciones	
<b>3) Alcance</b>	Comprende procesos relacionados a las comunicaciones internas y externas	<b>6) Clasificación</b>	Soporte	
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"> <li>Dirección del INCOR</li> <li>ORI</li> <li>Oficinas administrativas del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>Departamento de Enfermería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico de Essalud</li> <li>Plan de Gestión Estratégico INCOR</li> <li>Carta requerimiento</li> <li>Documentos internos y externos</li> <li>Correos institucionales</li> <li>Documentos de memoria</li> <li>Carta de requerimiento de diseño</li> <li>Reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de las Actividades de Comunicaciones</li> <li>Supervisiones de Señalética</li> <li>Elaboración de Material Audiovisual y gráfico</li> <li>Elaboración de información periodística del INCOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de comunicación</li> <li>Material gráfico</li> <li>Documentos internos y externos</li> <li>Plan INCOR</li> <li>Invitaciones para los eventos a realizarse</li> <li>Memoria diseñada</li> <li>Material publicitario</li> <li>Informe sobre señalética ubicada</li> <li>Ayuda memoria</li> <li>Nota de prensa</li> <li>Difusión audiovisual</li> <li>Conformidad de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección del INCOR</li> <li>ORI</li> <li>Oficinas administrativas del INCOR</li> <li>Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>Departamento de Enfermería</li> <li>Asegurado (paciente y/o familiar)</li> <li>Servicios de Terceros del INCOR</li> <li>Prensa nacional e internacional</li> <li>Toda la sociedad</li> <li>Entidades organizadoras de eventos</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles e Inspecciones	13) Recursos	14) Documentos y formatos		
Plan de Comunicación de la Entidad Diagnóstico del Entorno político, social y Económico Reglamento de Organización y Funciones ROF INCOR y ROF EsSalud Manual de Procesos y Procedimientos de toda la entidad	Infraestructura del INCOR RRHH adhoc al área (Comunicadores) Económicos y Financieros Equipos de Comunicaciones Tecnología: Sistemas	Formatos de Invitaciones para los eventos Formatos estándares de señalética		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros	16) Indicadores			
Conformidad de servicios	Índice del conocimiento de los Asegurado sobre los servicios que presta INCOR Cumplimiento del Plan de Comunicación. Porcentaje del Plan de comunicaciones ejecutado			

## 12.7. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Documentaria

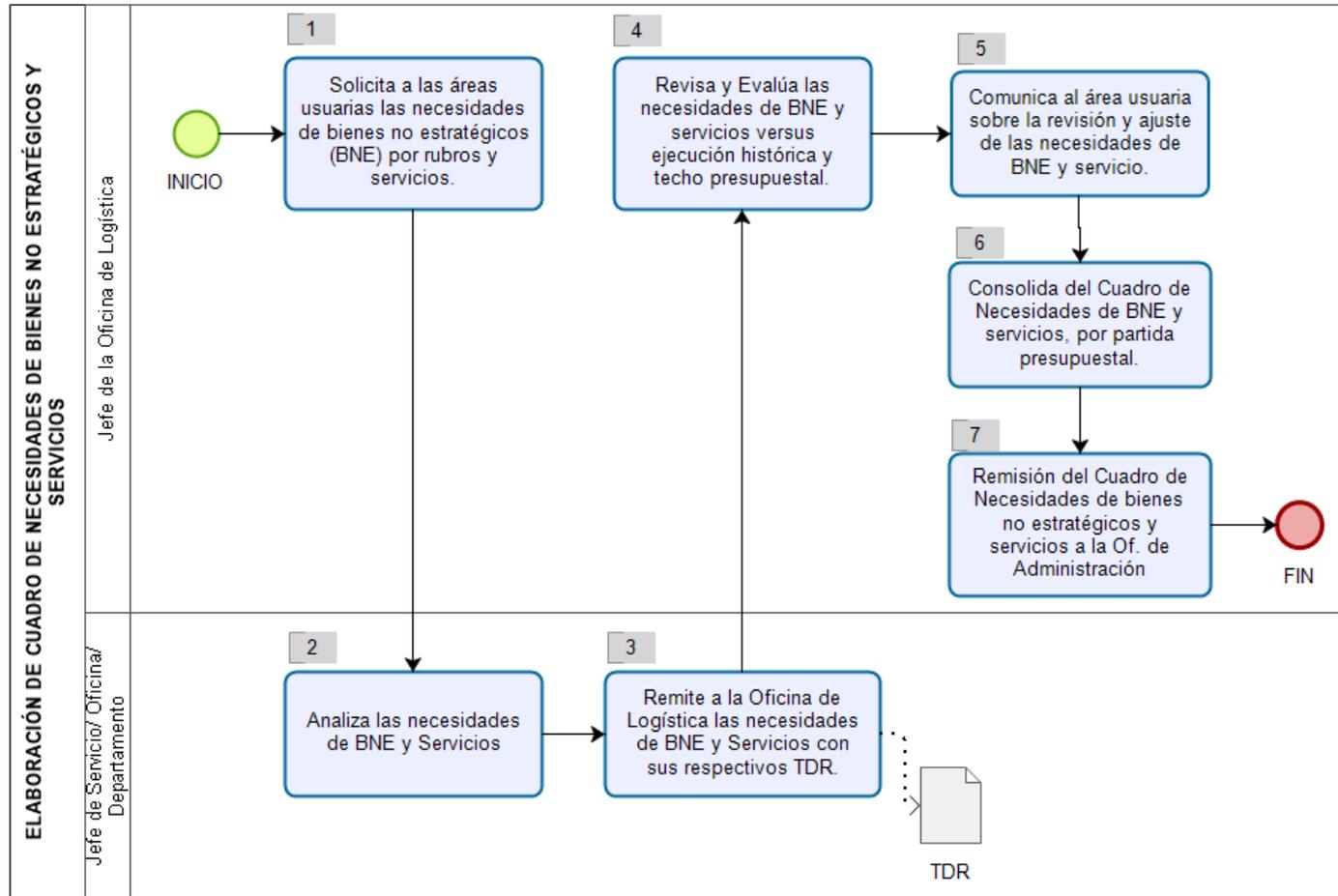
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>1) Nombre</b>	Gestión Documentaria	<b>4) Responsable</b>	Jefe de la Administración / Encargado de la Unidad de Archivo Desconcentrado	
<b>2) Objetivo</b>	Gestionar la elaboración del Plan Anual de Archivo Central, aprobación y ejecución, así como atender las solicitudes de información y archivamiento de los documentos.	<b>5) Requisitos</b>	Especialista en Gestión Documentaria	
<b>3) Alcance</b>	Gestiona todo el sistema de archivo institucional y sistema documental del INCOR.	<b>6) Clasificación</b>	Soporte	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
<b>7) Proveedores</b>	<b>8) Entradas</b>	<b>9) Procesos nivel 1</b>	<b>10) Salidas</b>	<b>11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Servicio de la Información</li> <li>Archivo General de la Nación - AGN</li> <li>Presidencia Ejecutiva</li> <li>Dirección INCOR</li> <li>Asegurados</li> <li>Entidades Externas</li> <li>Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>Biblioteca Central</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución</li> <li>Carta requerimiento</li> <li>Documentos internos y externos (físicos y/o electrónicos)</li> <li>Correos</li> <li>Hoja de Inventario</li> <li>Formato de servicio archivístico</li> <li>Plan anual</li> <li>Resolución de Fedatarios</li> <li>Formato de Solicitud de libros y revistas</li> <li>Libro de Registro de autenticaciones</li> <li>Nota de entrada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de los Archivos de INCOR</li> <li>Gestión Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan anual</li> <li>Informe de ejecución</li> <li>Resolución</li> <li>Reporte de ingreso de documentos tramitados</li> <li>Hoja de Inventario</li> <li>Resolución de Baja</li> <li>Catálogo</li> <li>Reporte diario de material de préstamo (libros, revistas)</li> <li>Informe</li> <li>Constancia de Capacitación</li> <li>Documentos internos y externos</li> <li>Libro de Registro de autenticación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivo General de la Nación -AGN</li> <li>Oficina de Servicio de la Información</li> <li>Dirección INCOR</li> <li>Asegurados</li> <li>Entidades externas</li> <li>Comités</li> <li>Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>Biblioteca Central</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
<b>12) Controles e Inspecciones</b>	<b>13) Recursos</b>		<b>14) Documentos y formatos</b>	
Registro de la documentación recibida en el Sistema SIAD Manuales de Procesos y Procedimientos. Manual de Usuario para el Monitoreo del acervo documental Manual de Acceso a la Información Pública. Normas Legales del Estado Peruano	Infraestructura del INCOR Recursos Humanos Especializados (Abogados, Administración, Archivo y documentación de información, etc.). Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema SIAD</li> <li>Equipos de digitalización.</li> <li>Sistema de Biblioteca</li> </ul>		Formato: Hoja de Inventario Formato para baja de material bibliotecario Formato de clasificación y catalogación Formato para constancia de capacitación Formato para préstamo de libros y revistas	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
<b>15) Registros</b>		<b>16) Indicadores</b>		
Reporte de ingreso de documentos tramitados Reporte diario de material de préstamo (libros, revistas) Libro de Registro de autenticación		Porcentaje de solicitudes atendidas		

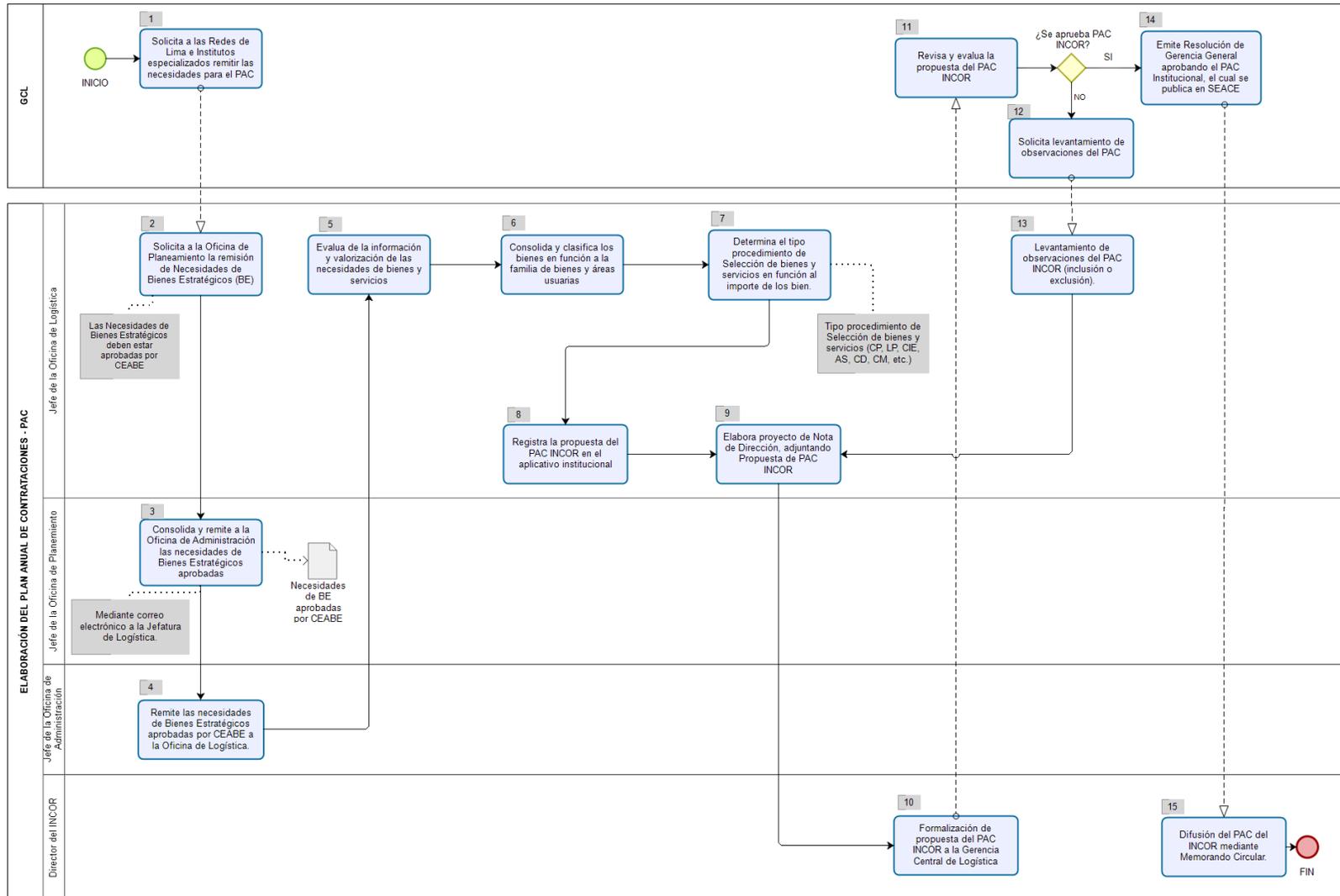
## 12.8. Ficha Técnica del Proceso Nivel 0: Gestión Jurídica y Legal

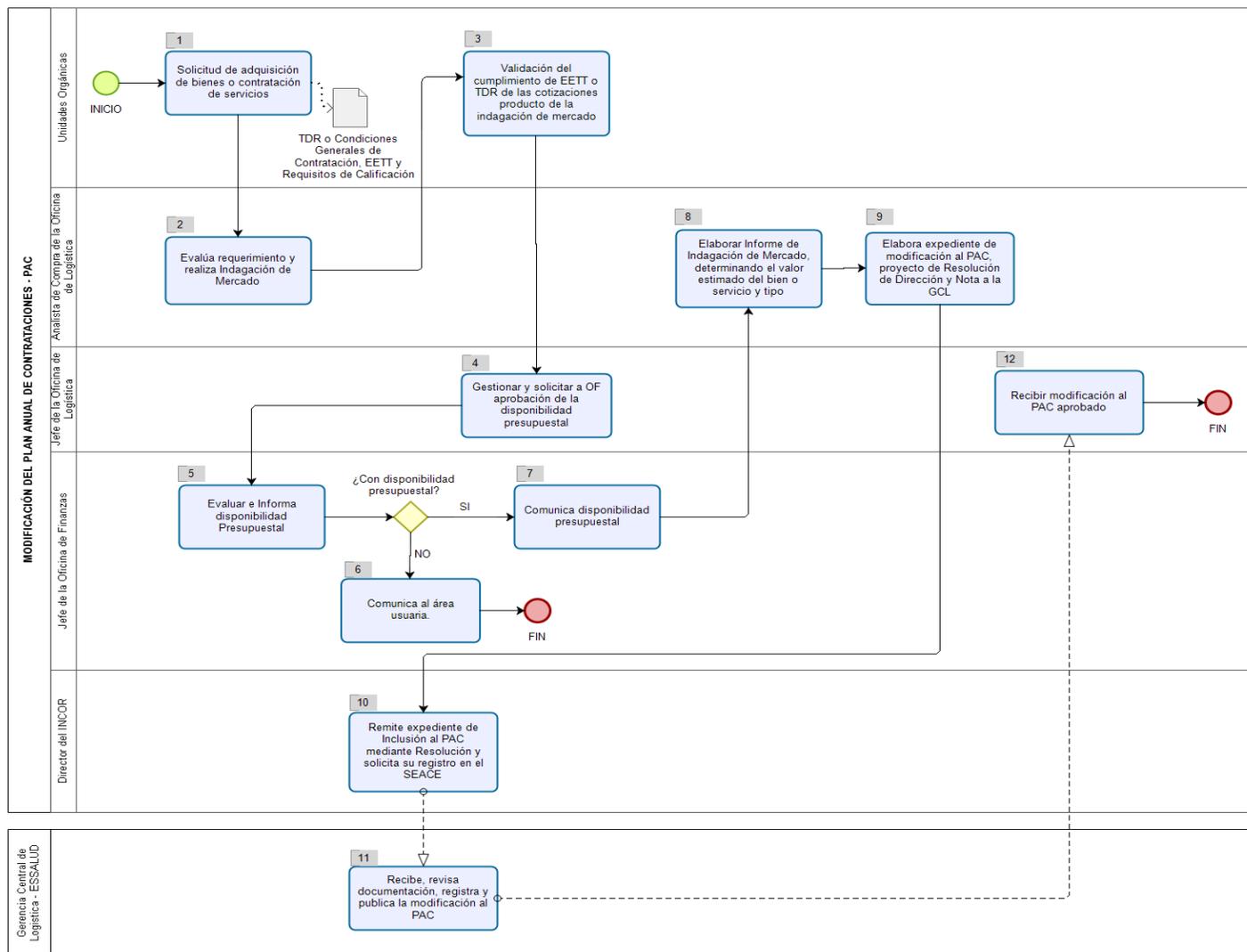
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>1) Nombre</b>	Gestión Jurídica y Legal		<b>4) Responsable</b>	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
<b>2) Objetivo</b>	Asesorar y defender a la Institución de diferentes tipos de procesos legales y asesorar en asuntos normativos, saneamiento físico legal del inmueble del INCOR		<b>5) Requisitos</b>	Profesional en Derecho con Doctorado
<b>3) Alcance</b>	Comprende los procesos relacionados al aspecto legal de defensa en temas judiciales.		<b>6) Clasificación</b>	Soporte
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
<b>7) Proveedores</b>	<b>8) Entradas</b>	<b>9) Procesos nivel 1</b>	<b>10) Salidas</b>	<b>11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección INCOR</li> <li>Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> <li>Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartas circulares</li> <li>Resoluciones</li> <li>Consultas legales</li> <li>Correos</li> <li>Informes OCI</li> <li>Memorando circular</li> <li>Contratos logísticos</li> <li>Resolución OSCE</li> <li>Demandas</li> <li>Denuncias</li> <li>Solicitudes</li> <li>Cartas de requerimiento</li> </ul>	Gestión de los Poderes  Gestión en temas jurídicos legales y/o administrativos  Defensa institucional: Casos - INCOR realiza Denuncia - Denuncia hacia INCOR - INCOR realiza Demanda - Demandas hacia el INCOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de carta</li> <li>Vigencia de poder</li> <li>Informes (Jurídicos - Legales)</li> <li>Proyecto de resoluciones</li> <li>Demandas</li> <li>Denuncias</li> <li>Contratos visados</li> <li>Informes técnicos en temas legales</li> <li>Conciliaciones (autorizadas)</li> <li>Cartas de requerimiento de informes e información</li> <li>Cartas de Opinión</li> <li>Proyectos de Oficio</li> <li>Oficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección INCOR</li> <li>Gerencia Central de Asesoría Jurídica</li> <li>Unidades Orgánicas Administrativas</li> <li>Unidades Orgánicas Asistenciales</li> <li>Instituciones Externas (Públicas y Privadas)</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
<b>12) Controles e Inspecciones</b>	<b>13) Recursos</b>		<b>14) Documentos y formatos</b>	
Manual de Usuario para el Monitoreo de Expedientes Judiciales. Manual de Contrataciones del Estado Normas Legales del Estado Peruano Manual de Operaciones Manual de Procesos y Procedimientos MPP ROF	Infraestructura del INCOR Jefes y analistas: Recursos Humanos Especializados (Abogados especializados en Civil, Penal, Administrativo, etc.) Tecnología: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema SAP</li> <li>Software especializado que permita ver todos los trámites Judiciales, civiles, penales garantías constitucionales y normativo en los cuales se encuentre inmerso INCOR y EsSalud</li> </ul>		Normativas y Directivas especiales del INCOR y EsSalud para temas jurídicos Formato de carta Formato de demandas Contratos Tipo Formato de Cartas de Opinión Formato o plantilla de Oficios para proyectar	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
<b>15) Registros</b>		<b>16) Indicadores</b>		
Contratos Respuestas a Demandas Respuestas a Cartas de solicitud de información		Número de expedientes resueltos por cada especialidad Penal, Judicial, Administrativo y Civil / el total de expedientes recibidos Número de denuncias ganados / el total de denuncias. Número de Resoluciones emitidas diversas / el total de expedientes recibidos por estos actos.		

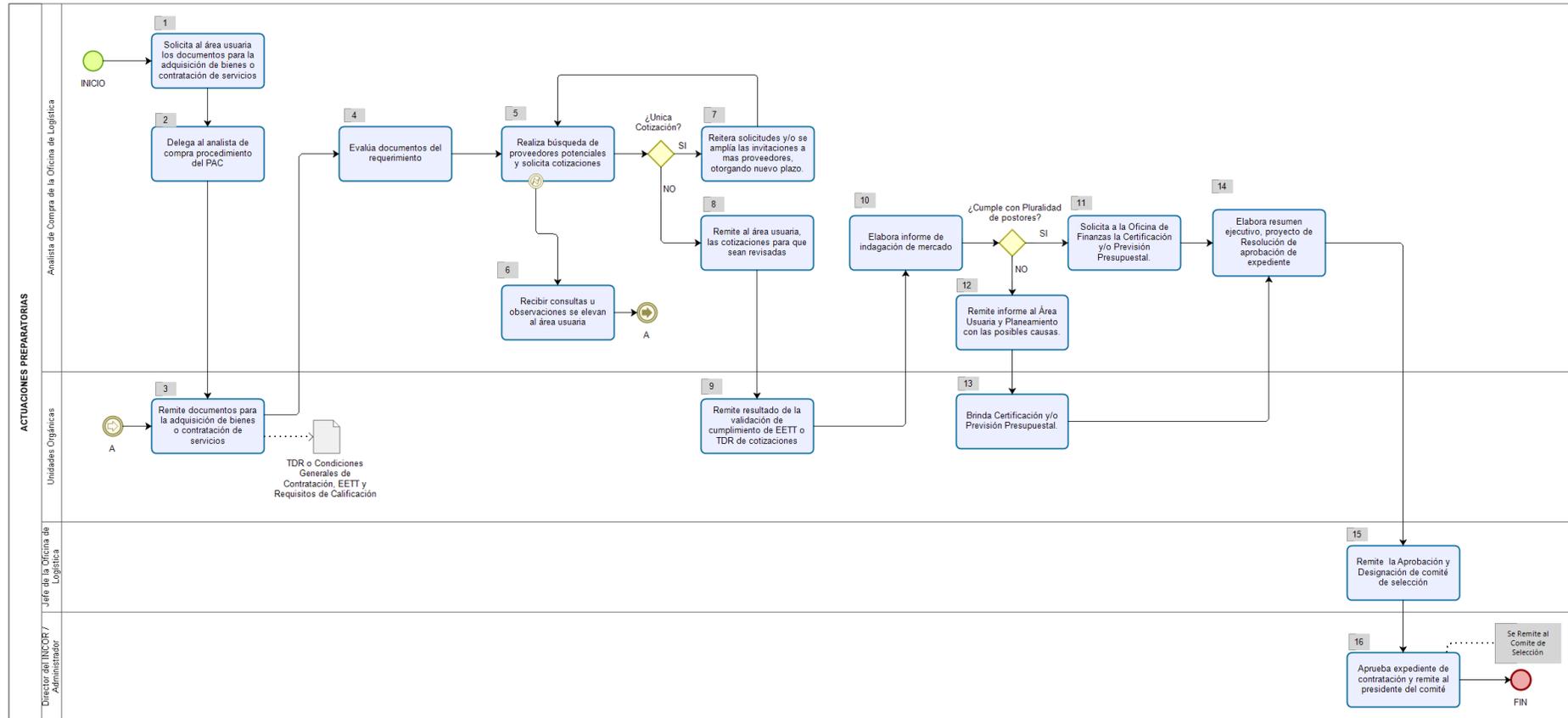
### 13. Flujos de Proceso – último nivel

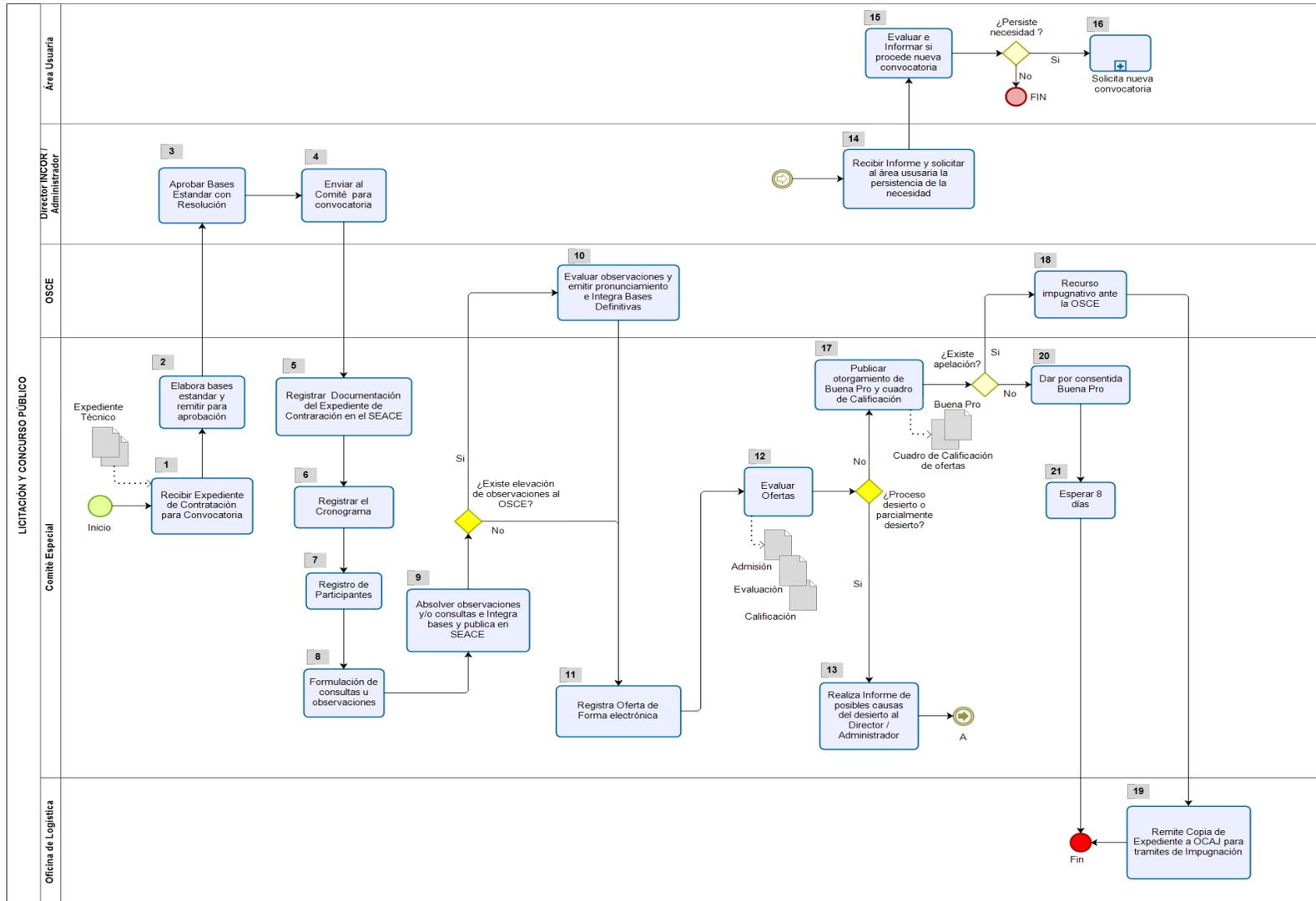
#### 13.1. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Logística

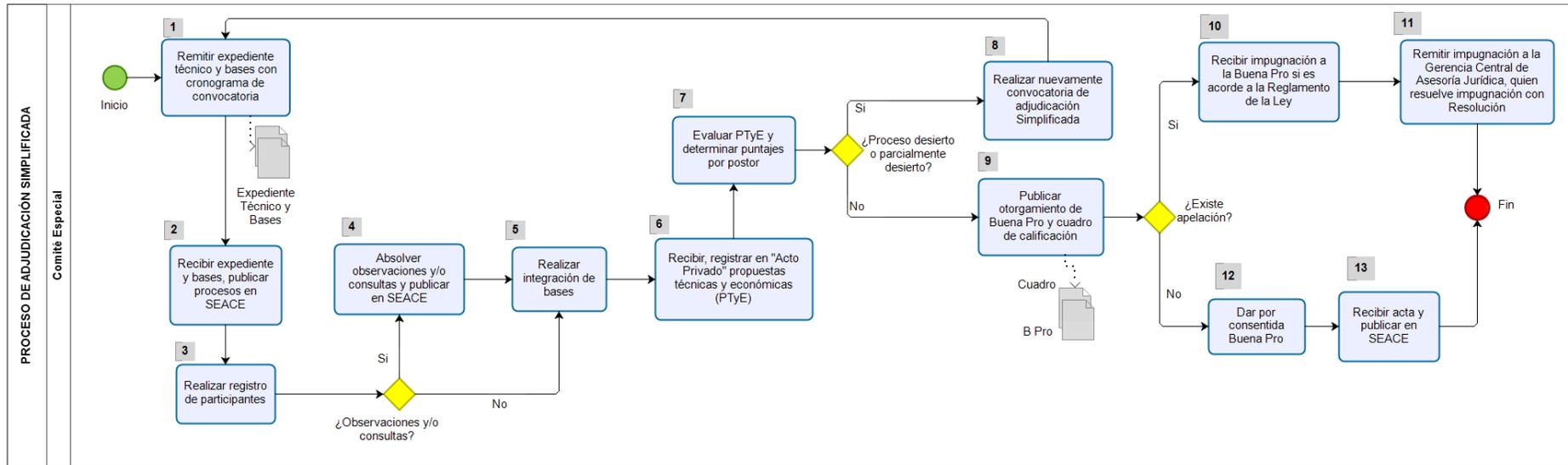


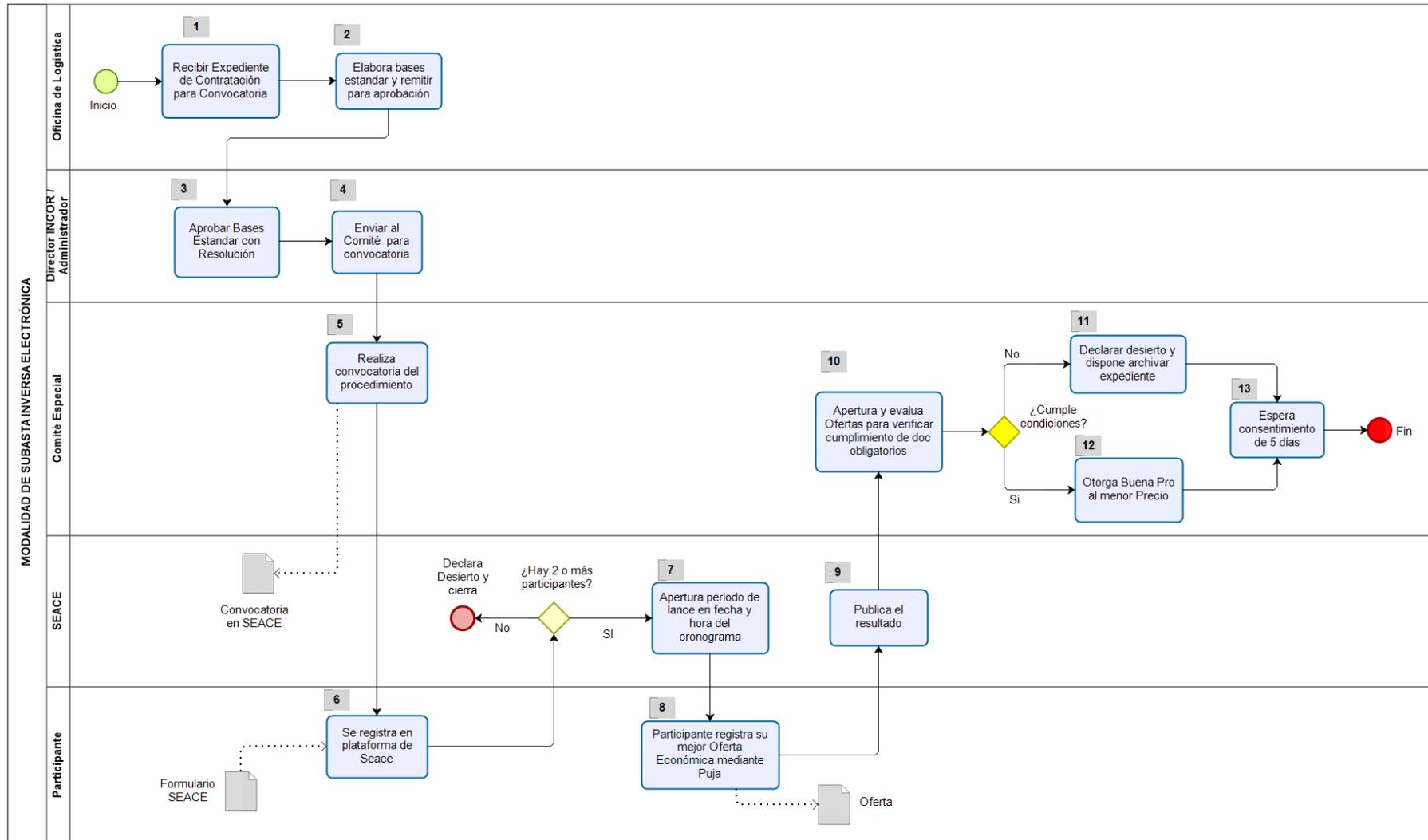


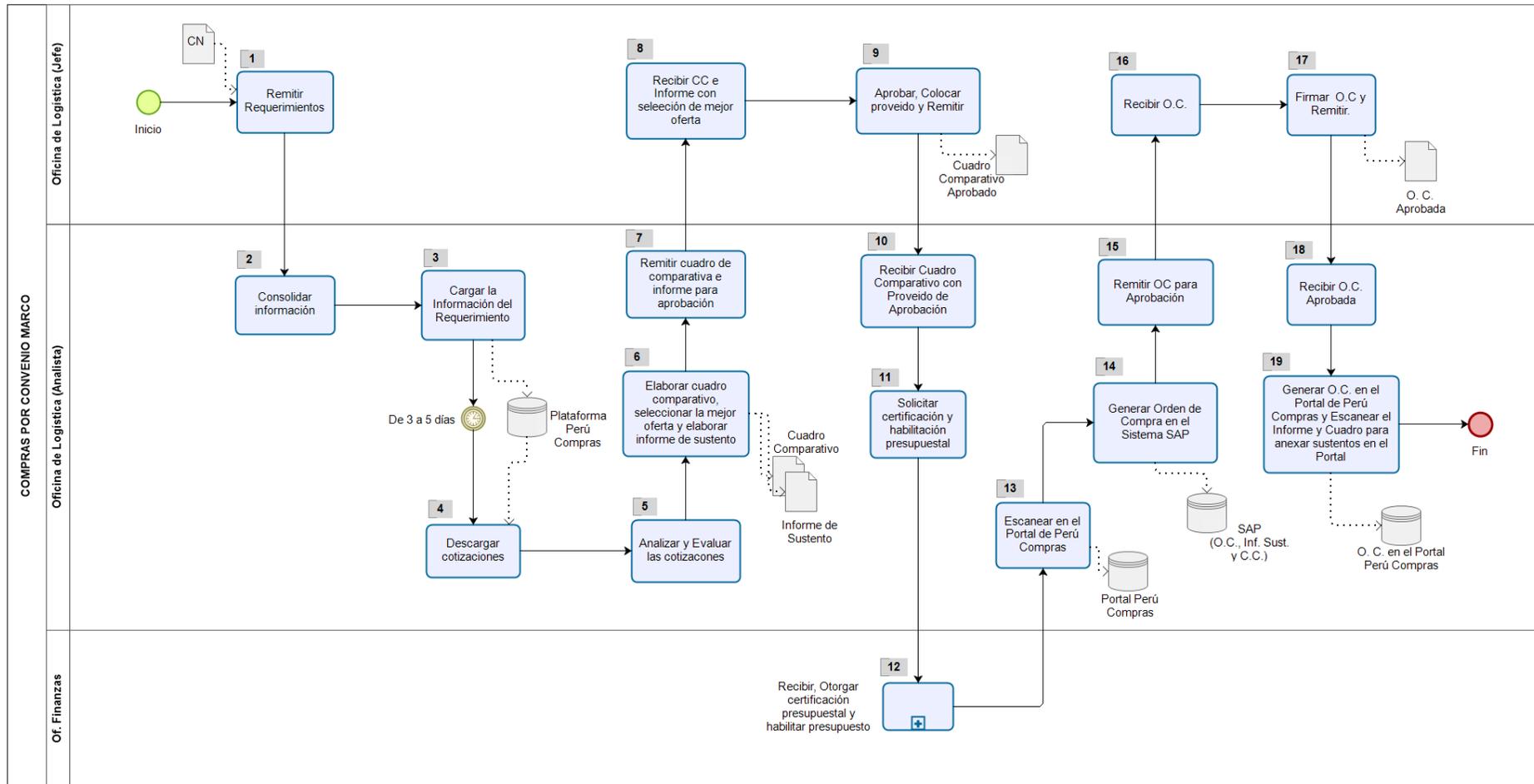


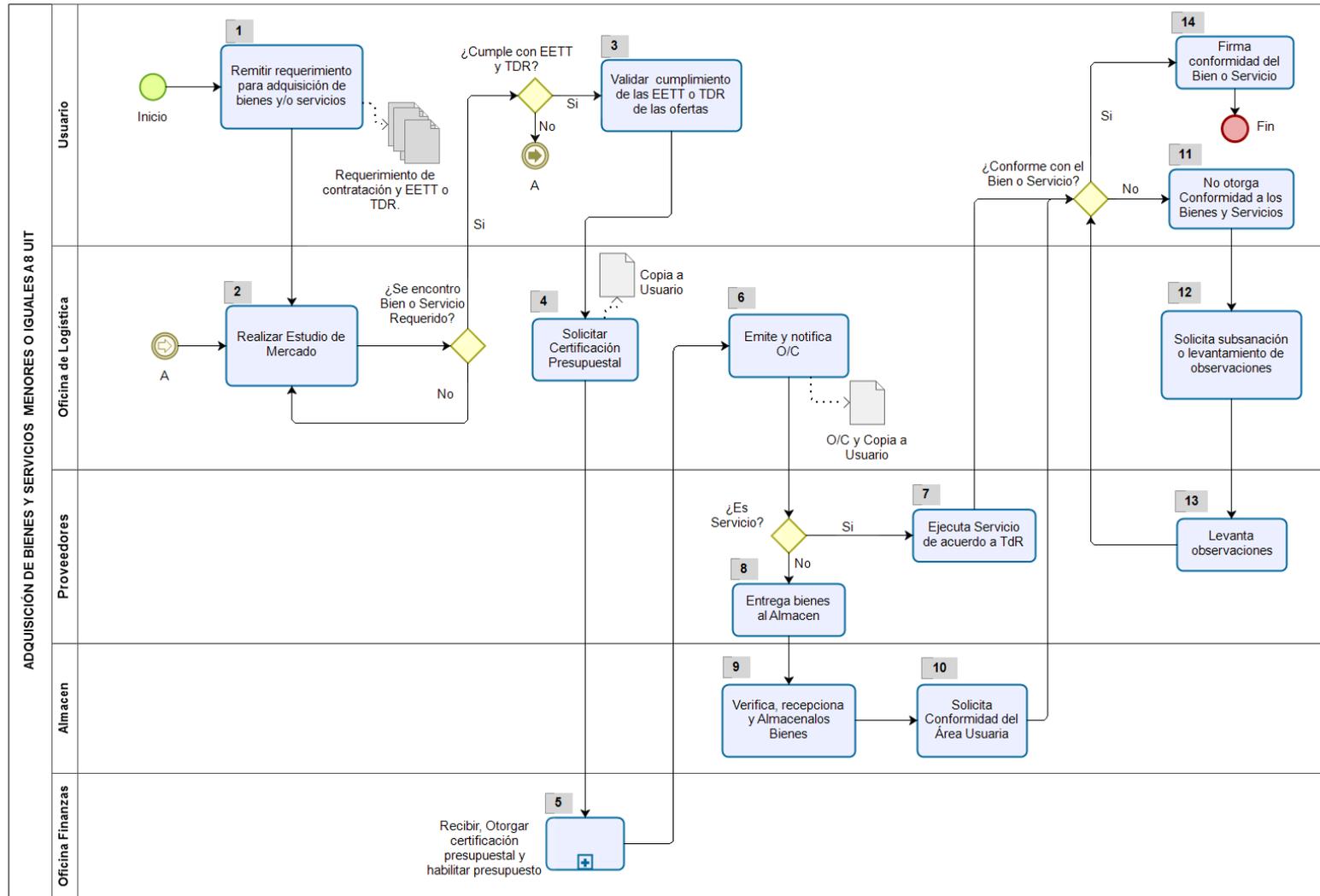


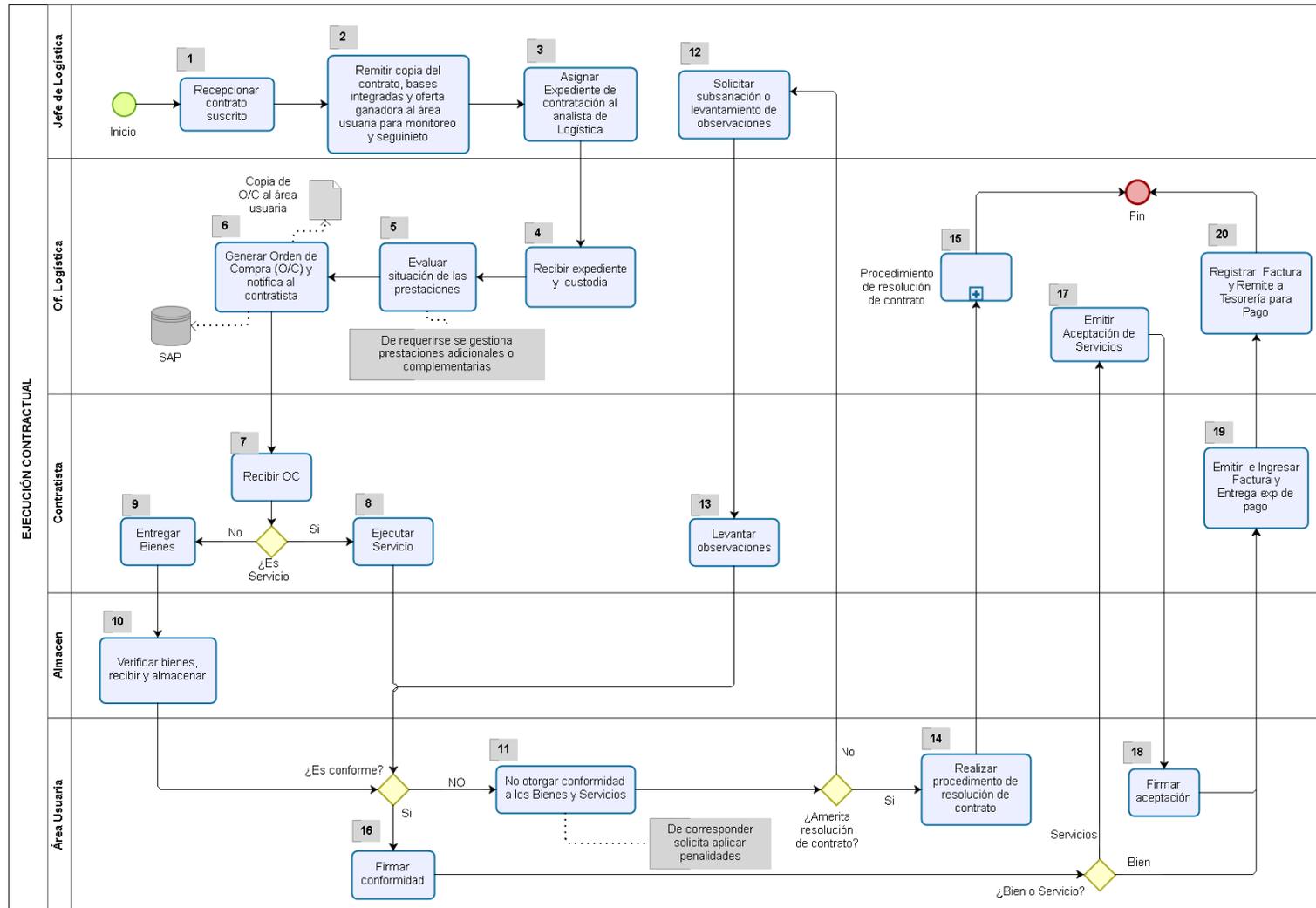


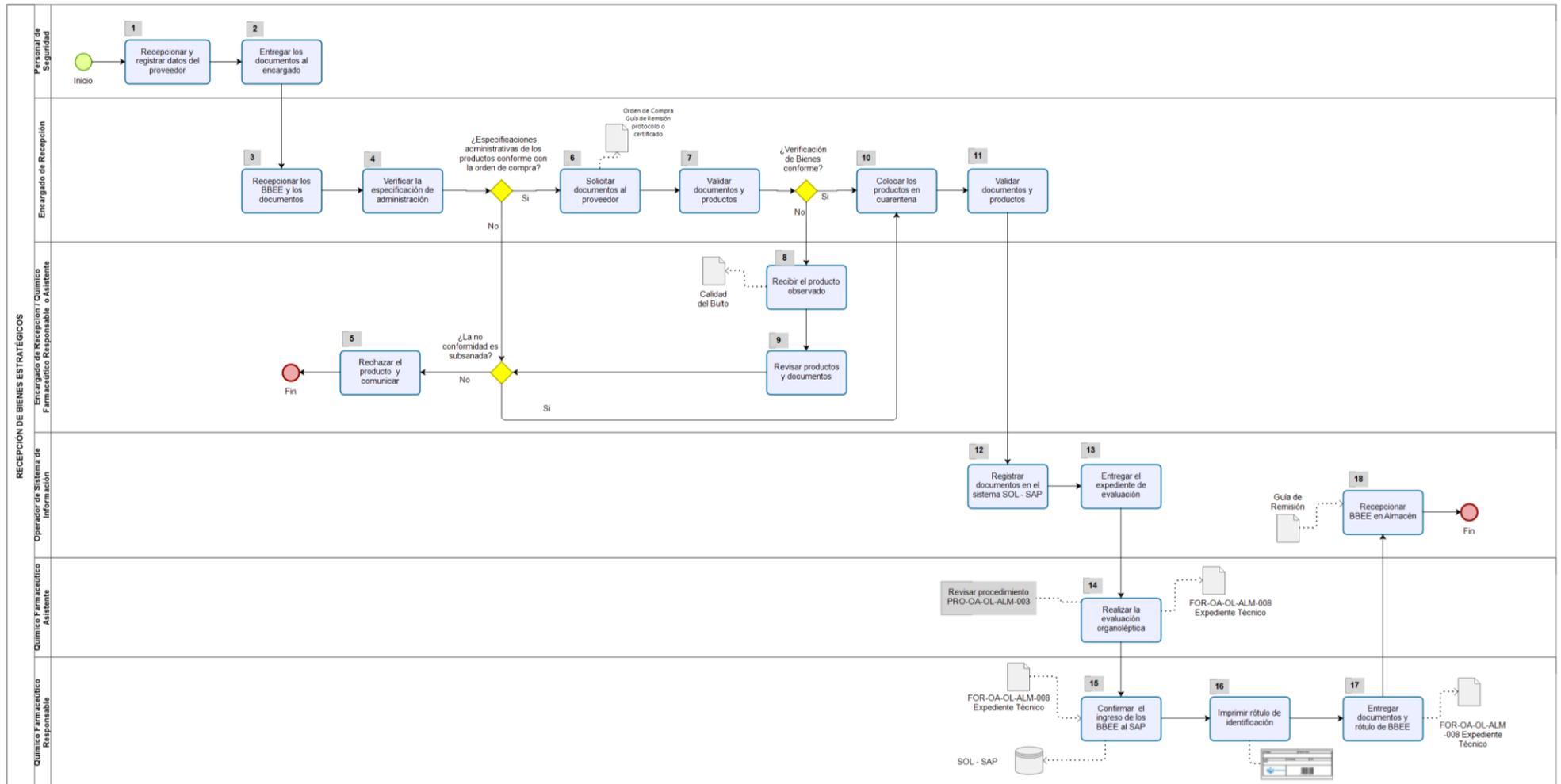


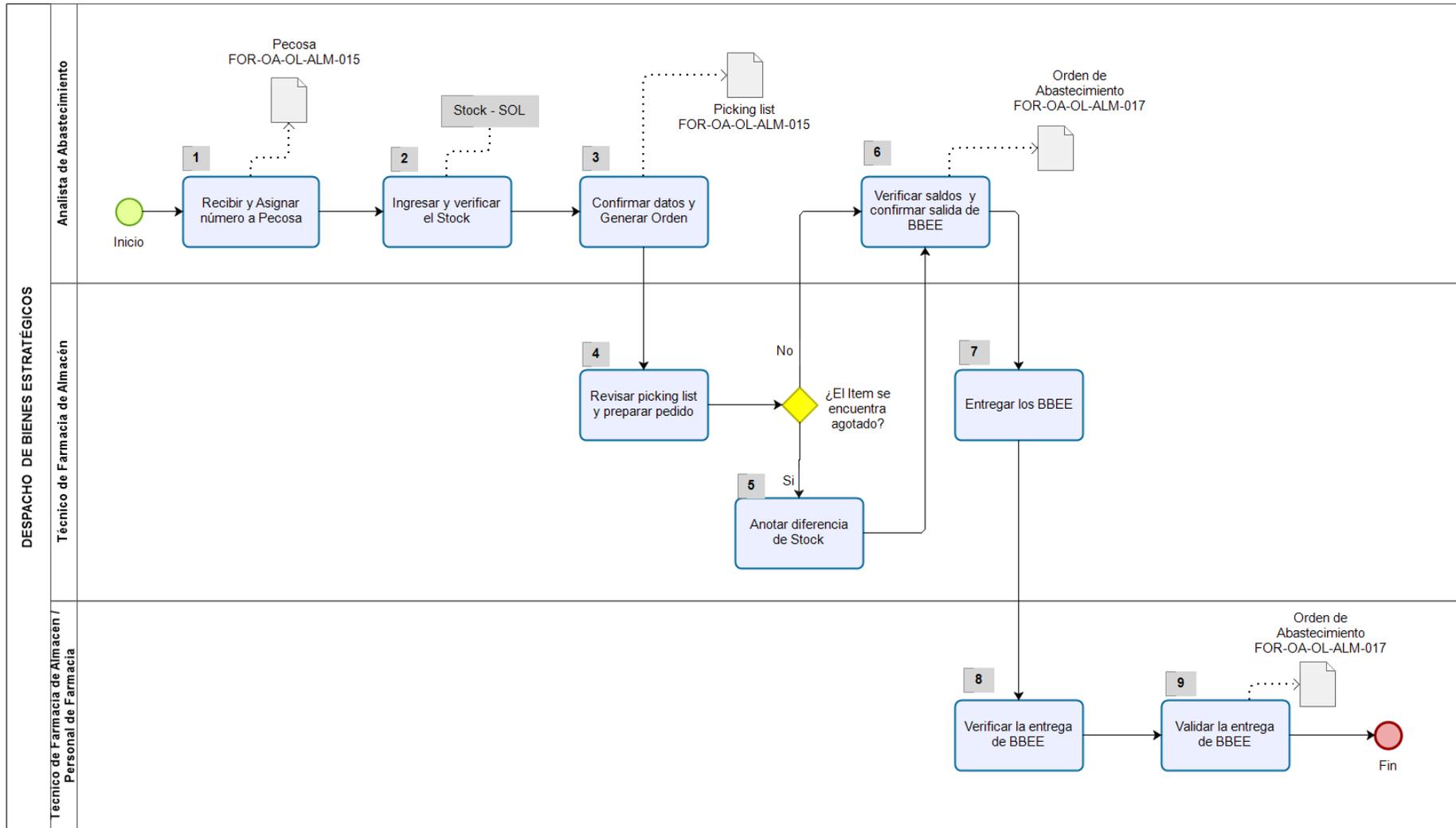


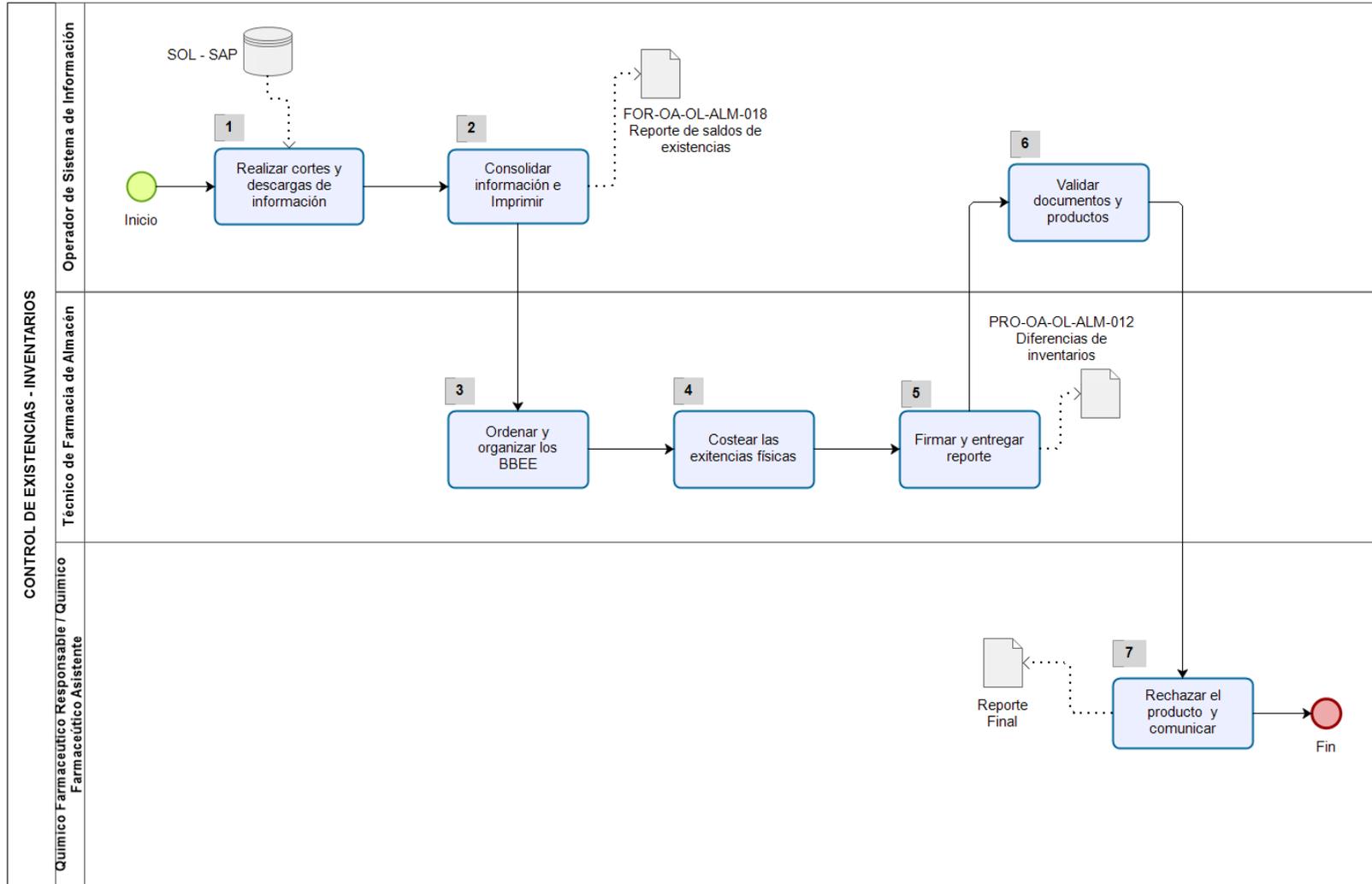


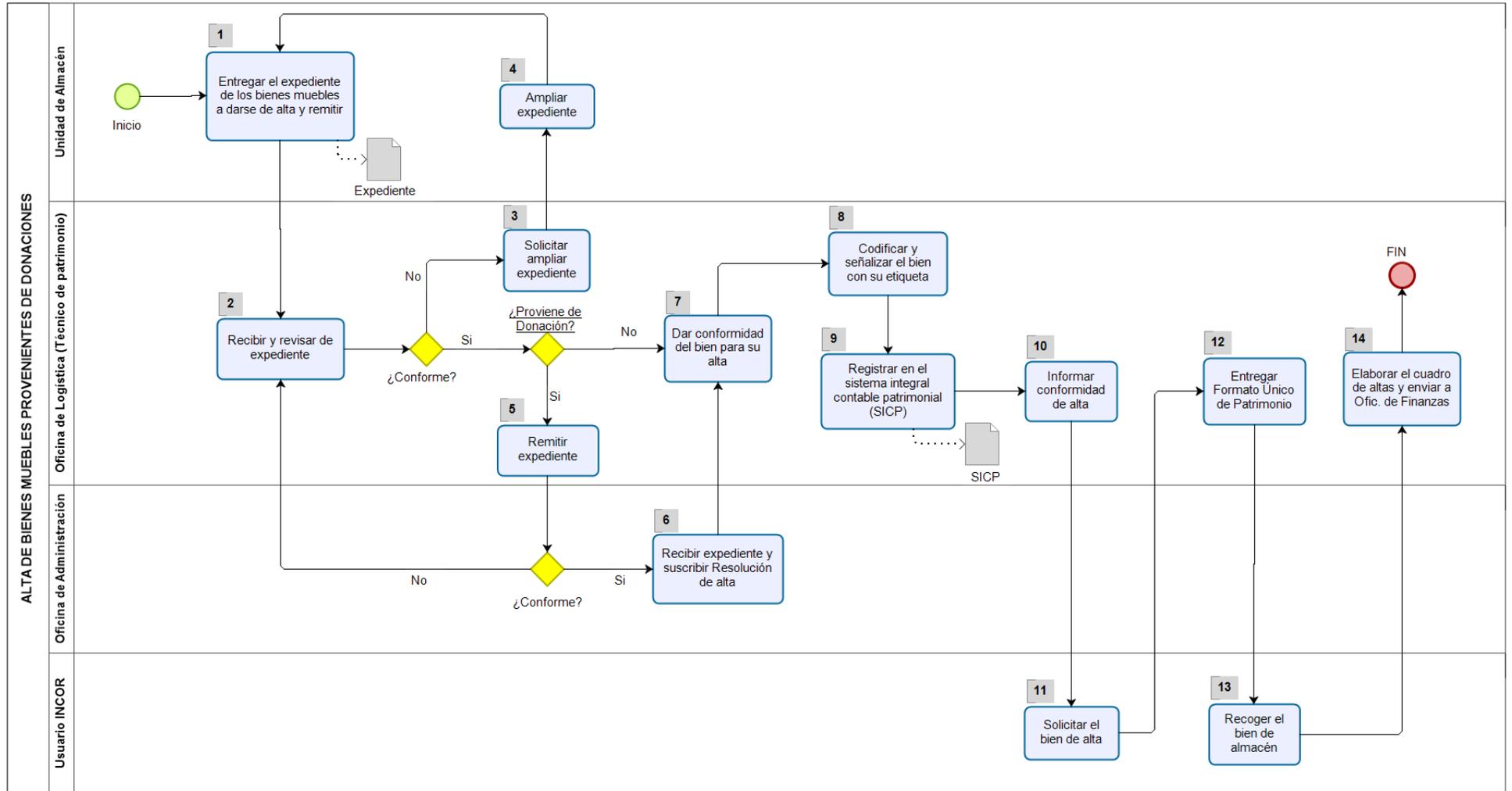


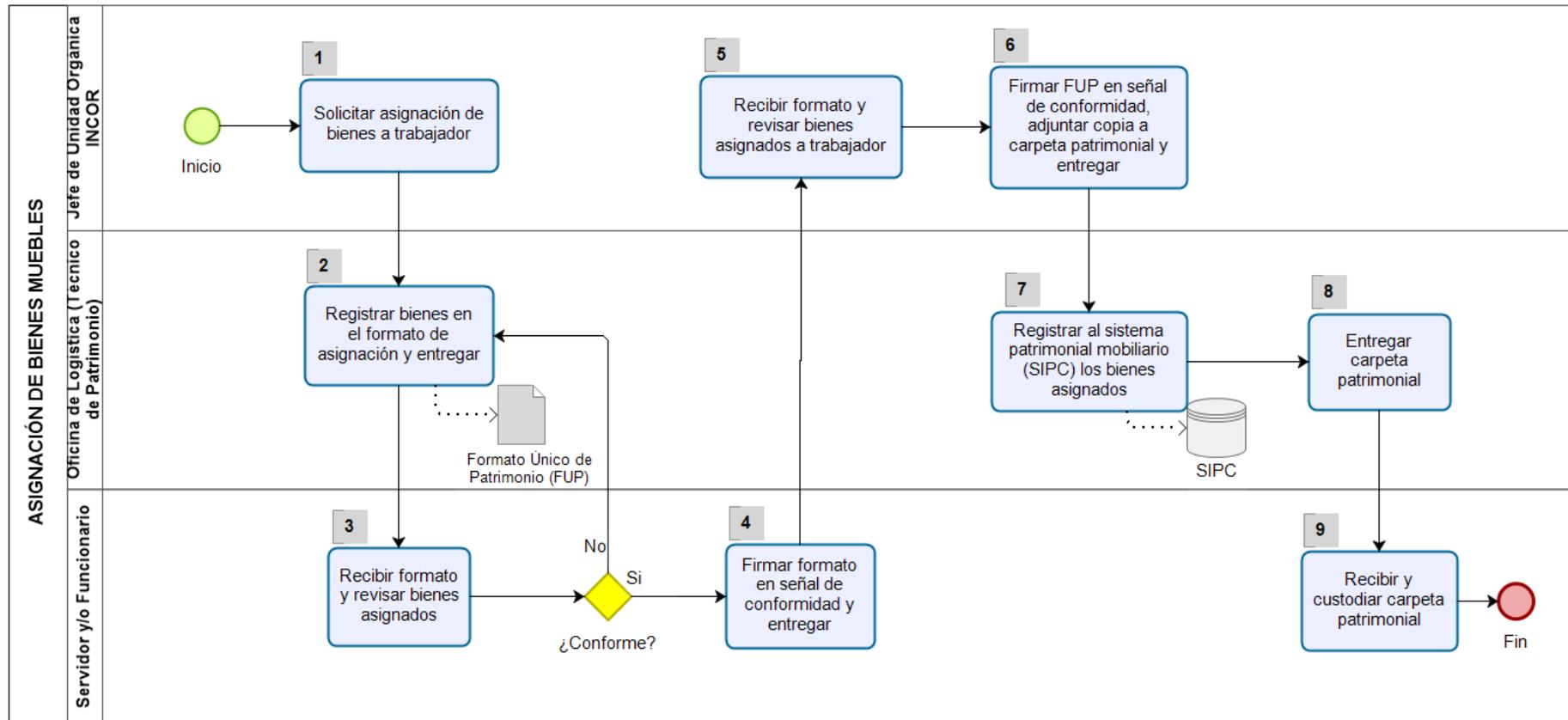


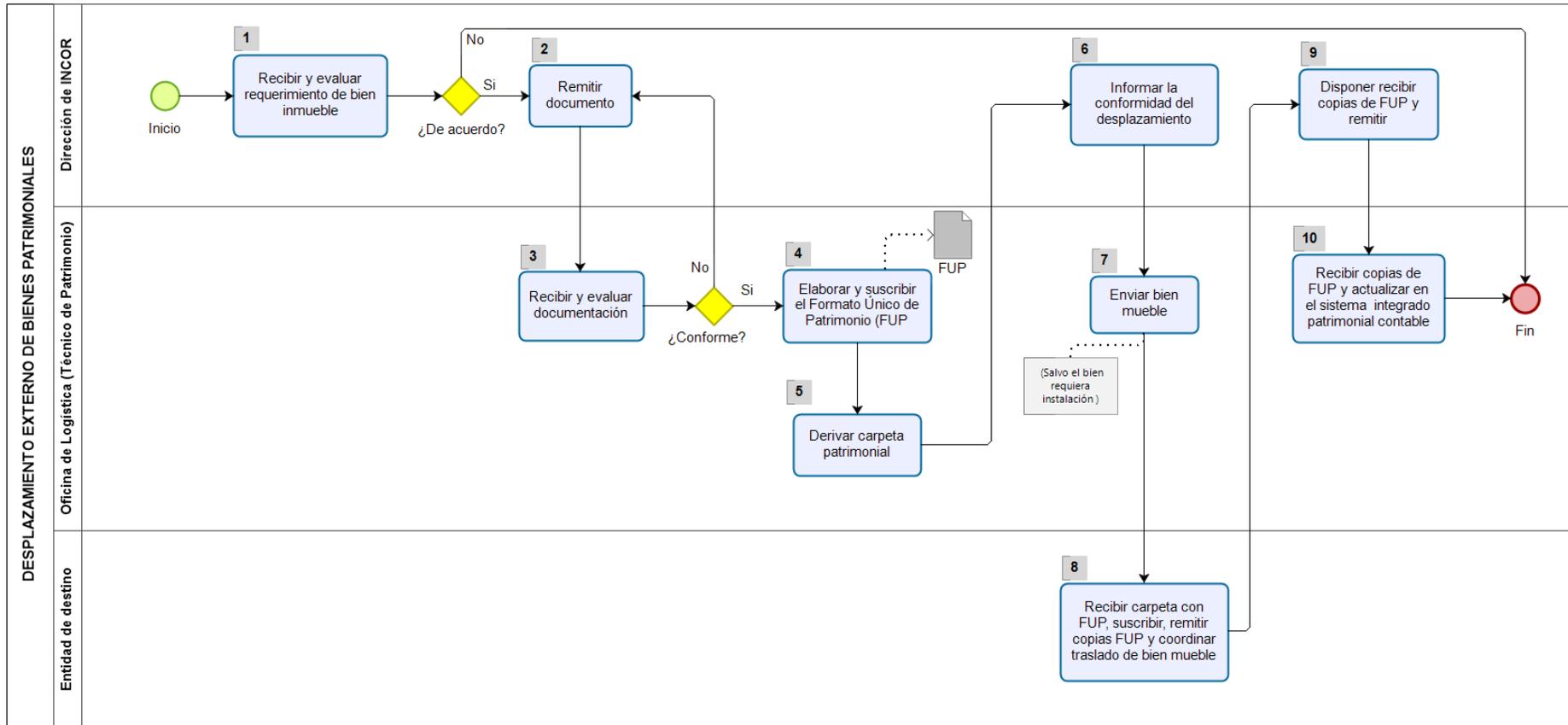


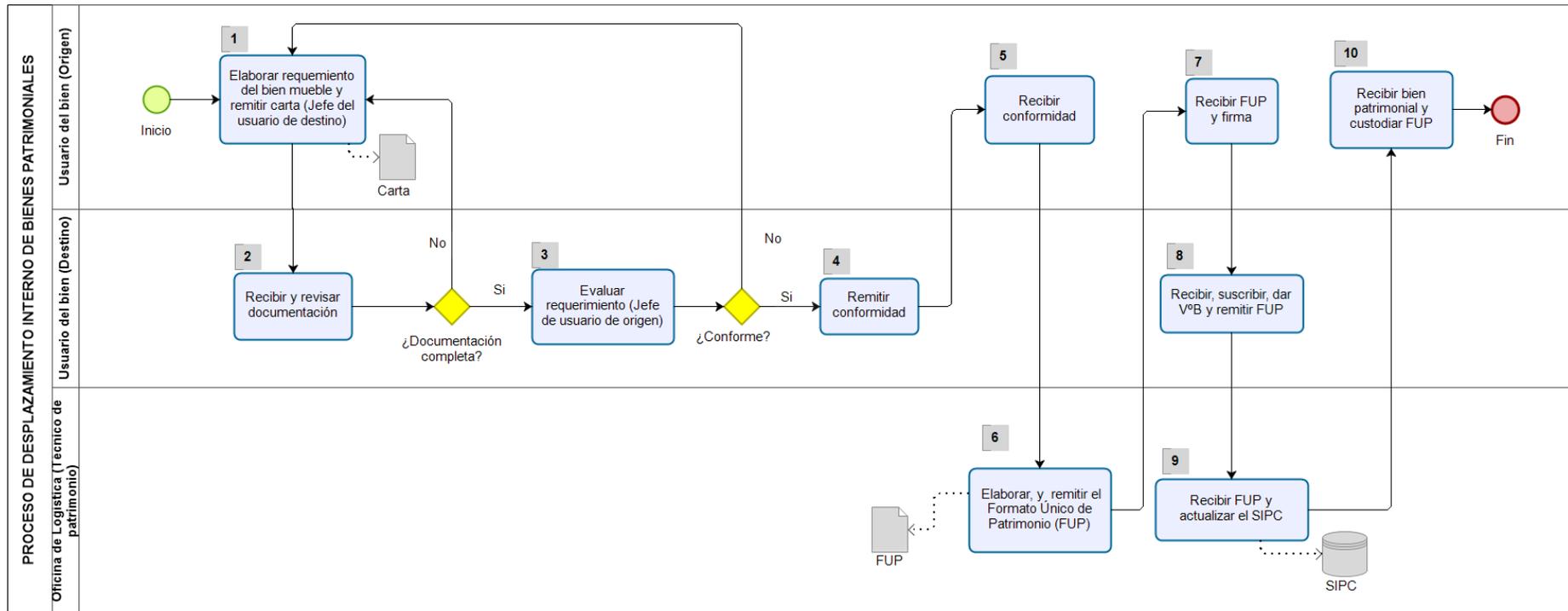


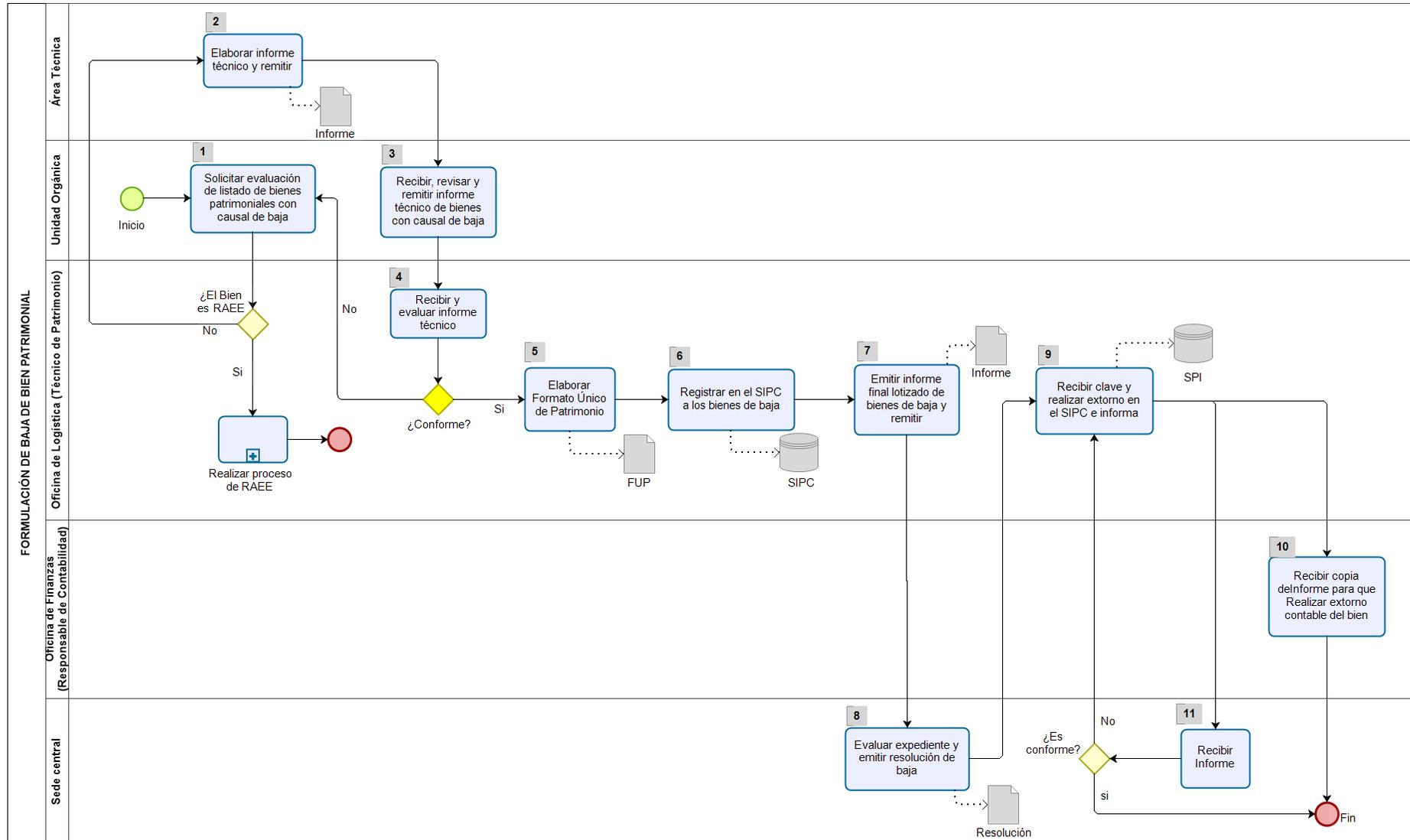


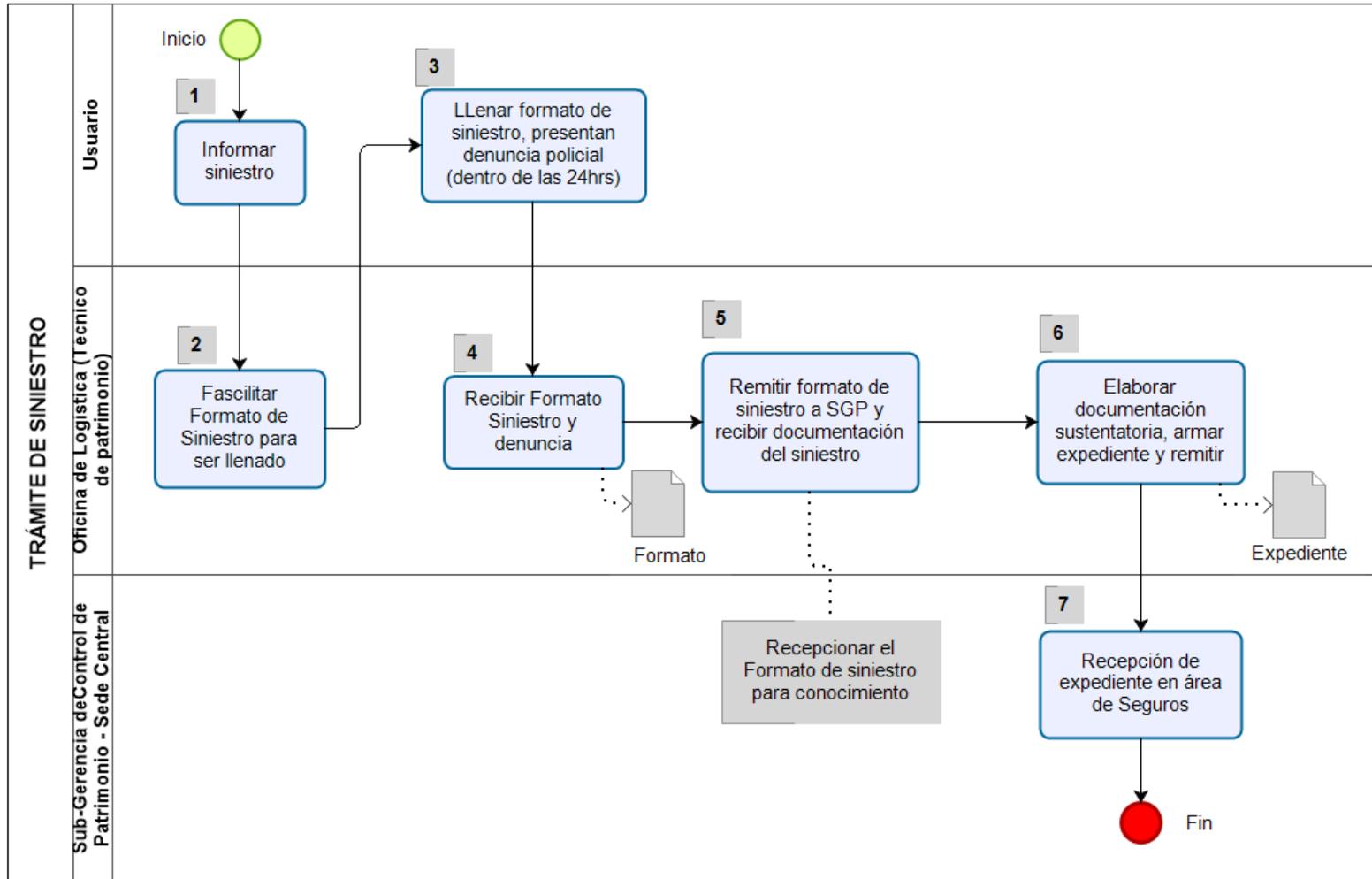




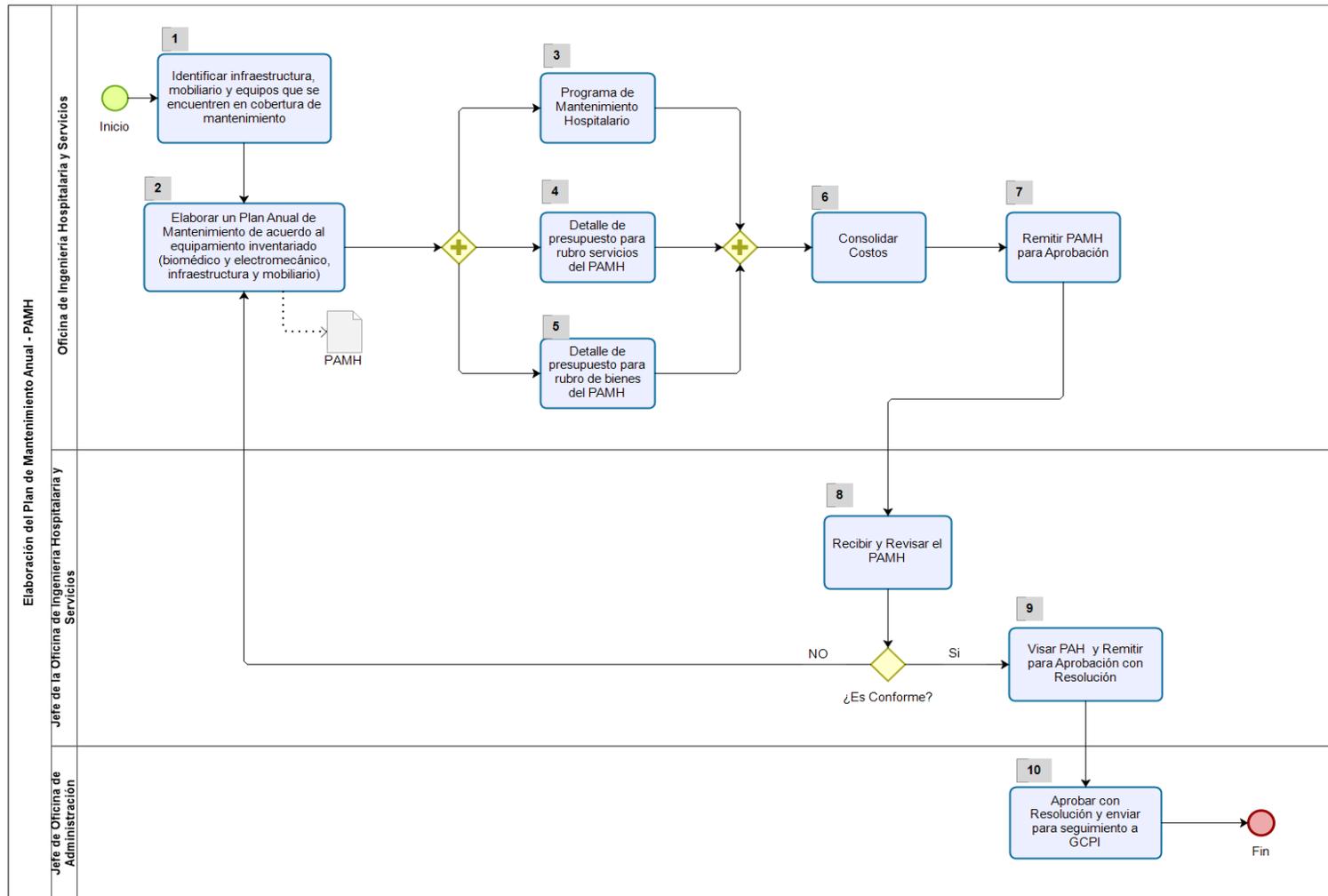


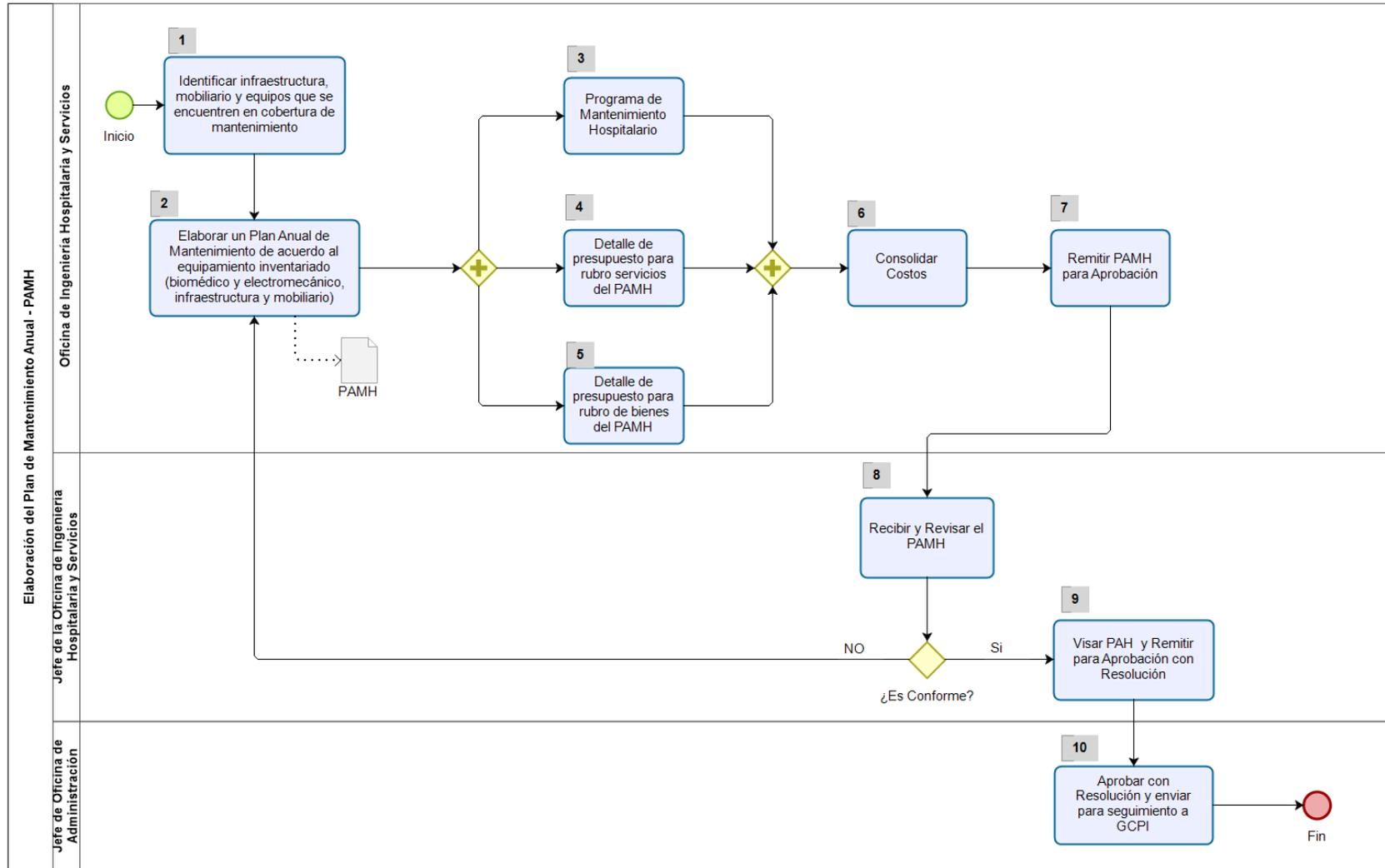


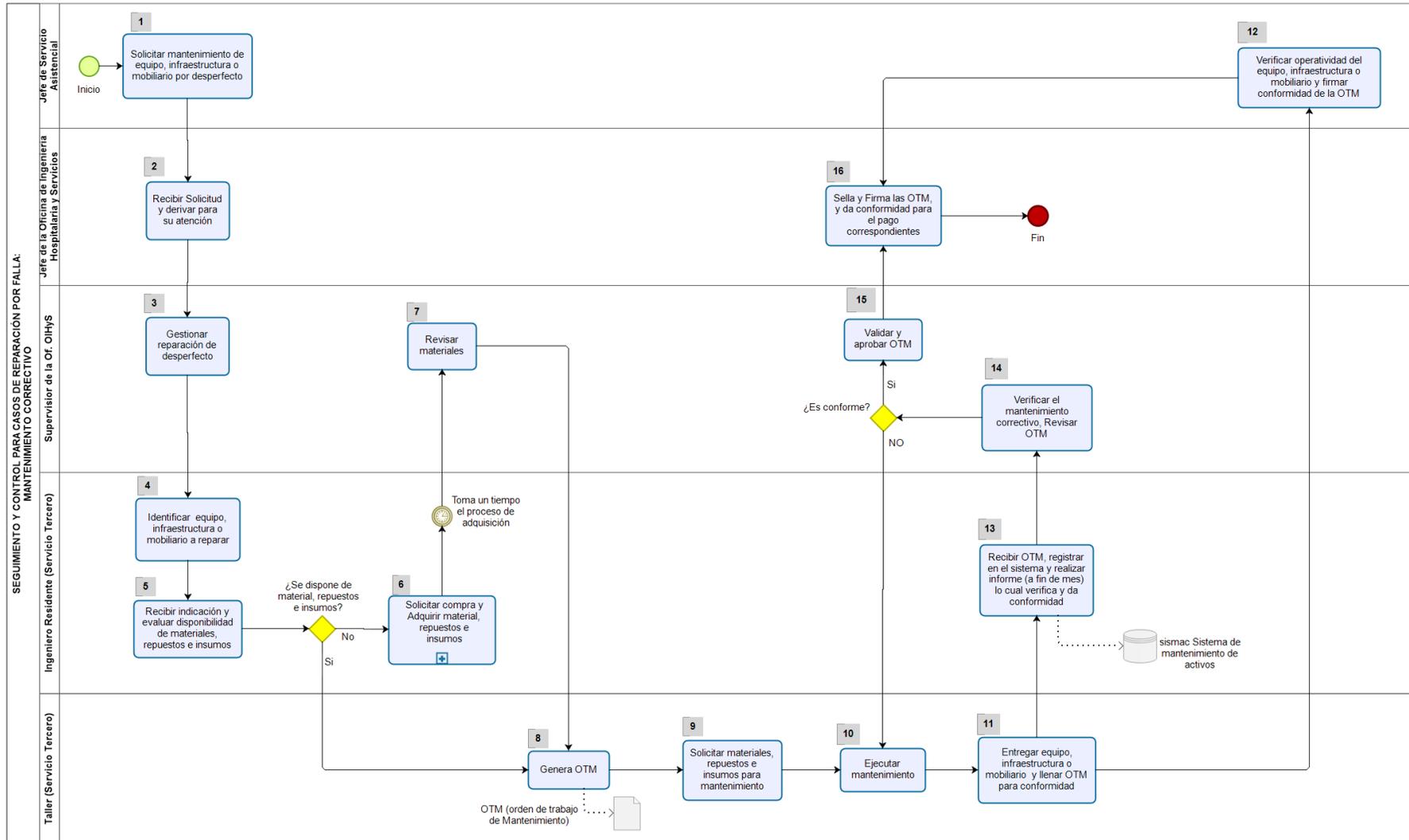


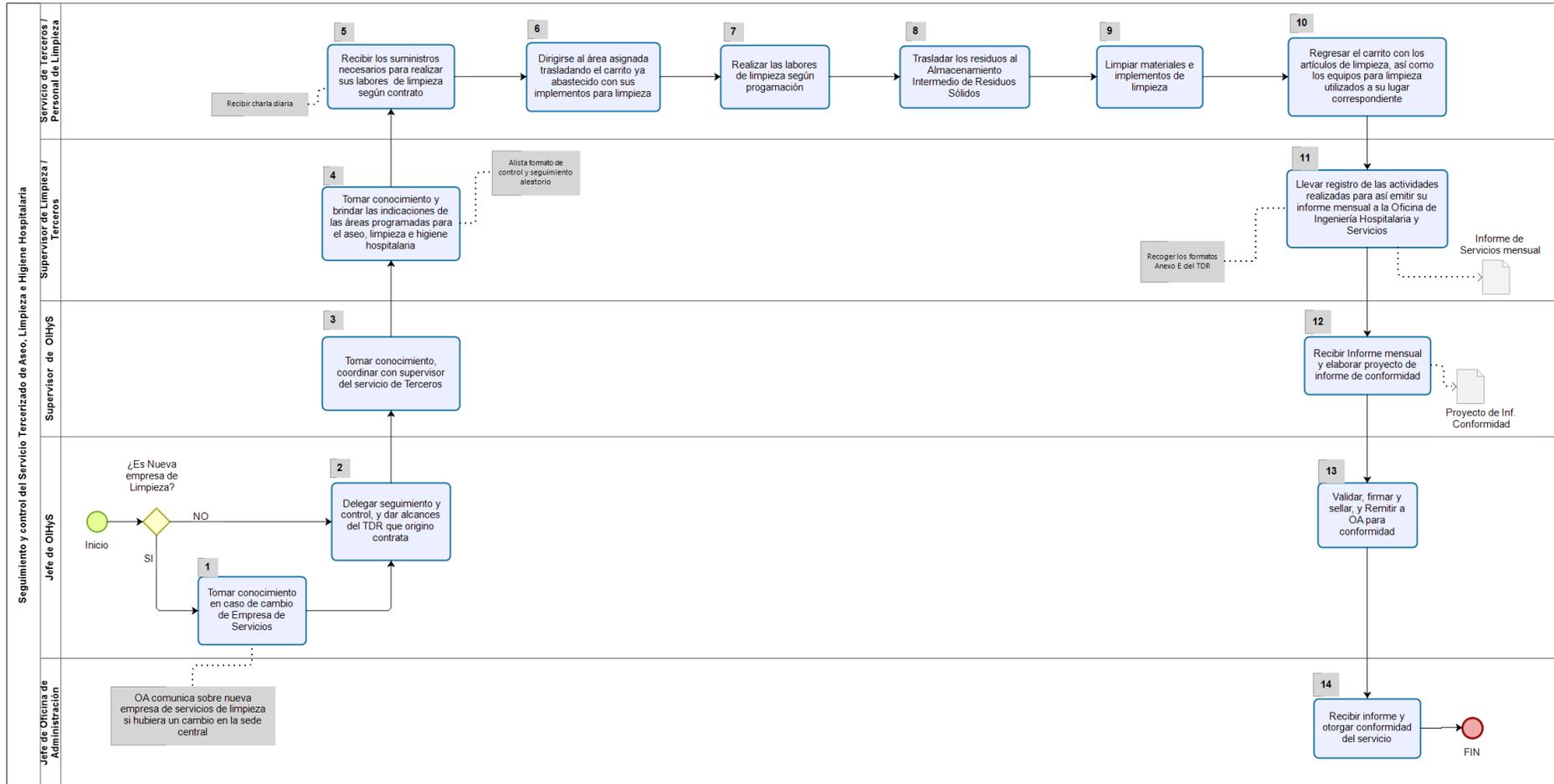


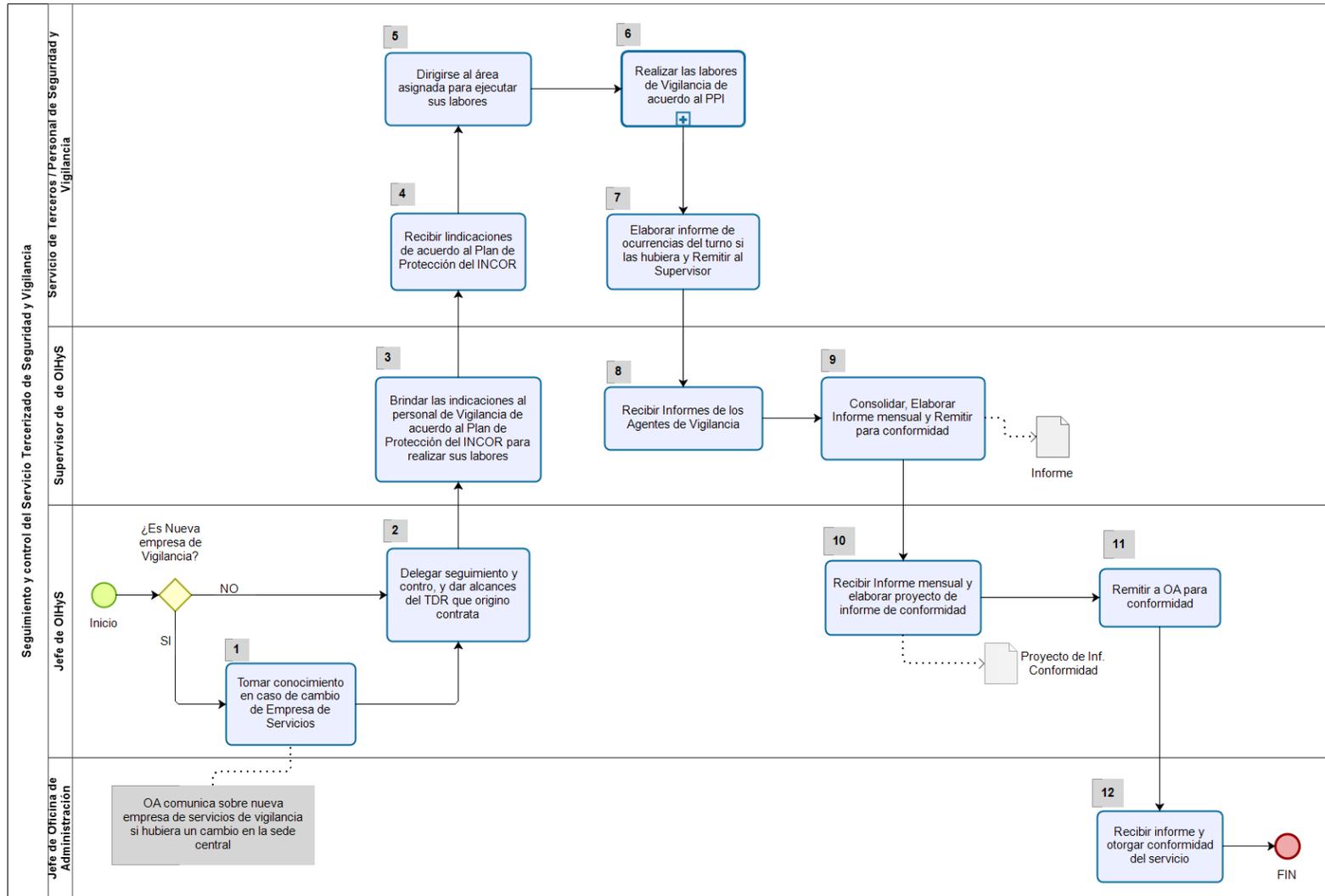
### 13.2. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

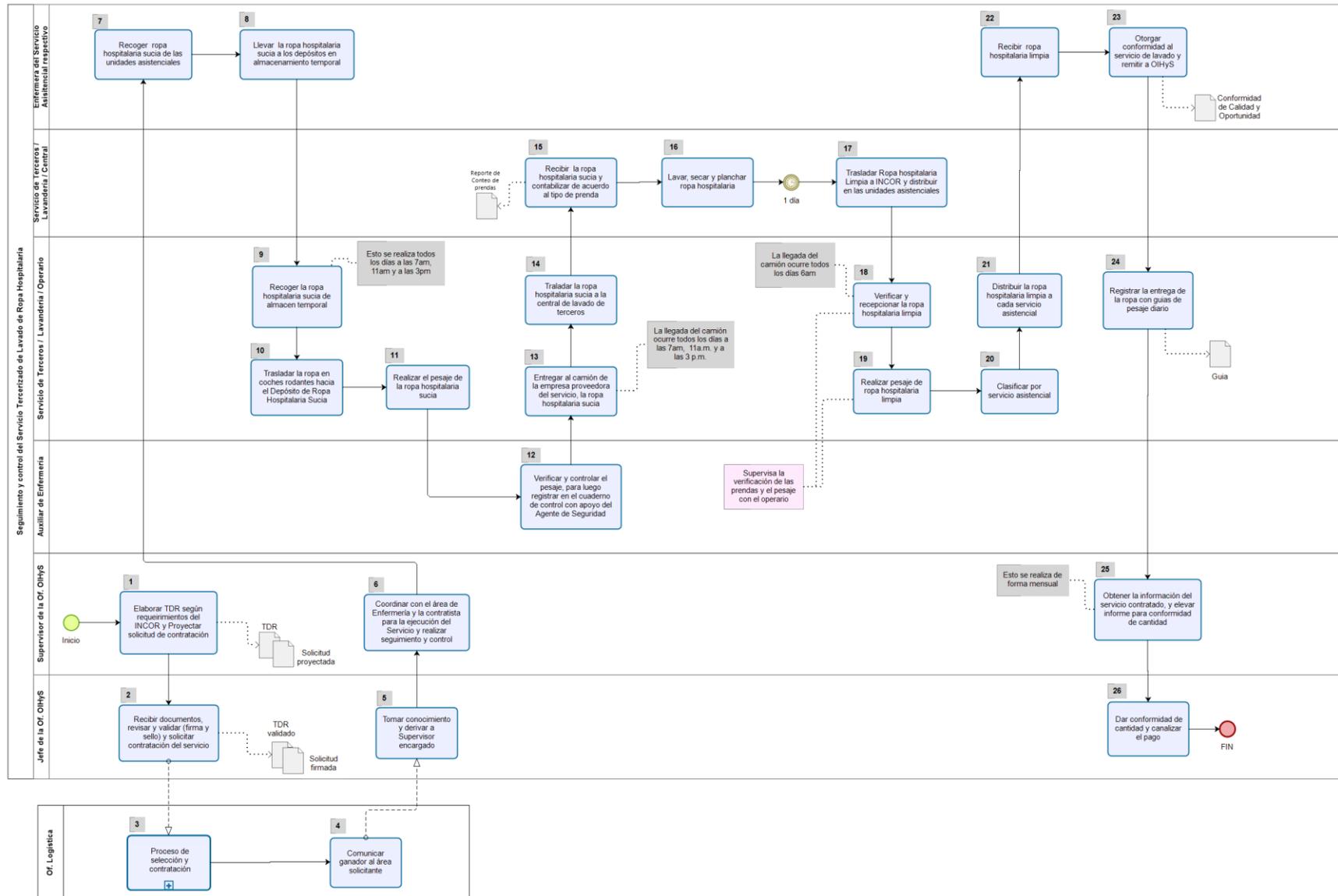


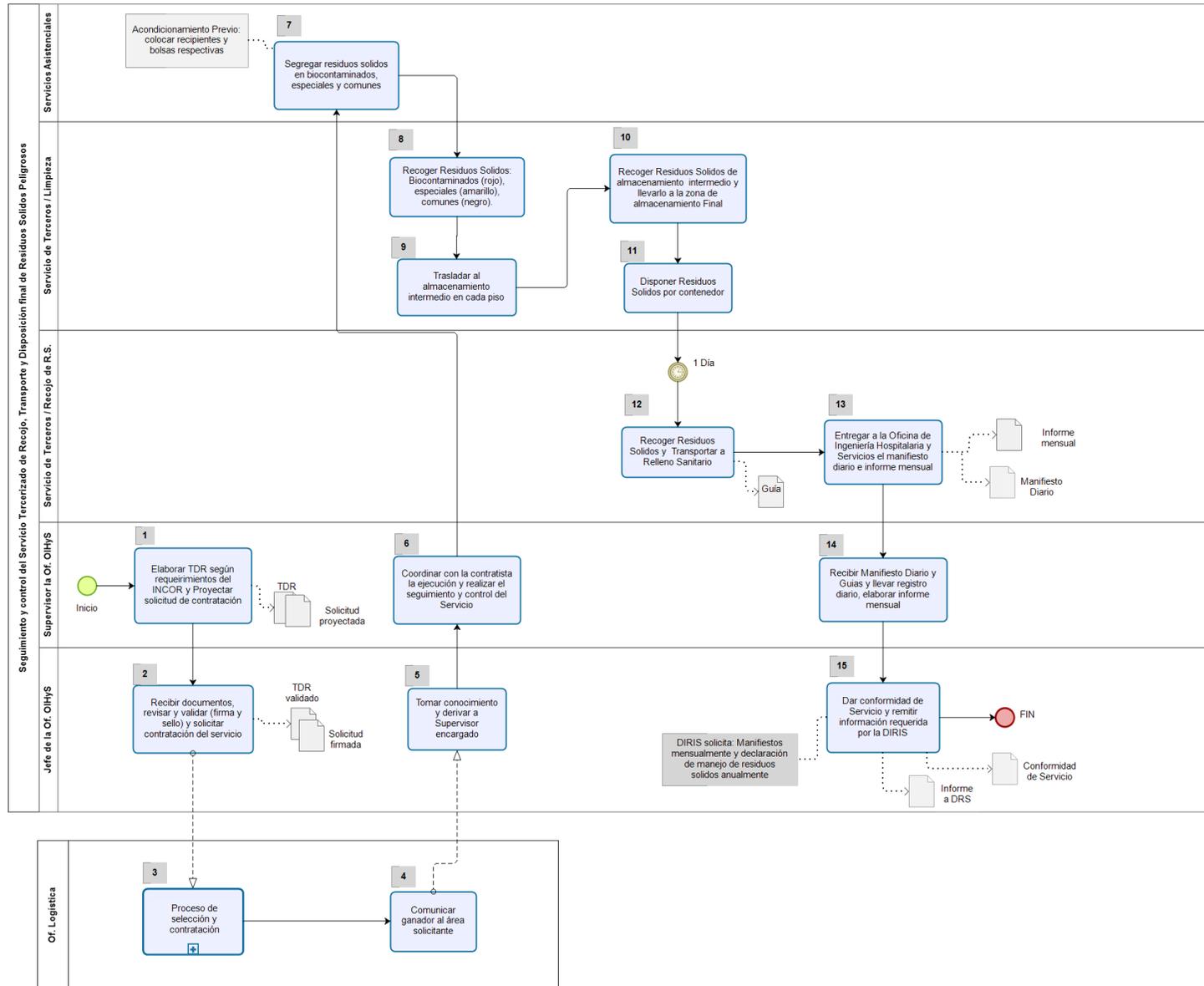




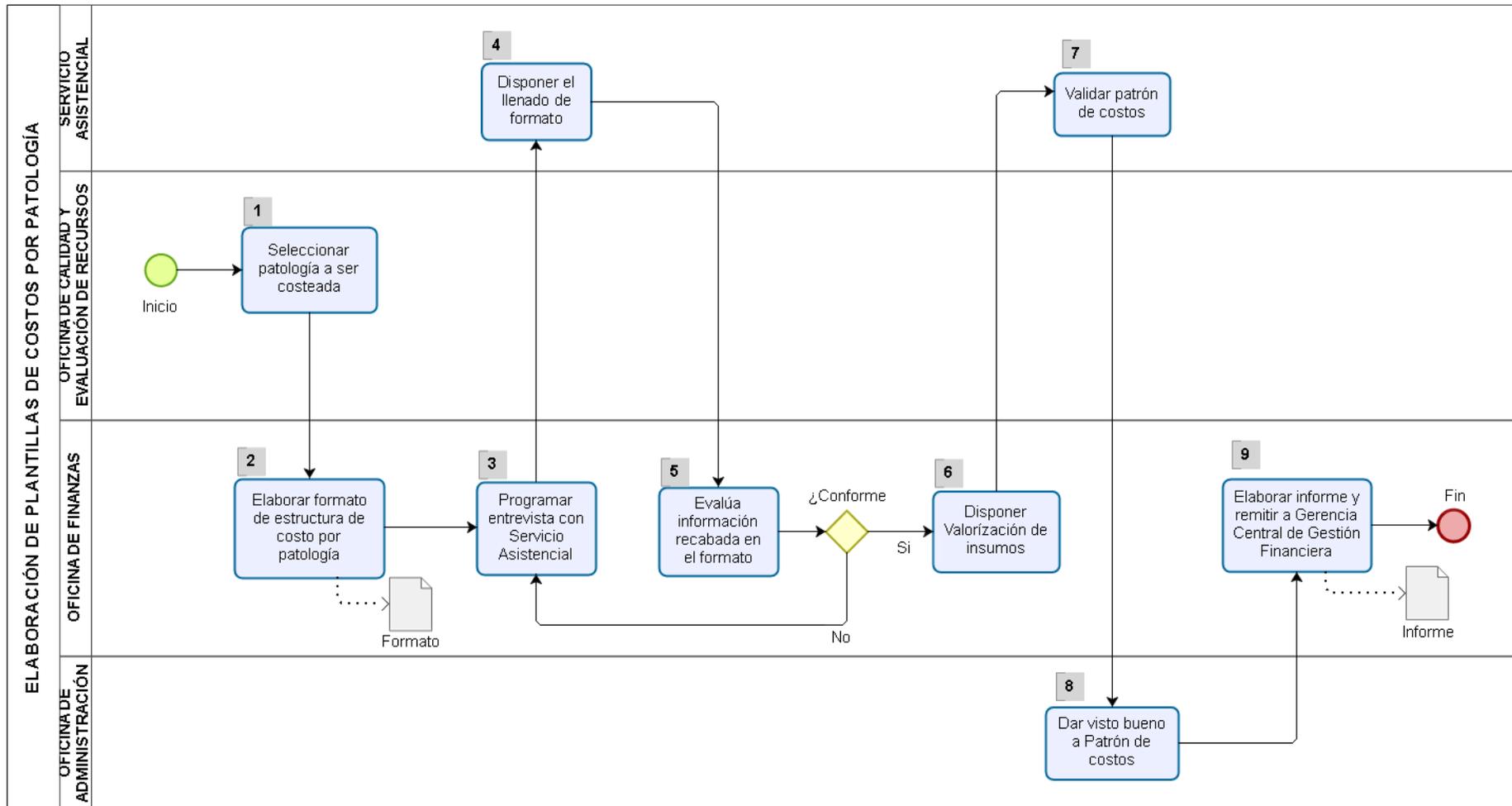


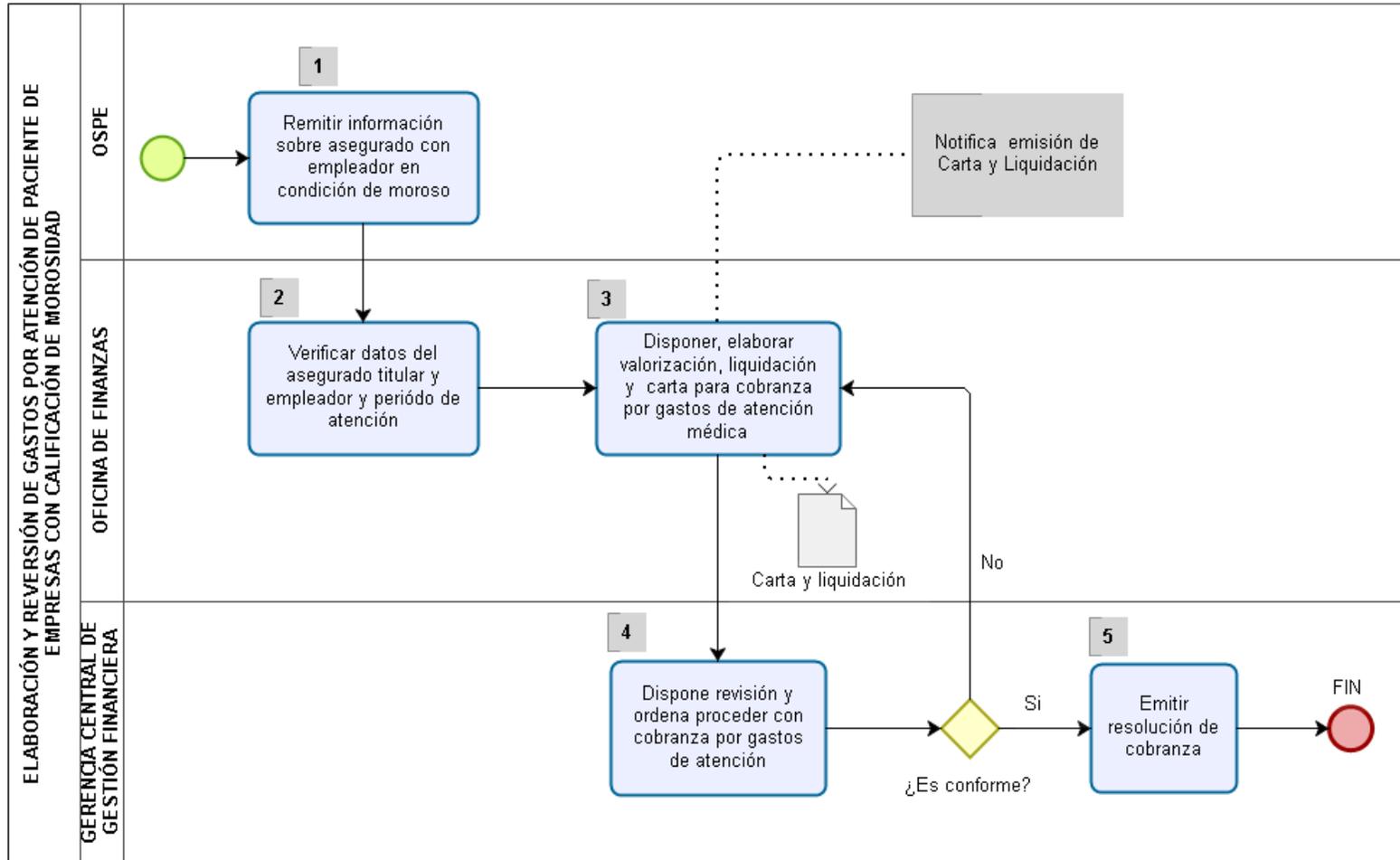


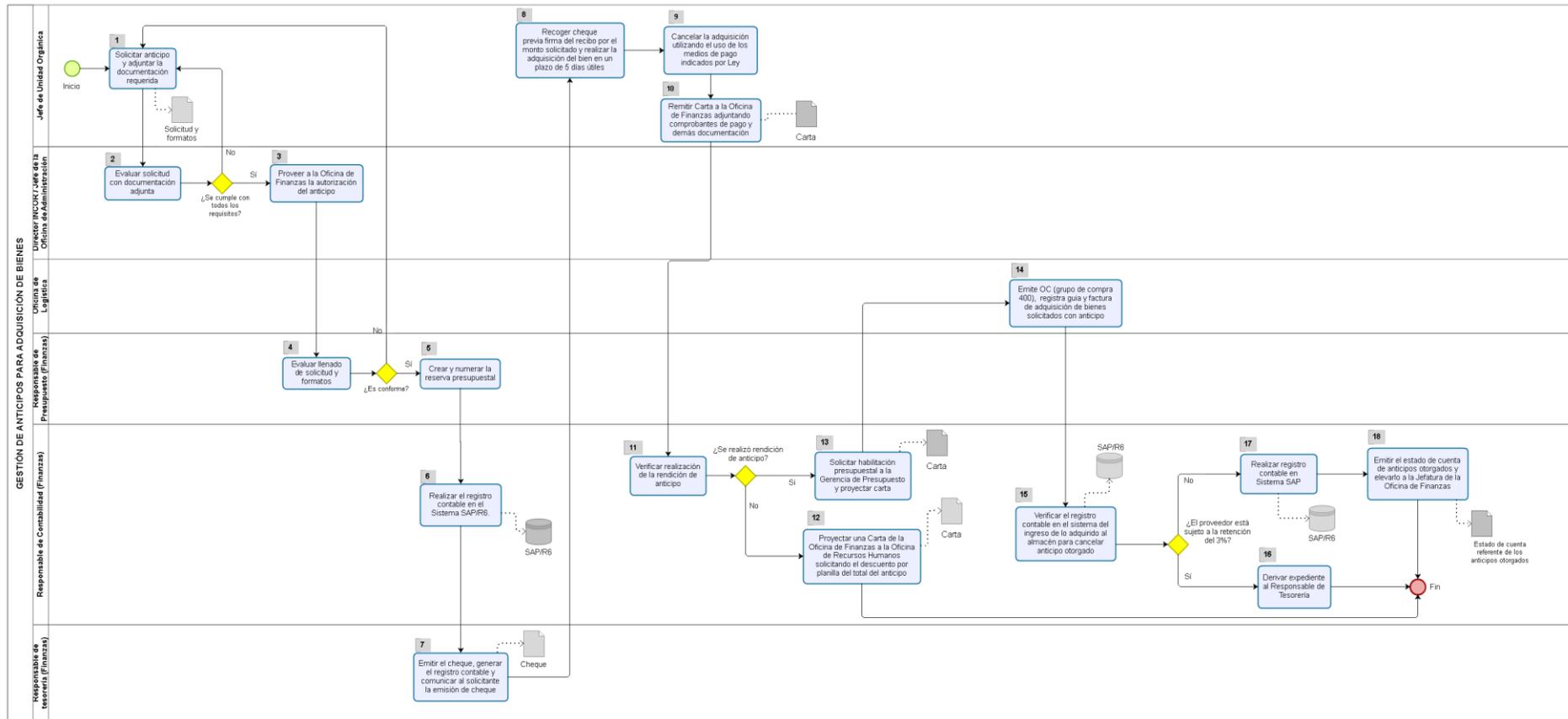


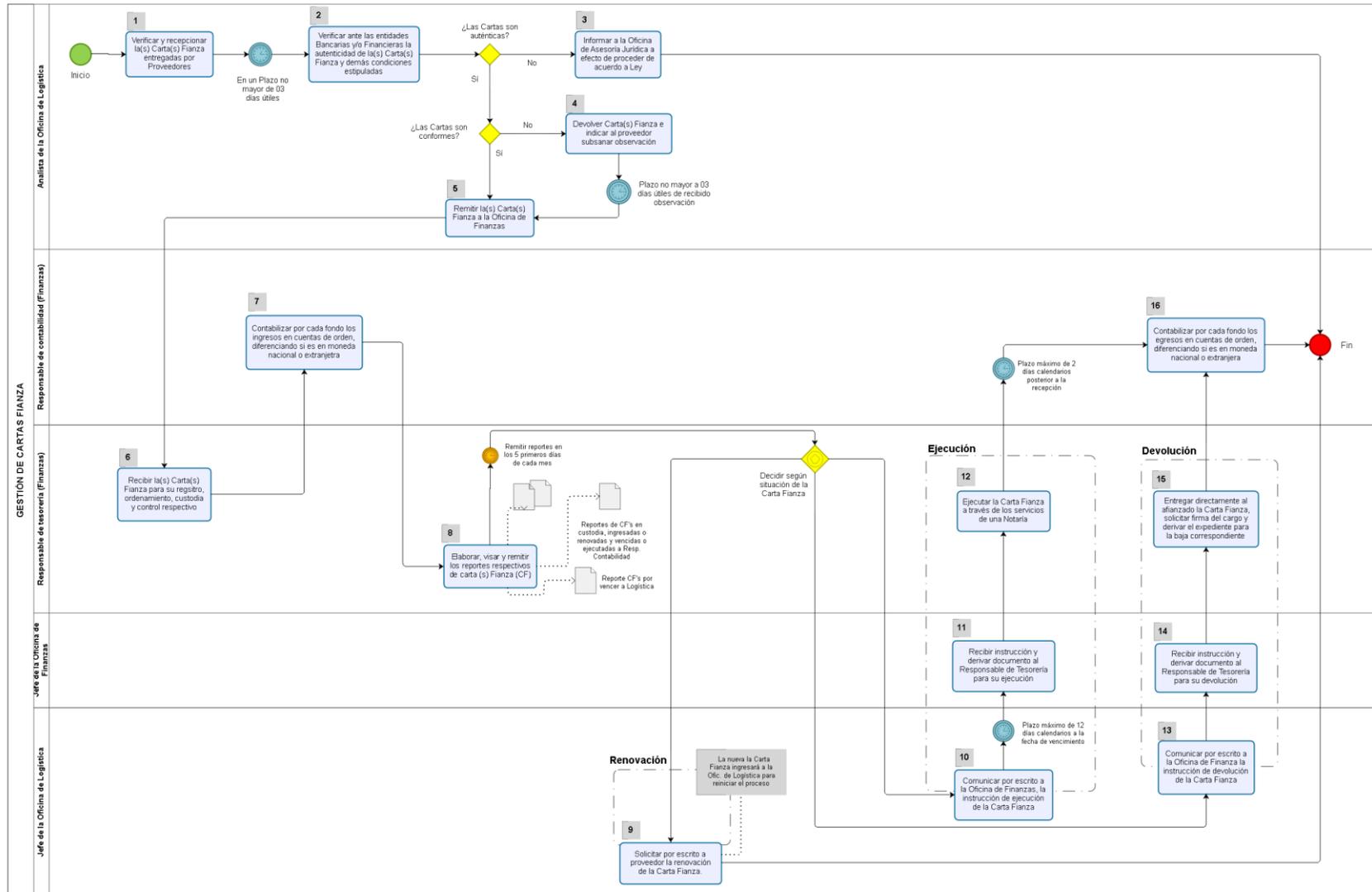


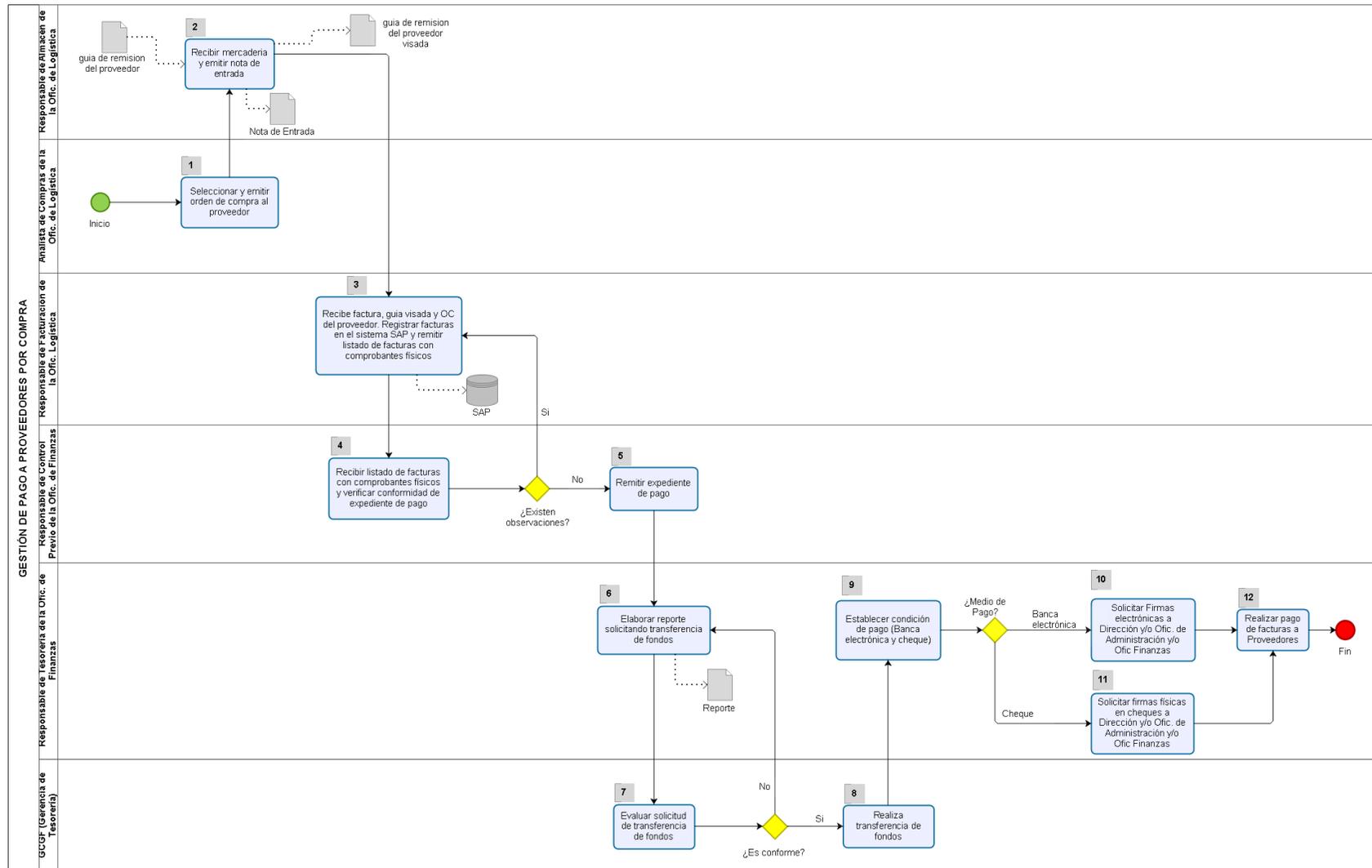
### 13.3. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Financiera

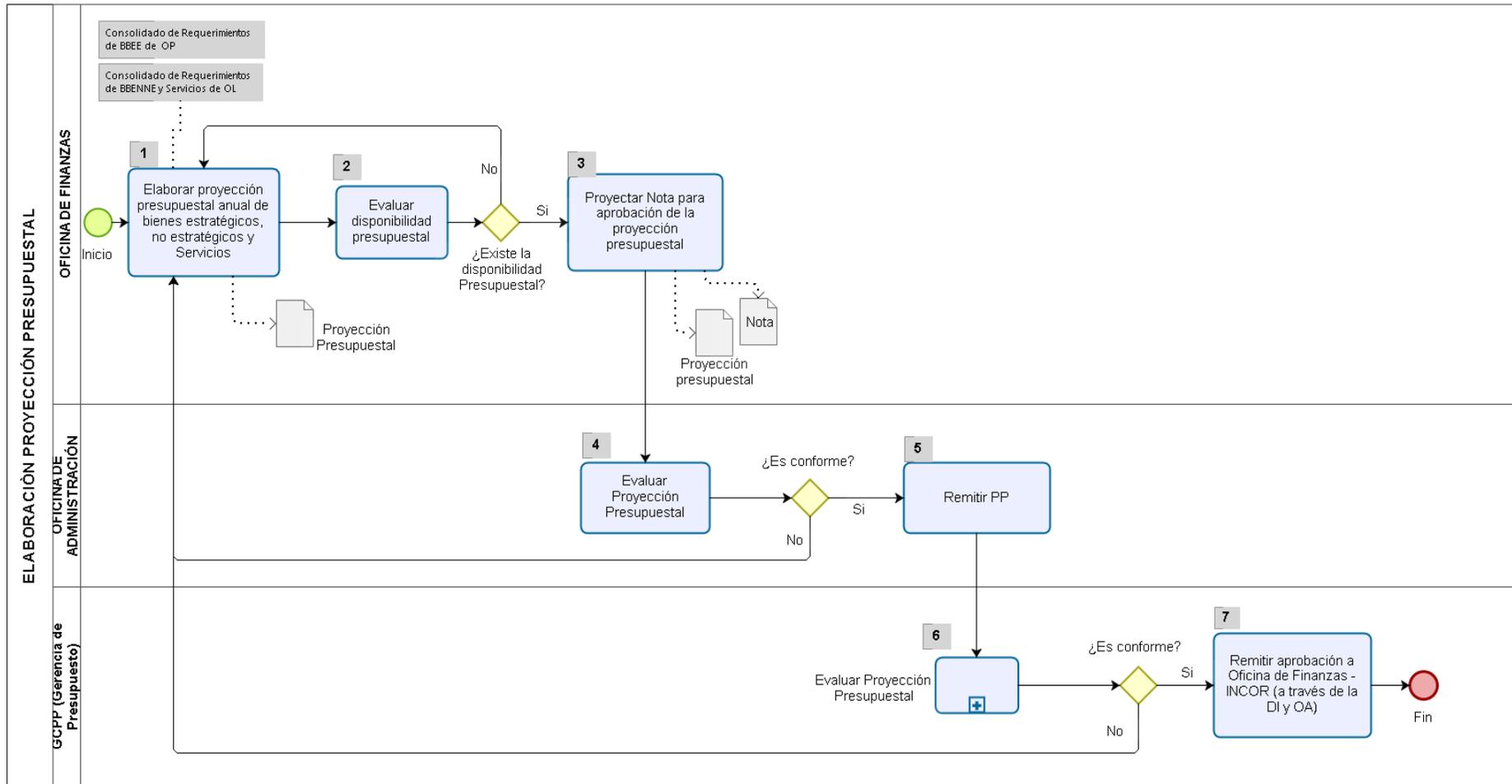


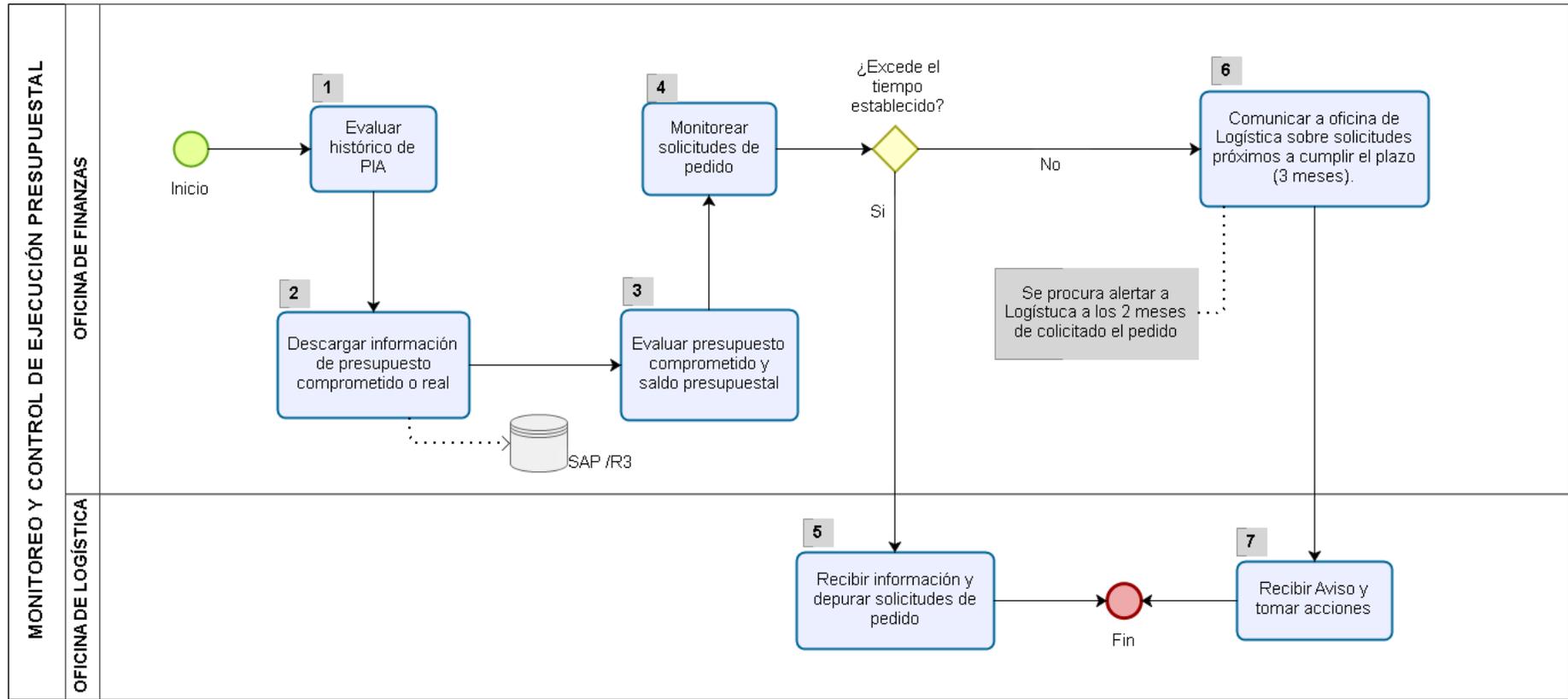




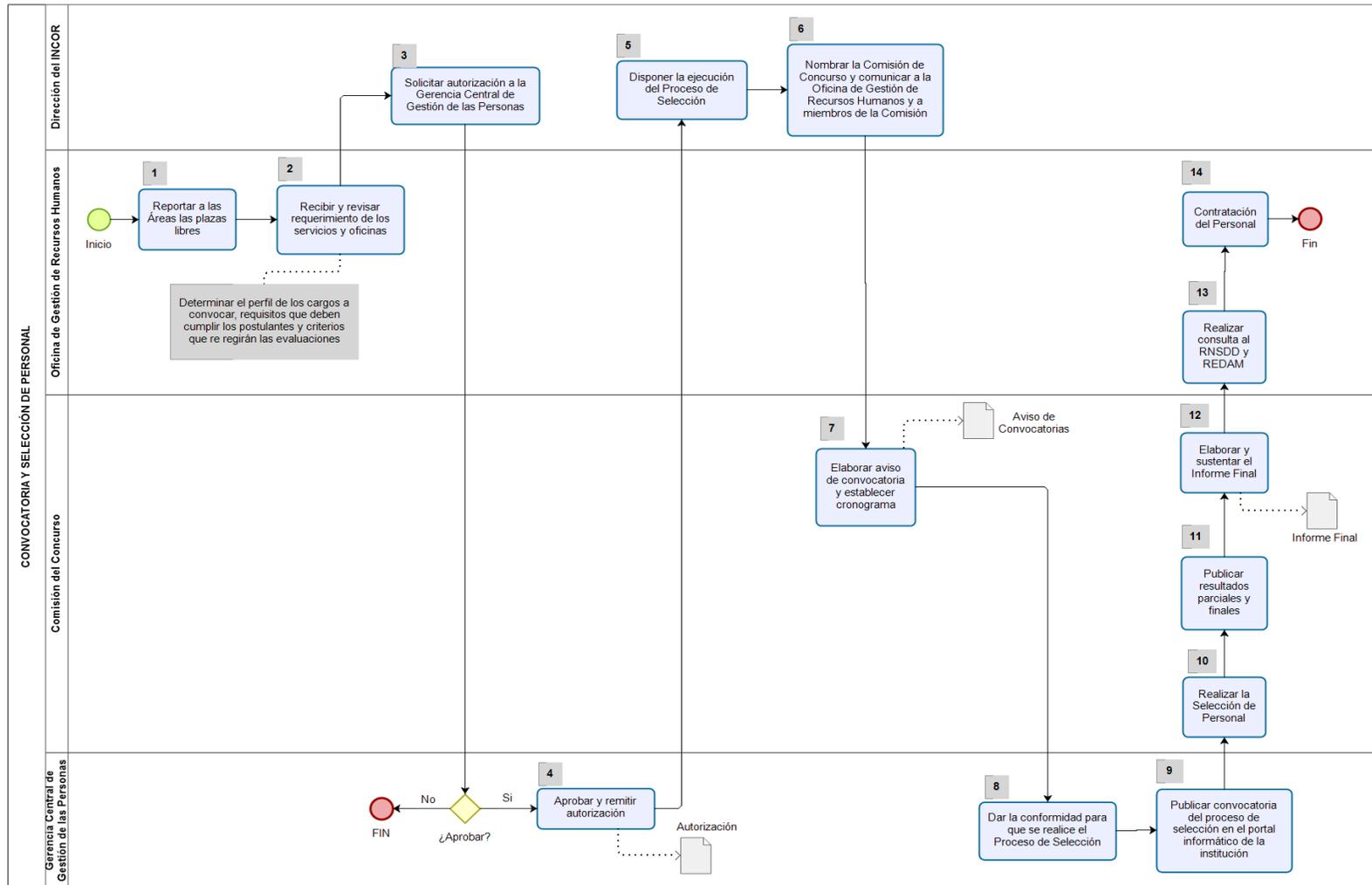


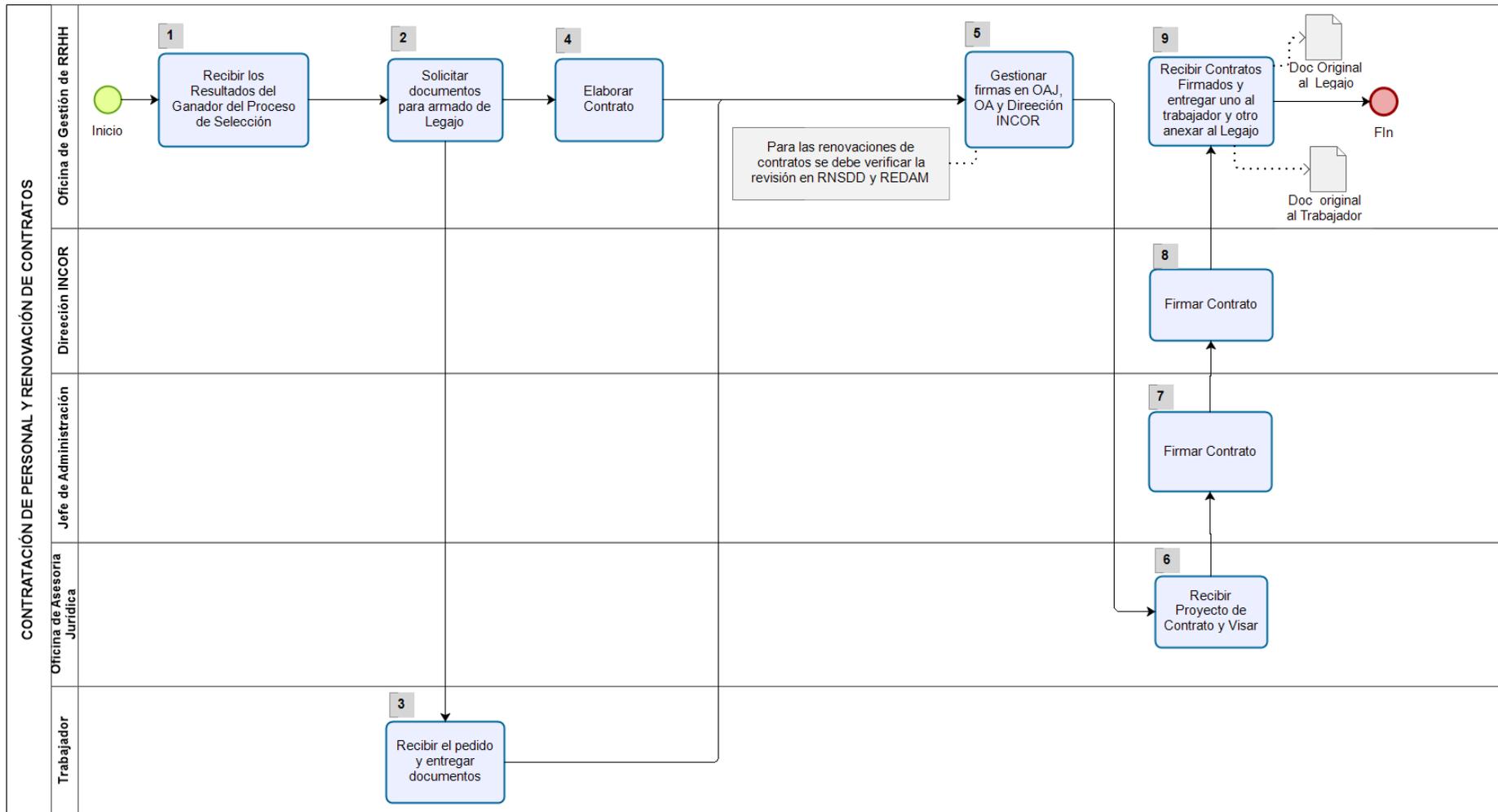


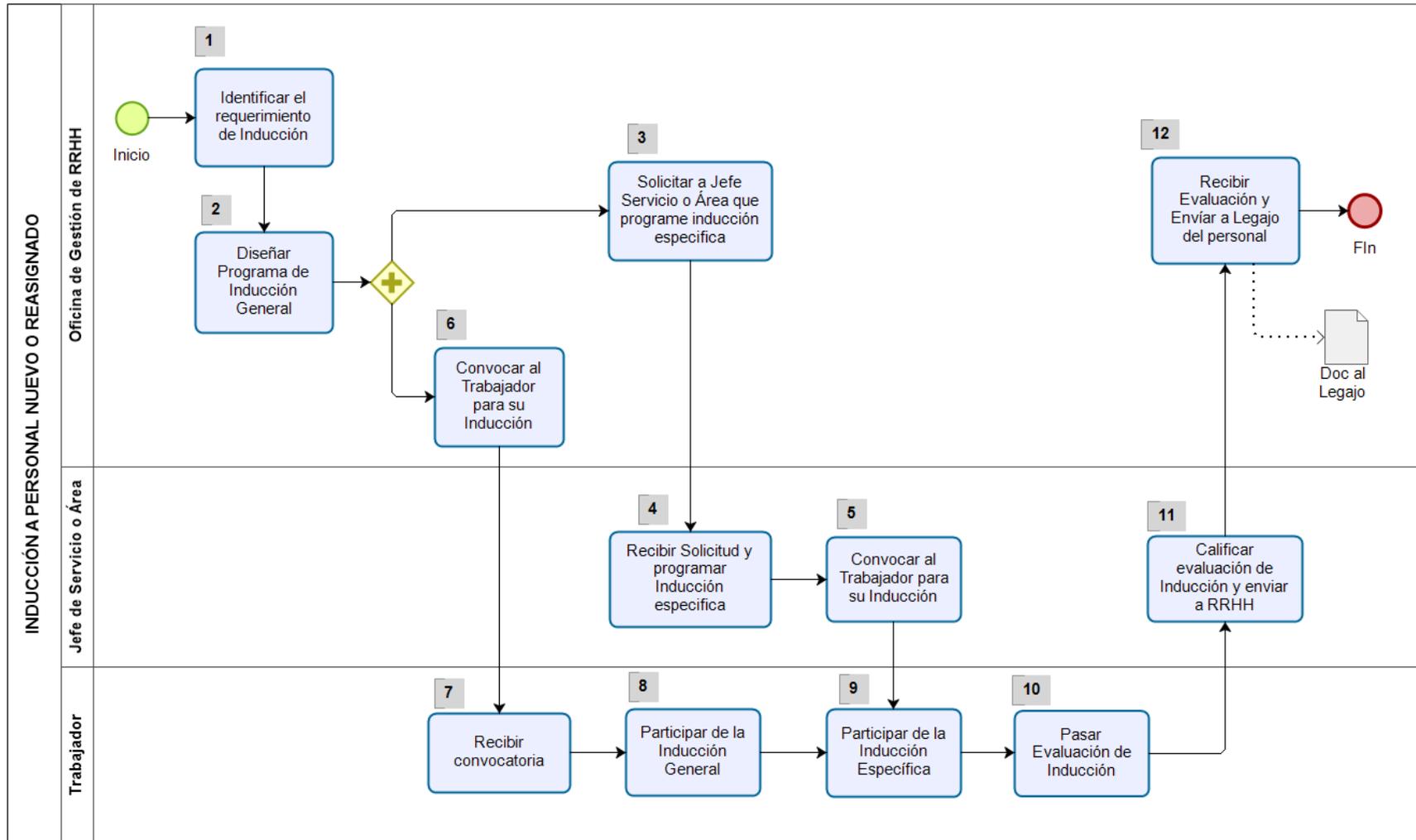


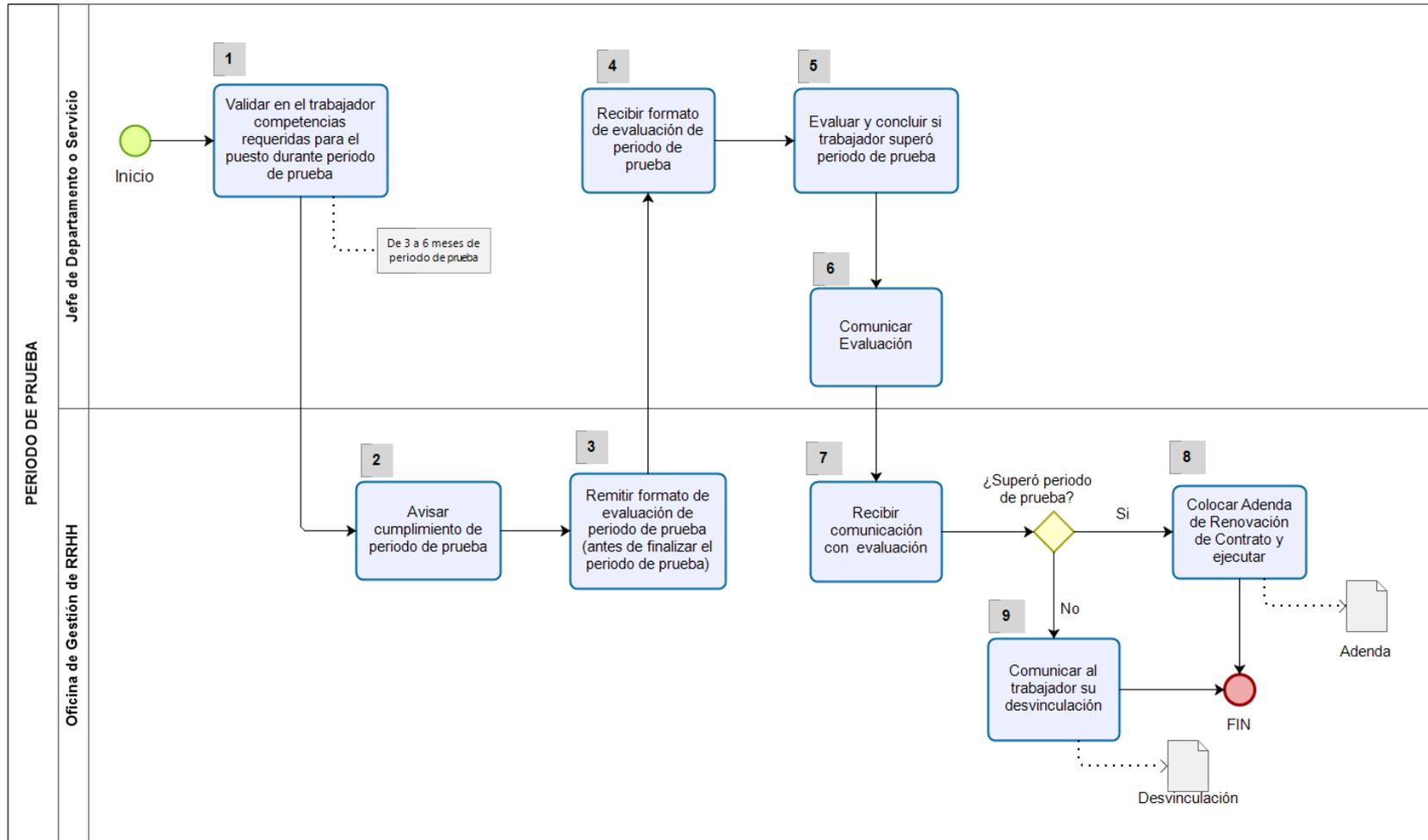


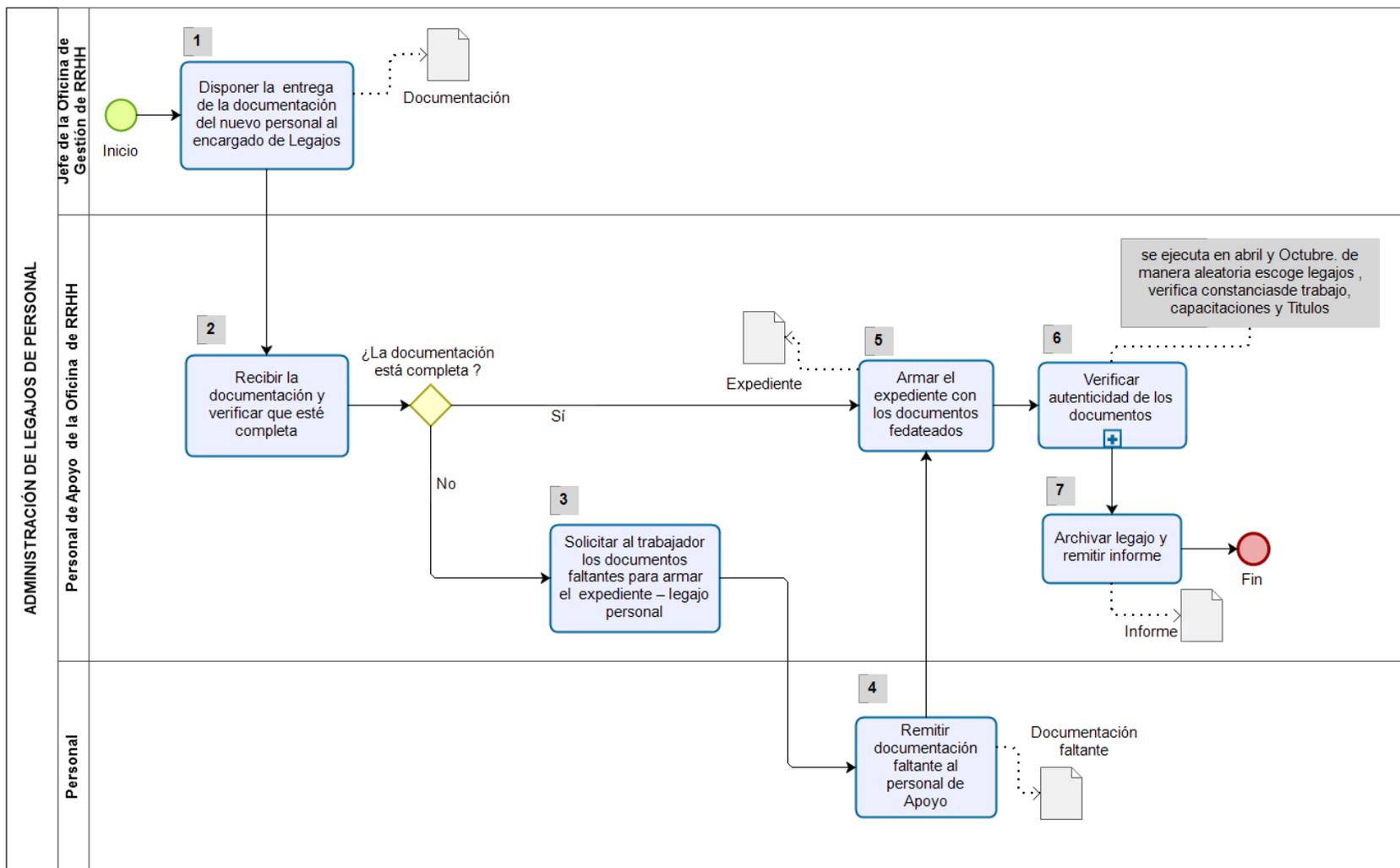
### 13.4. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión de las Personas

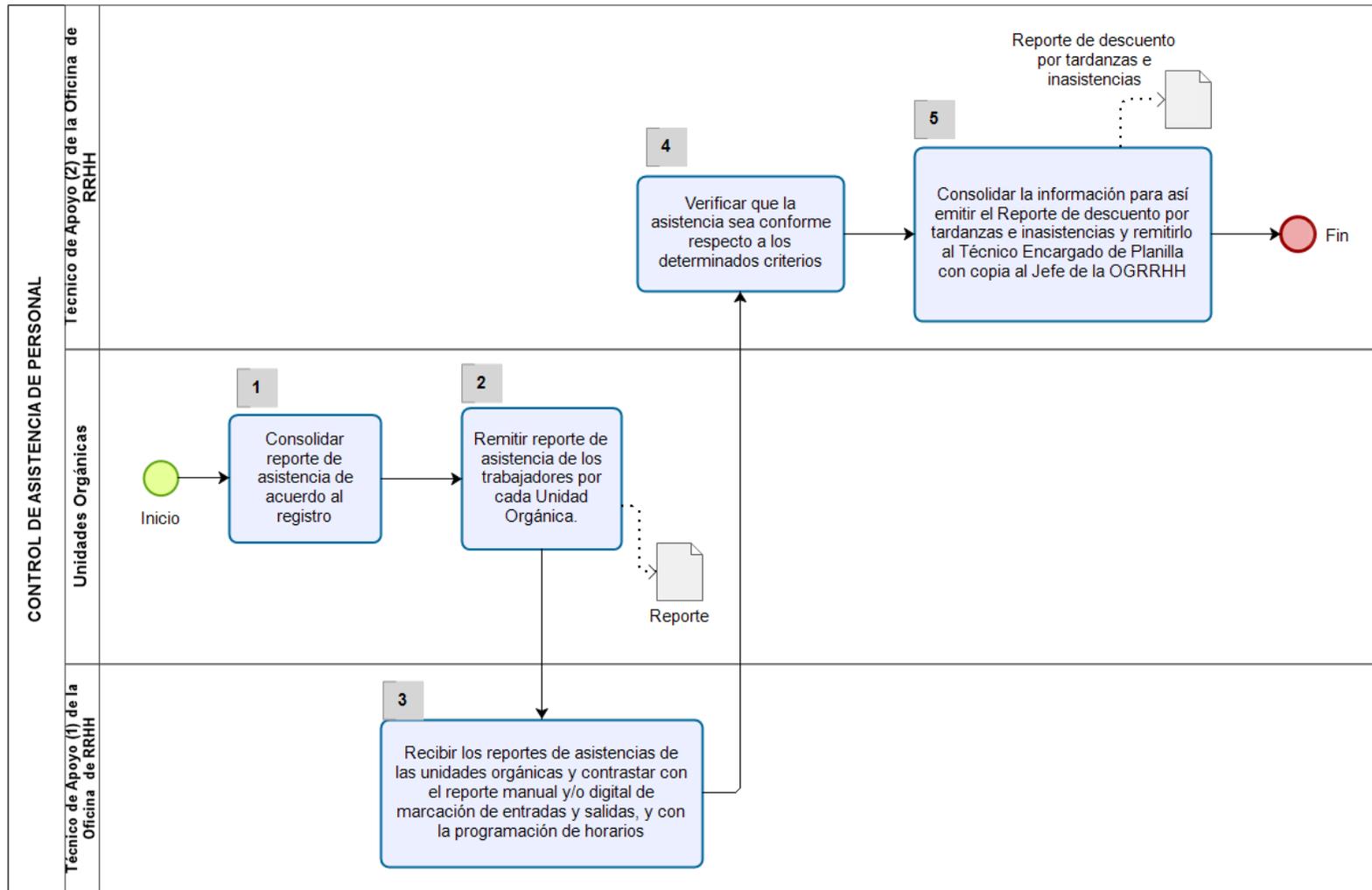


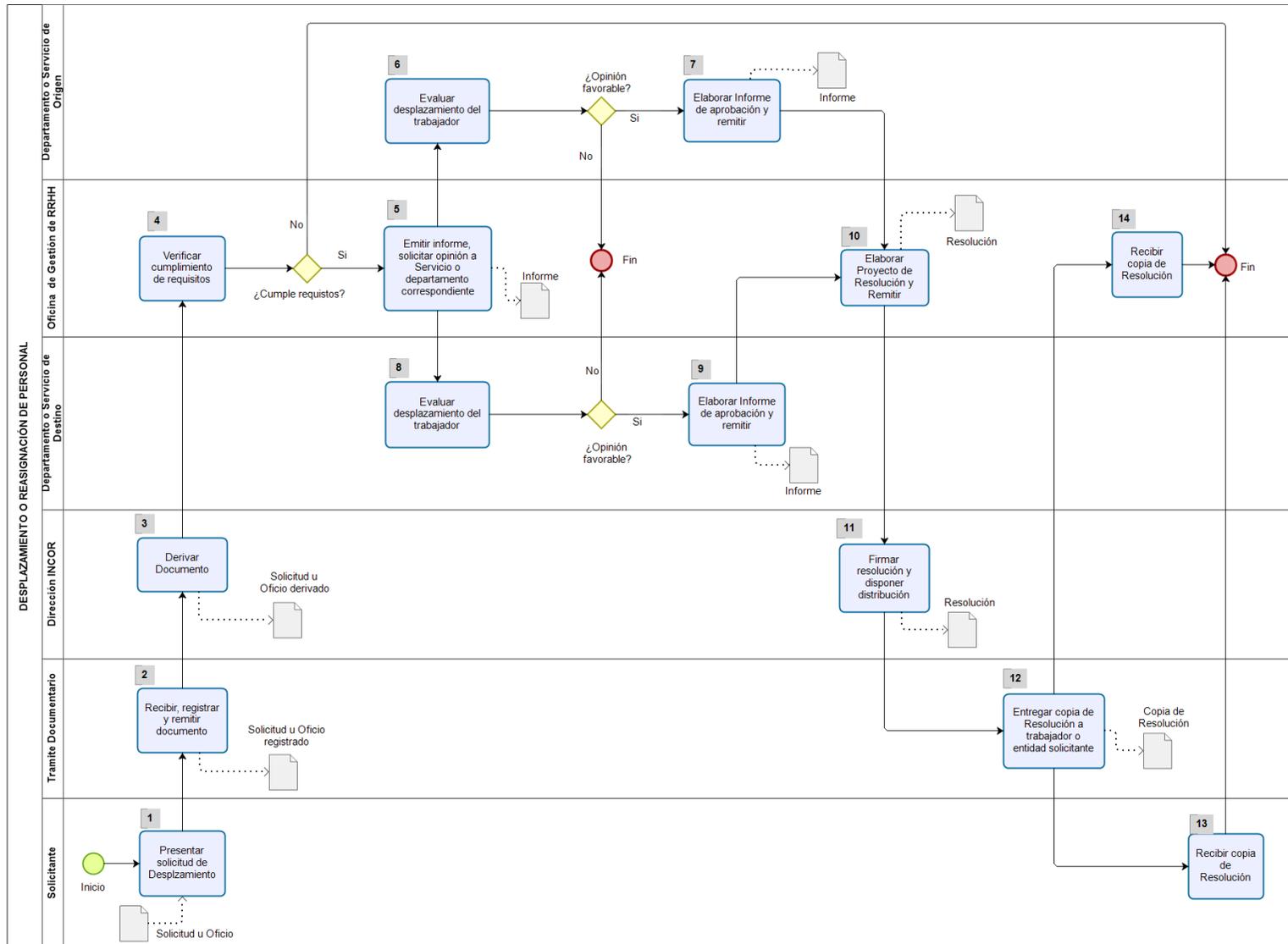


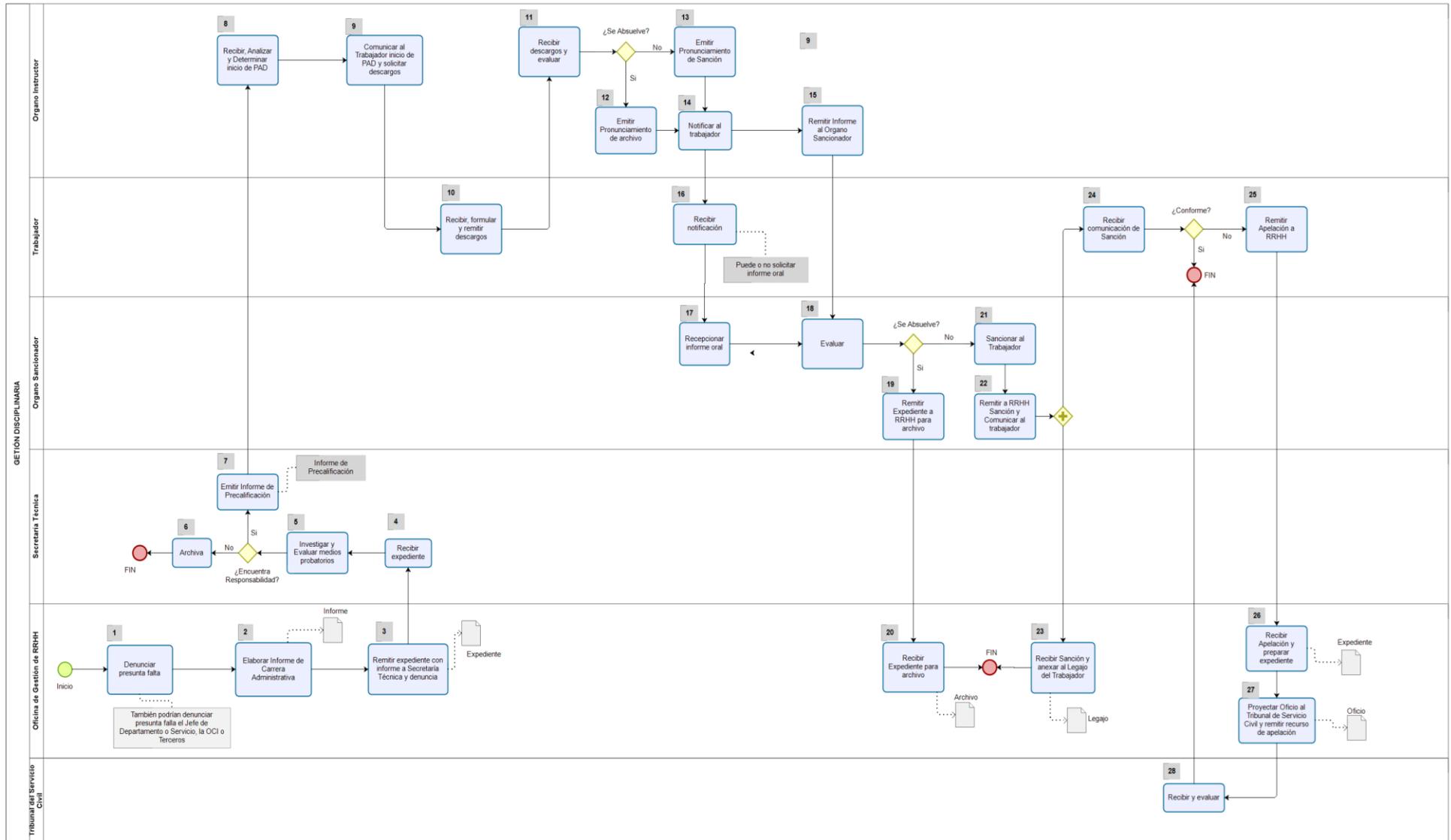


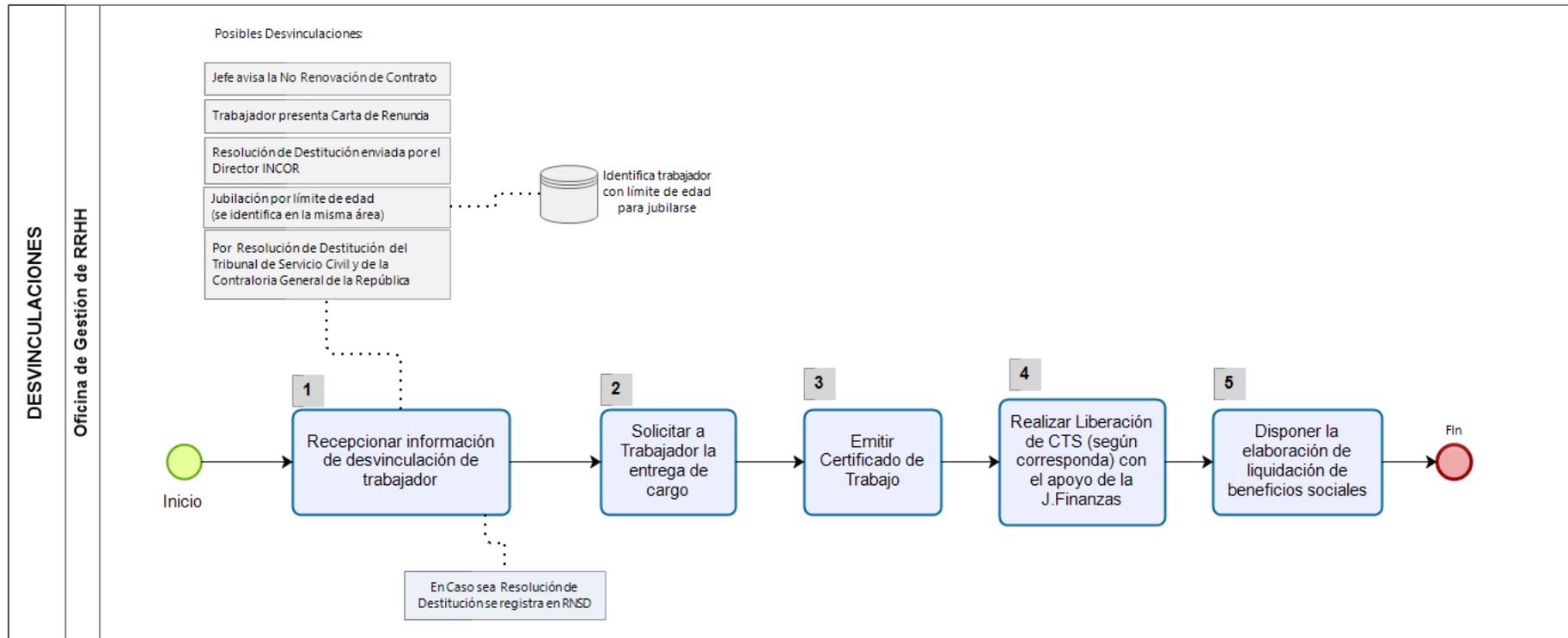


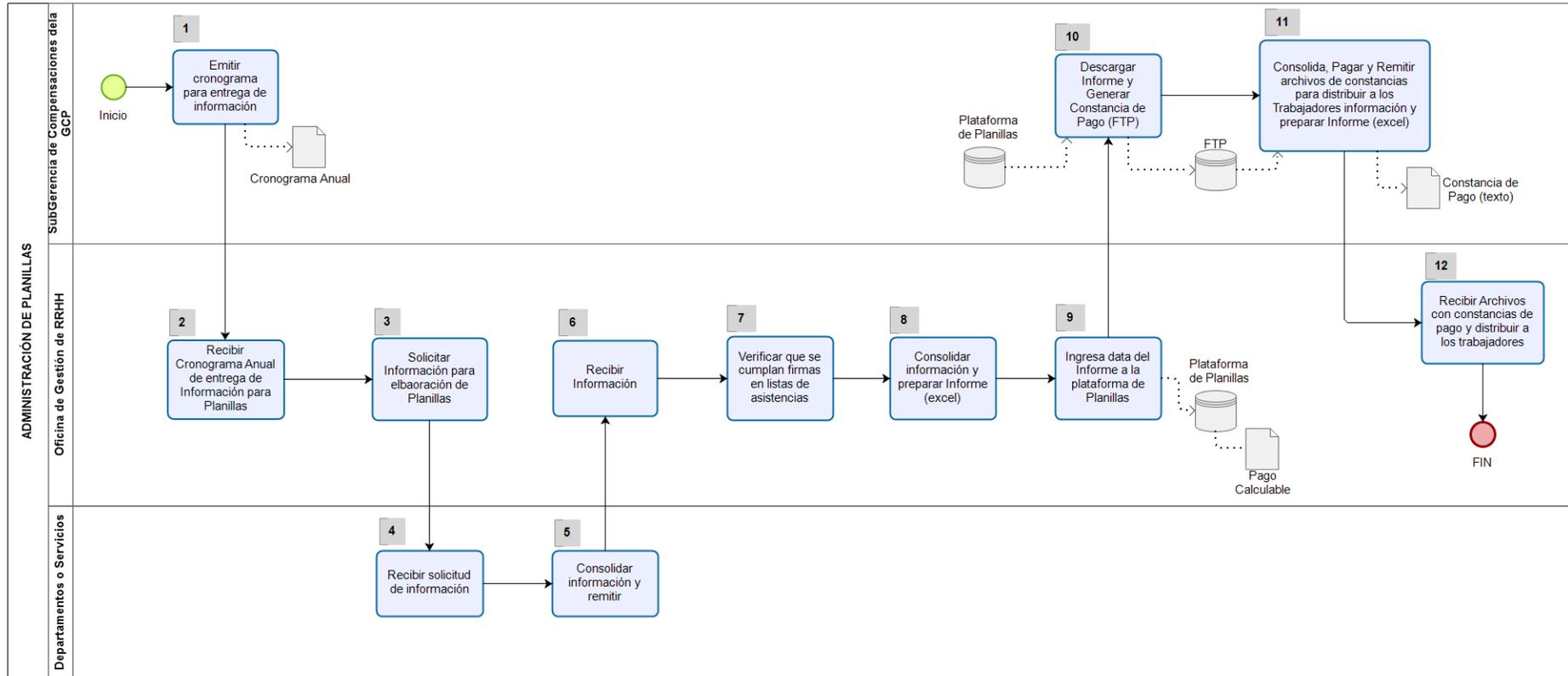


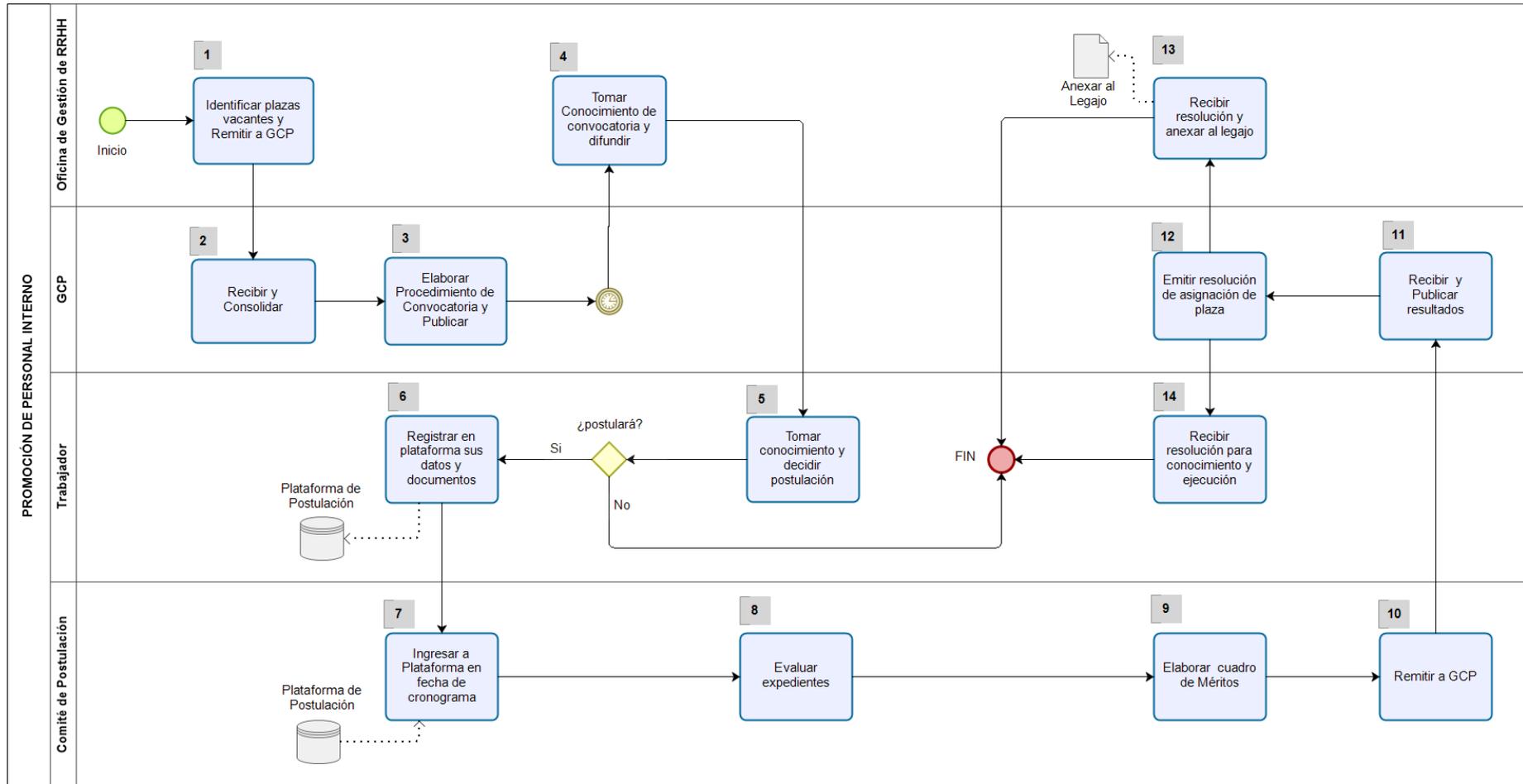


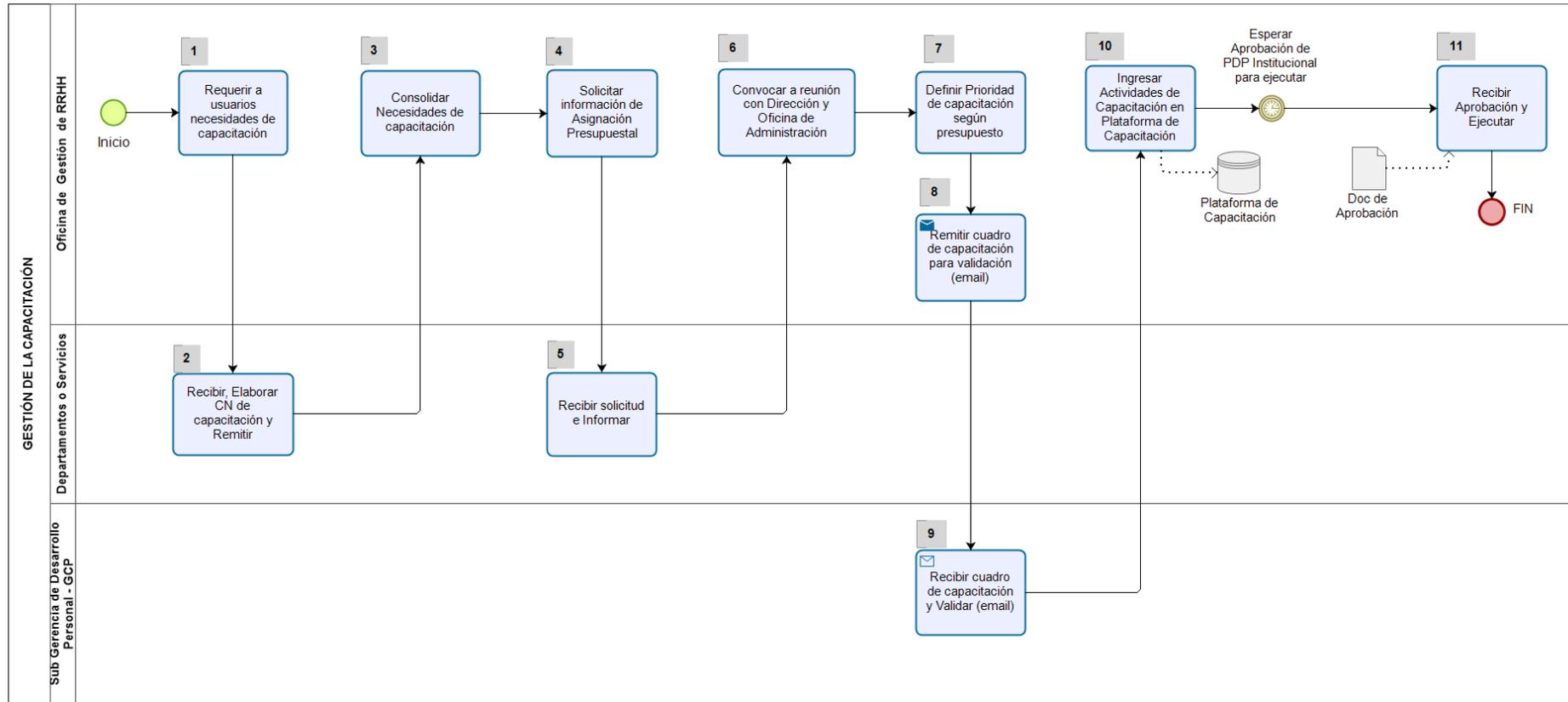


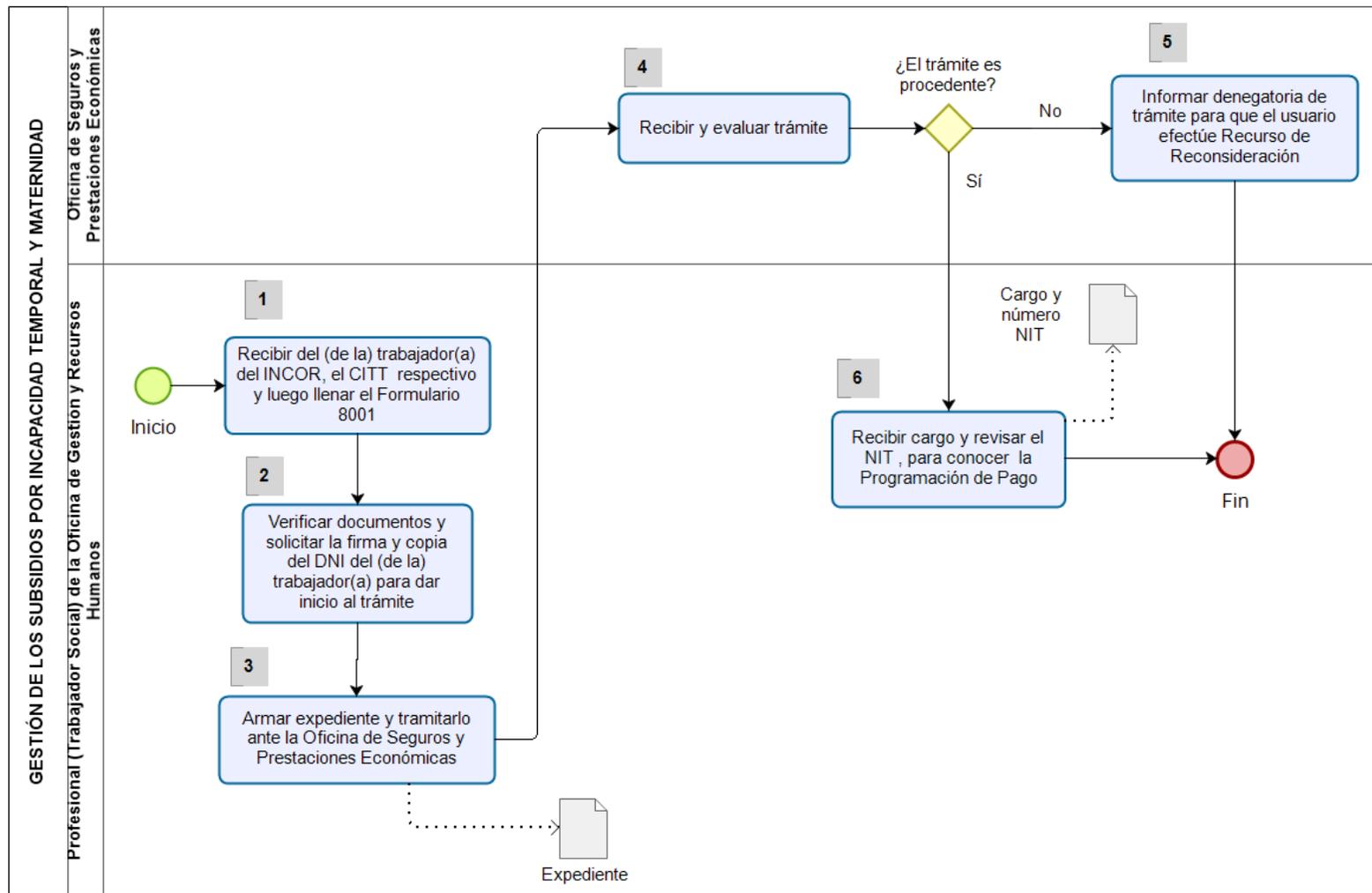


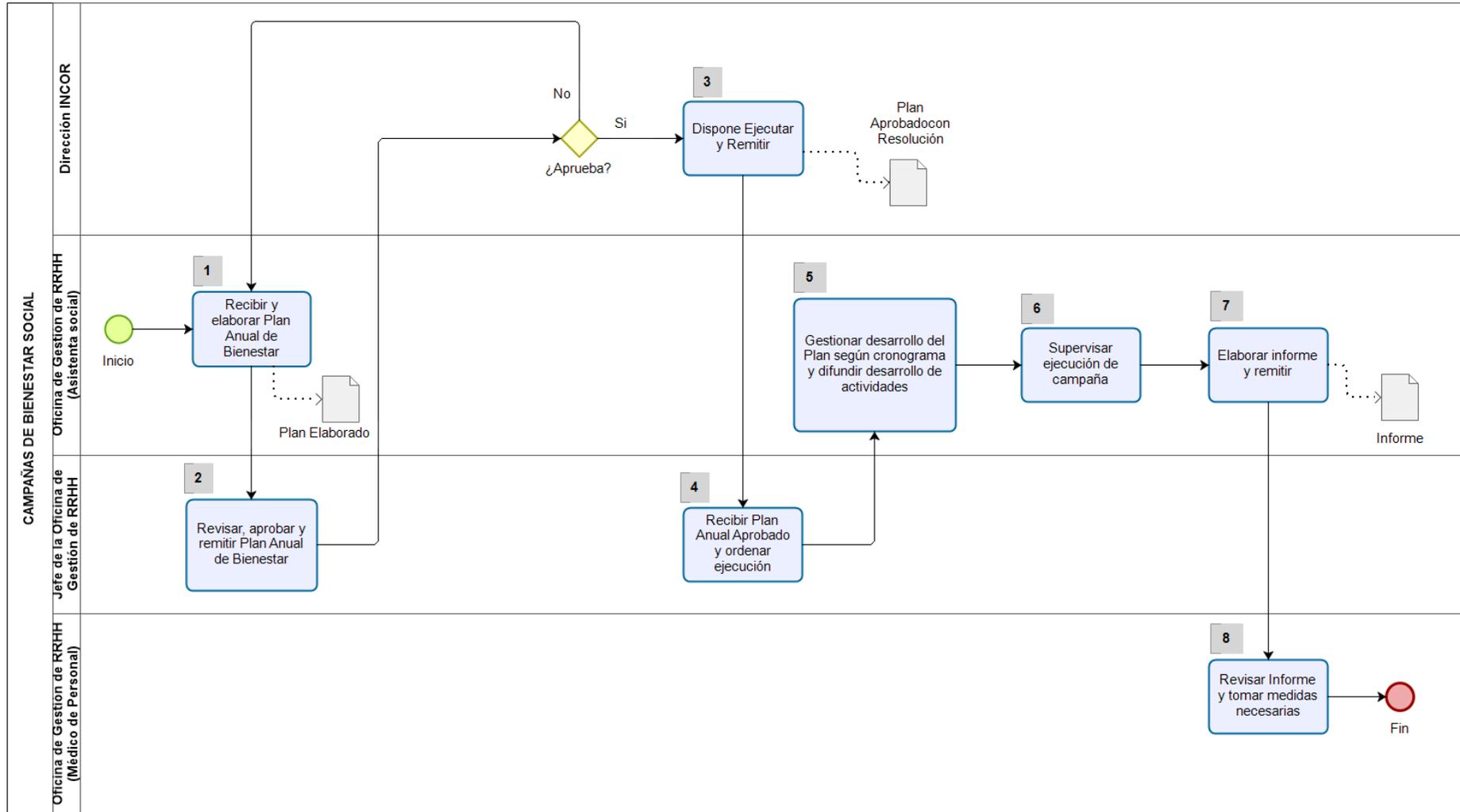




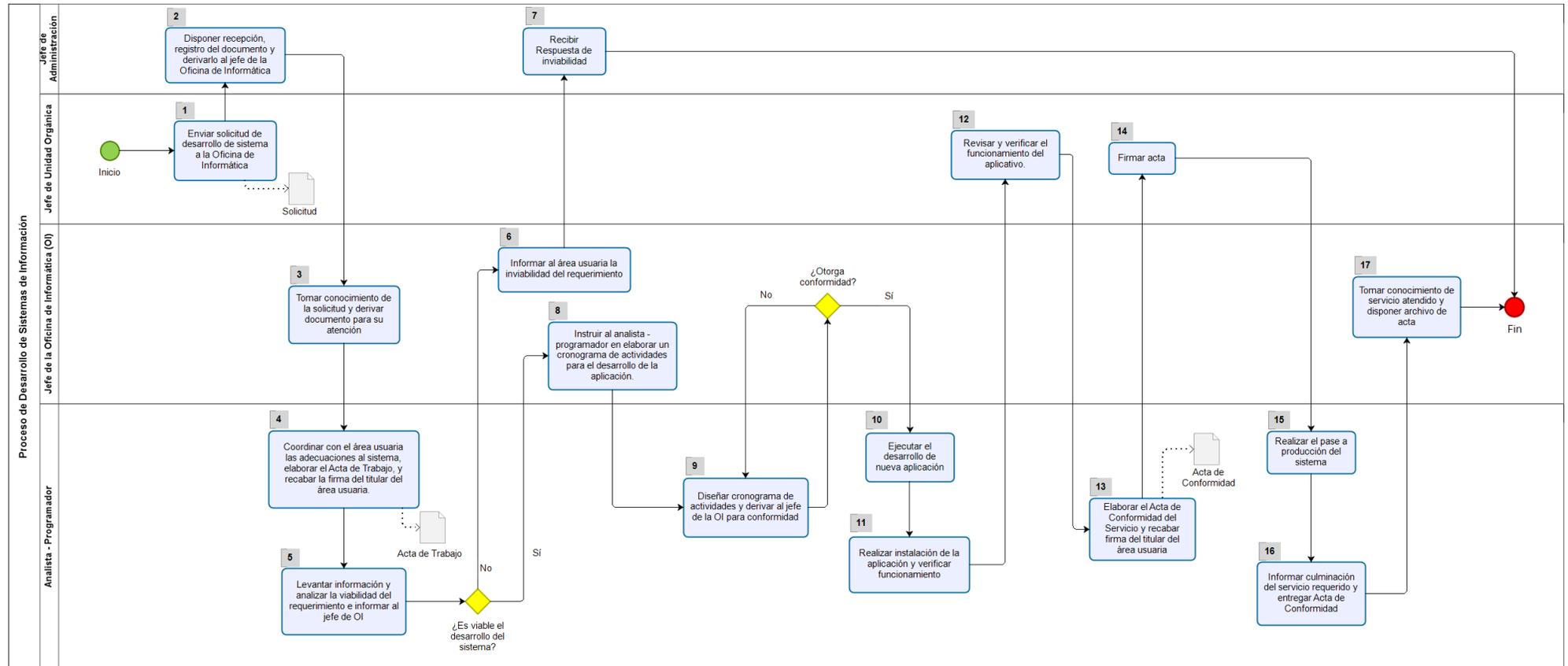


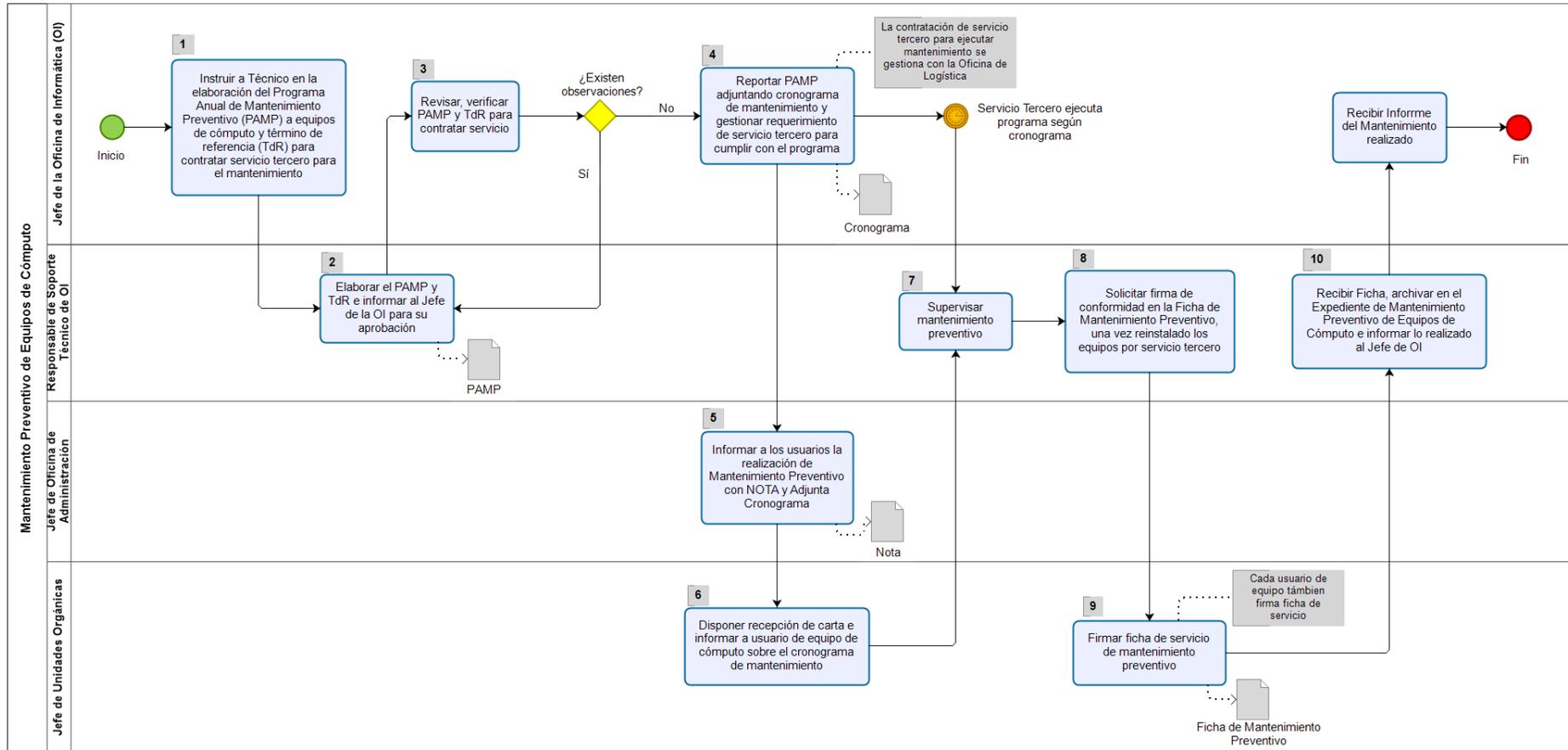


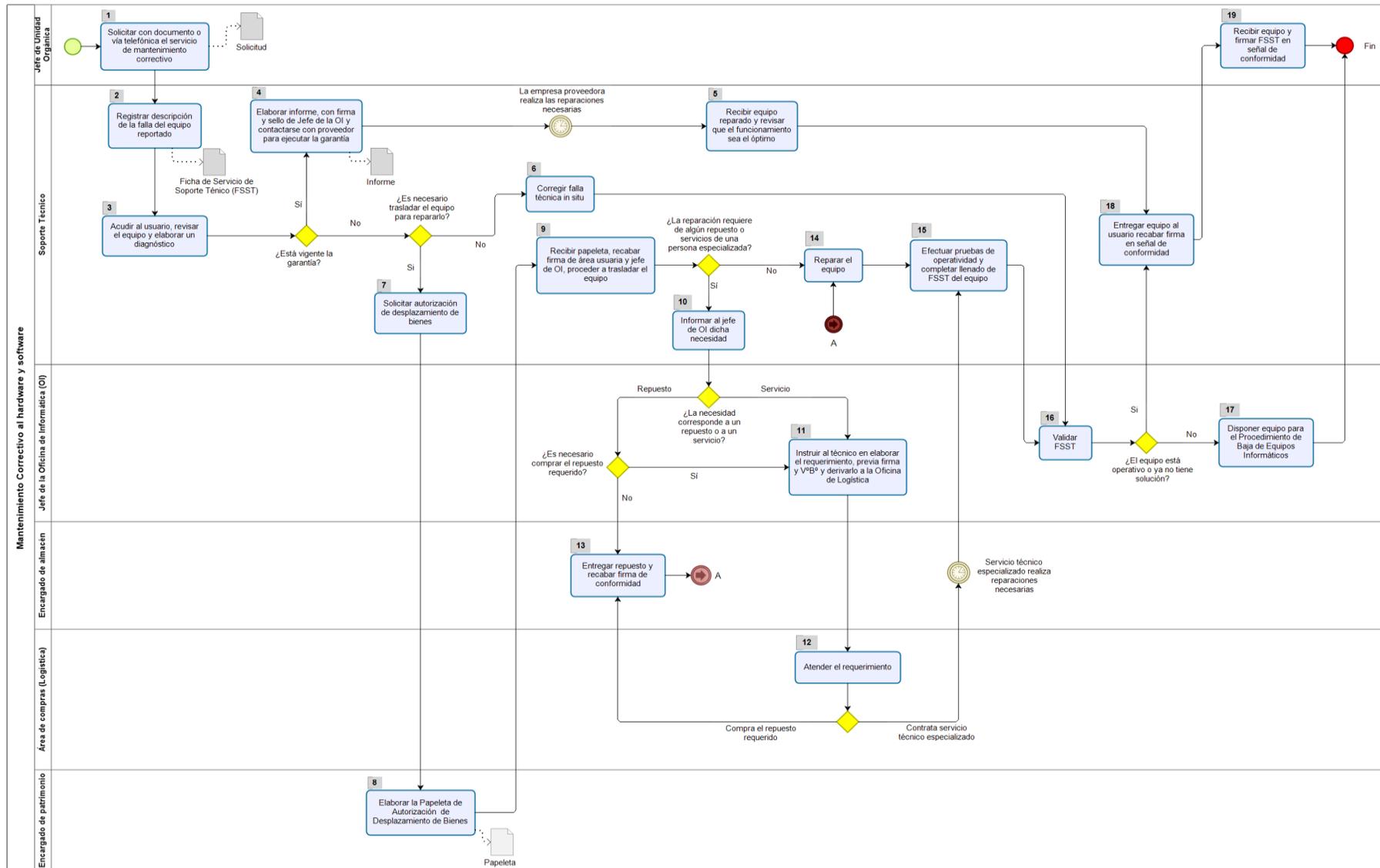


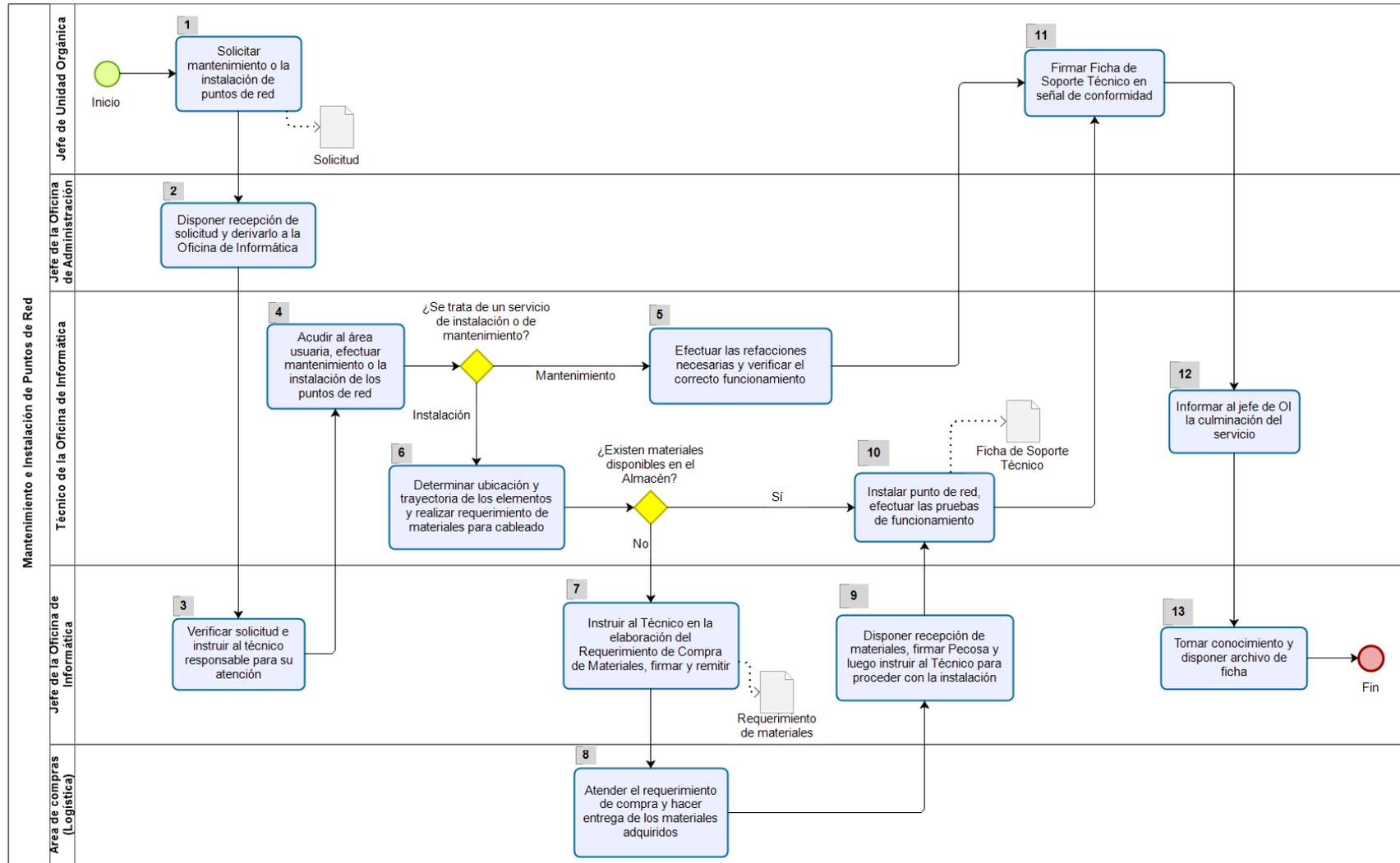


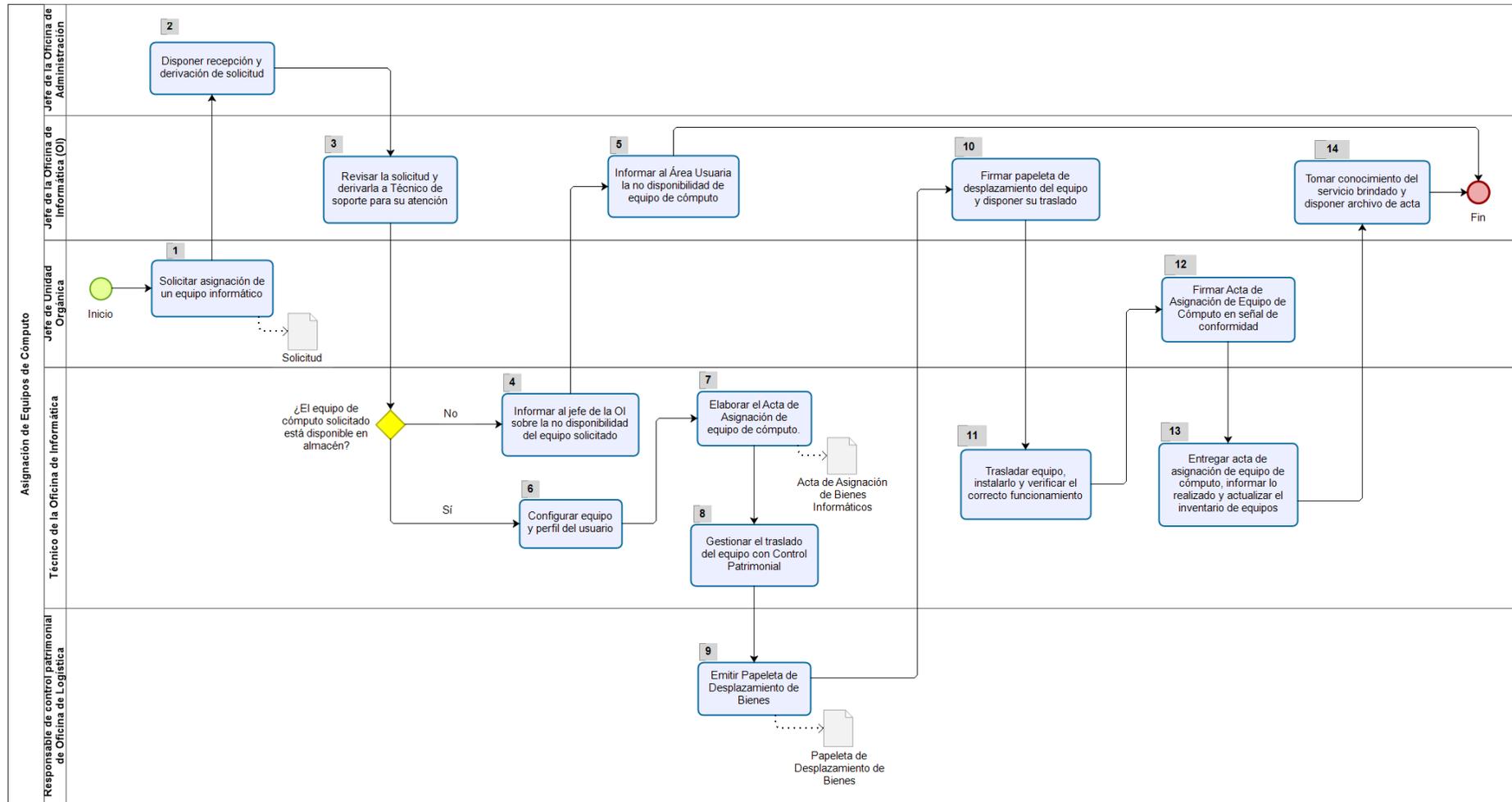
### 13.5. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación

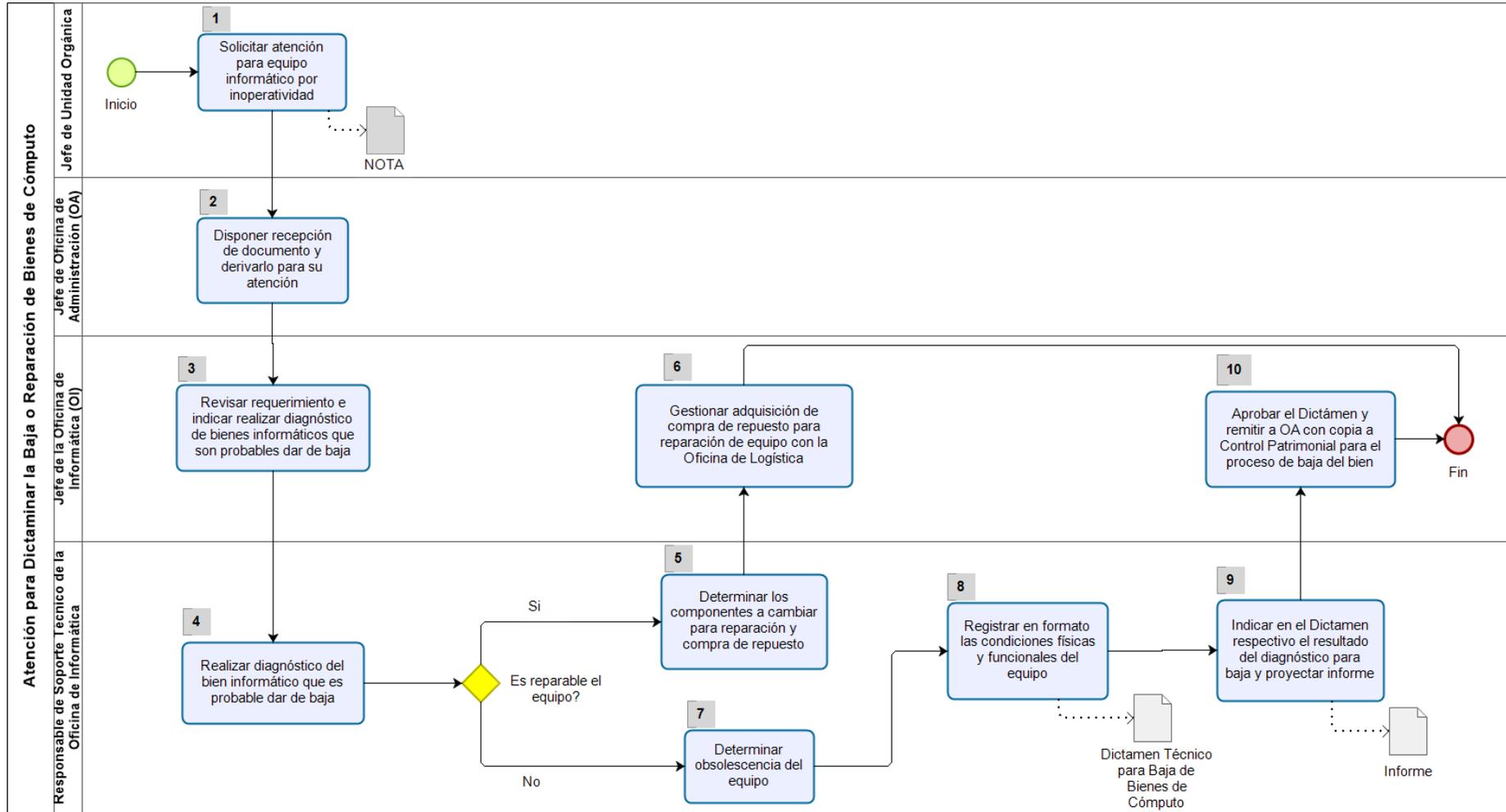


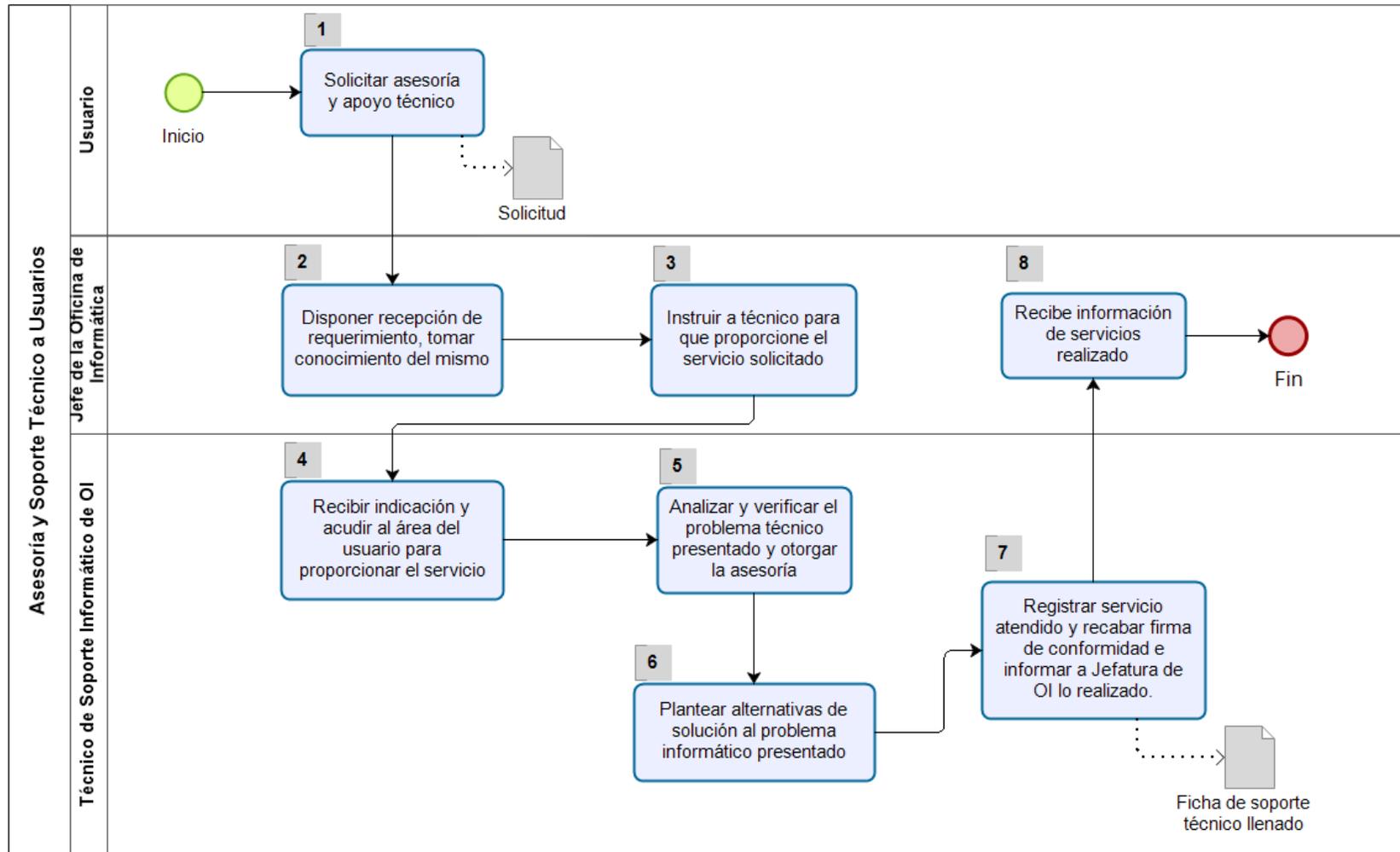


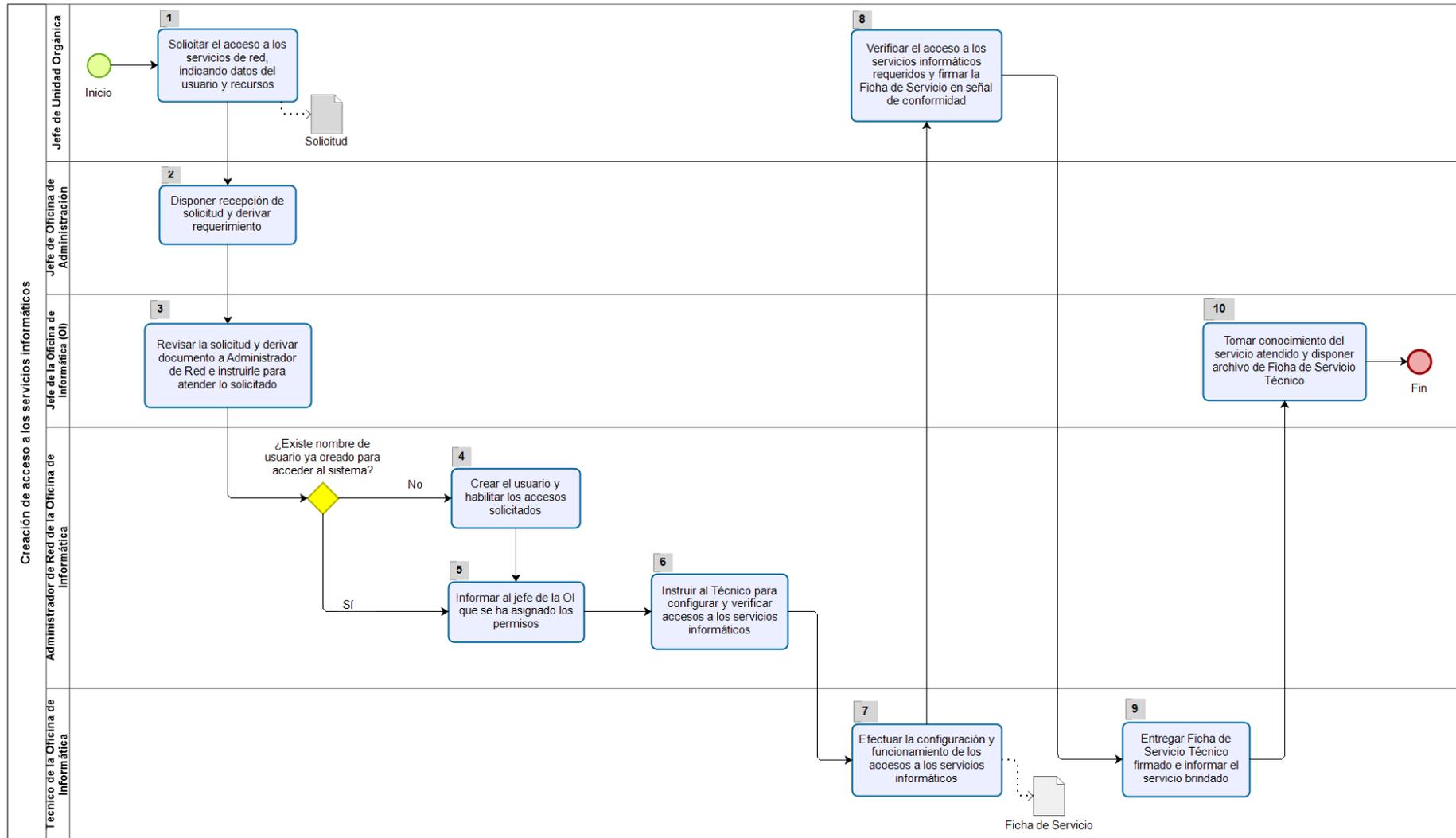




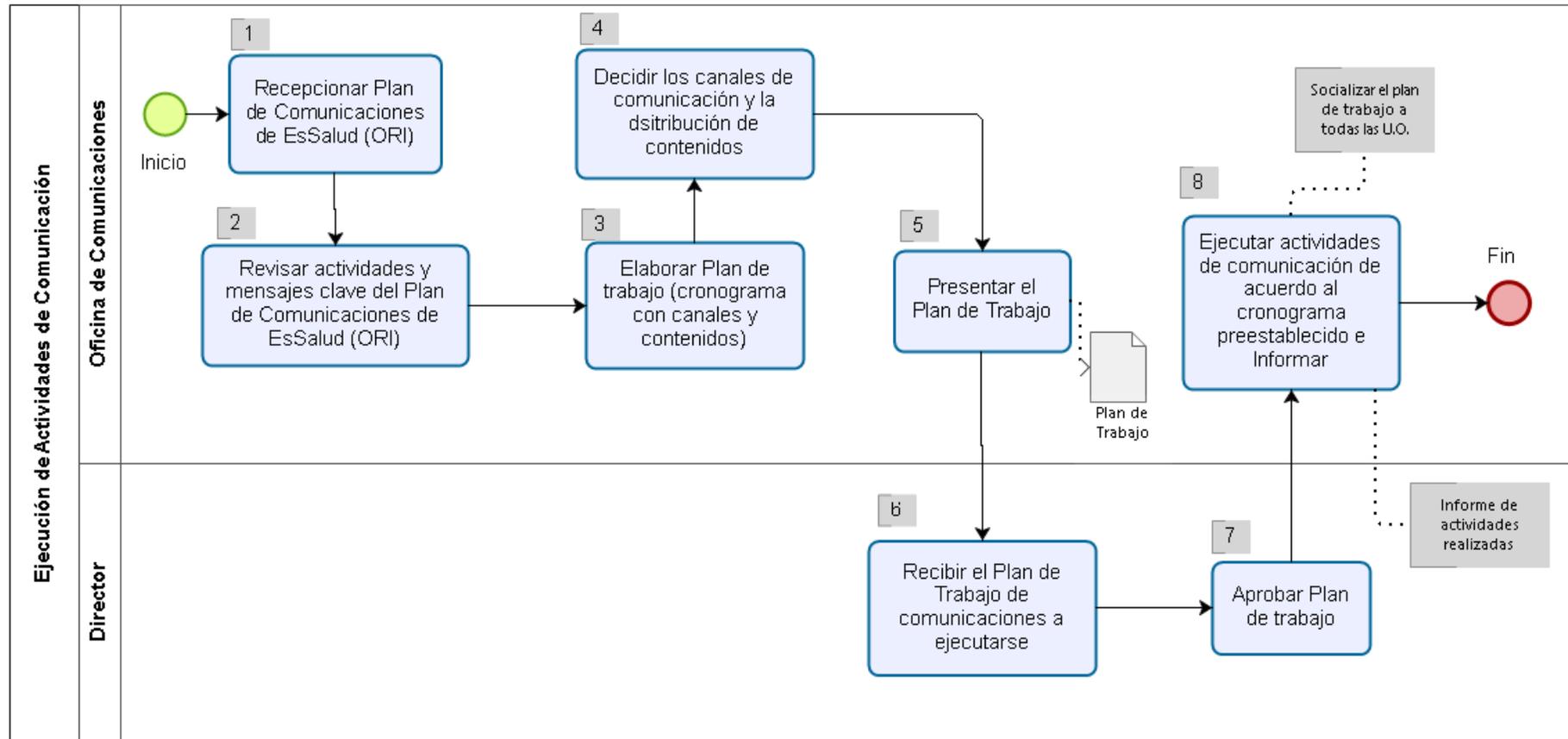


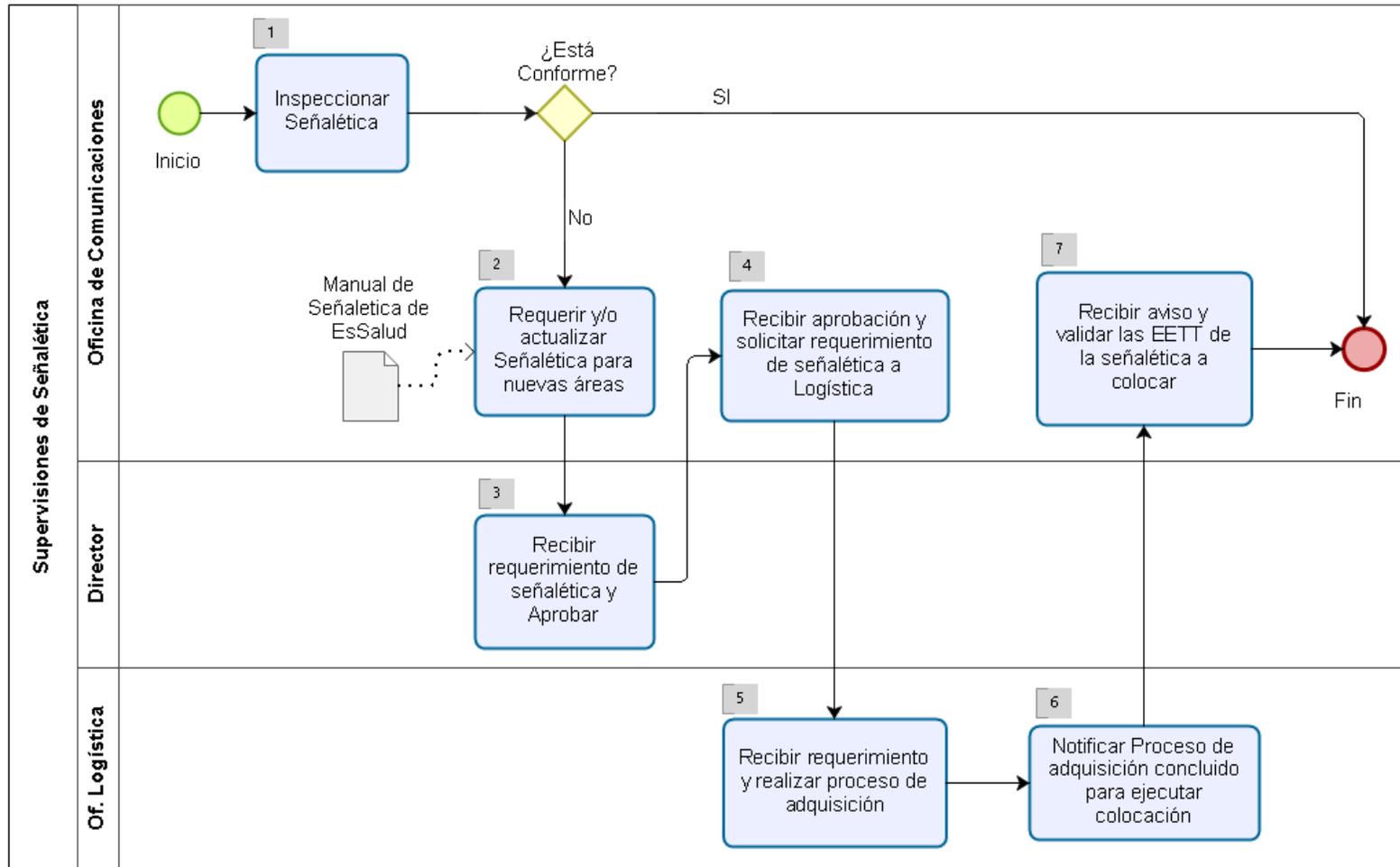


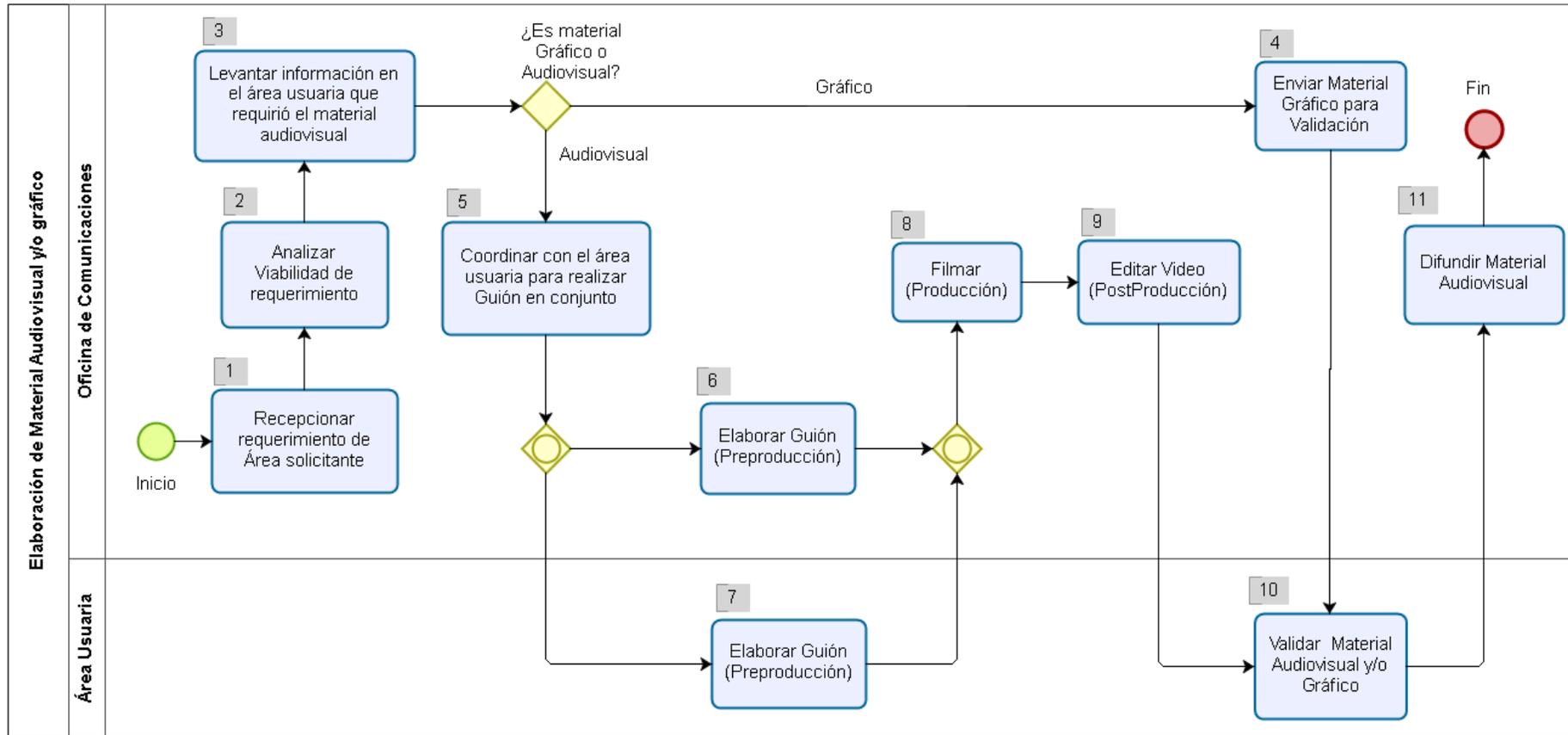


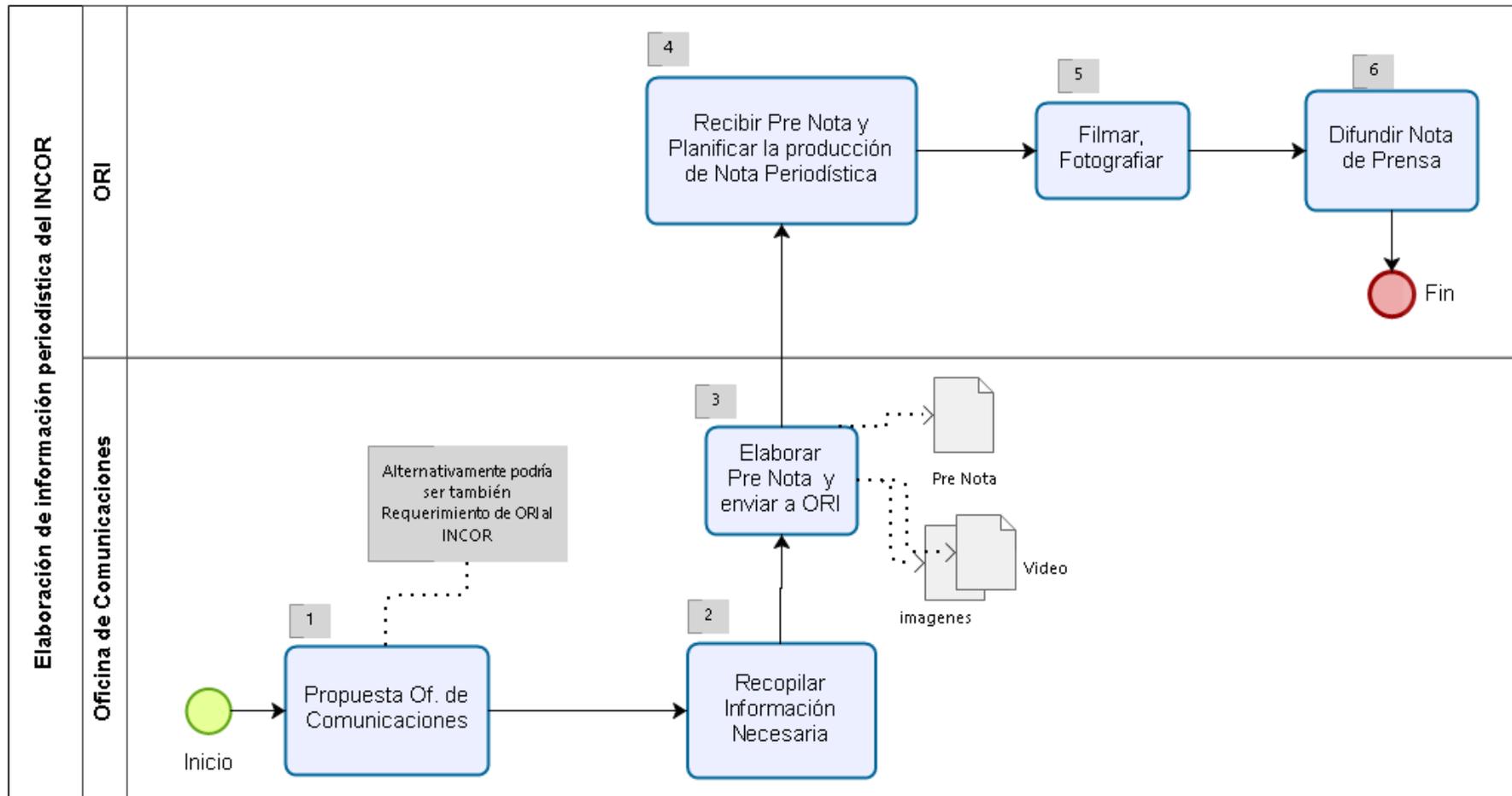


### 13.6. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión de las Comunicaciones

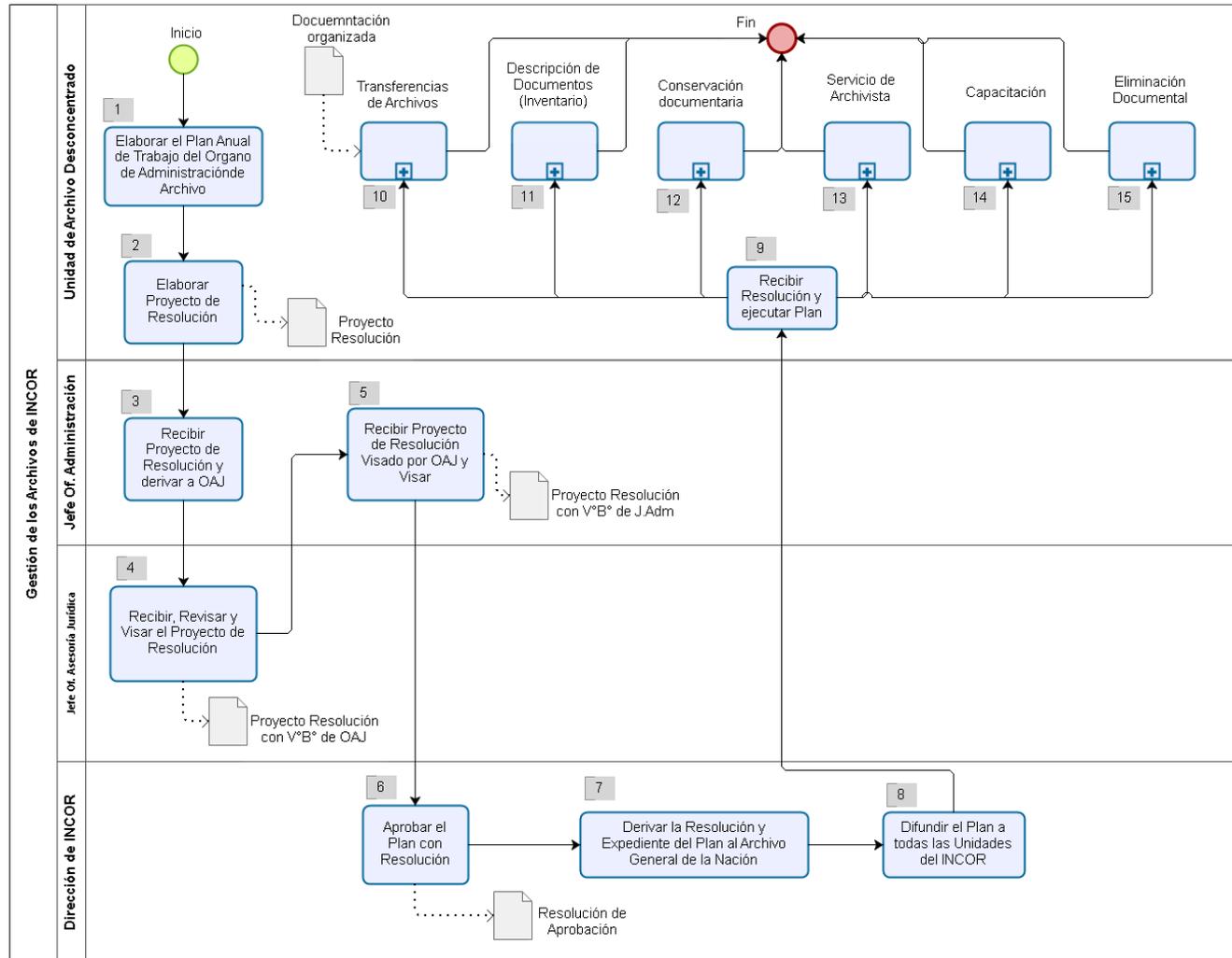


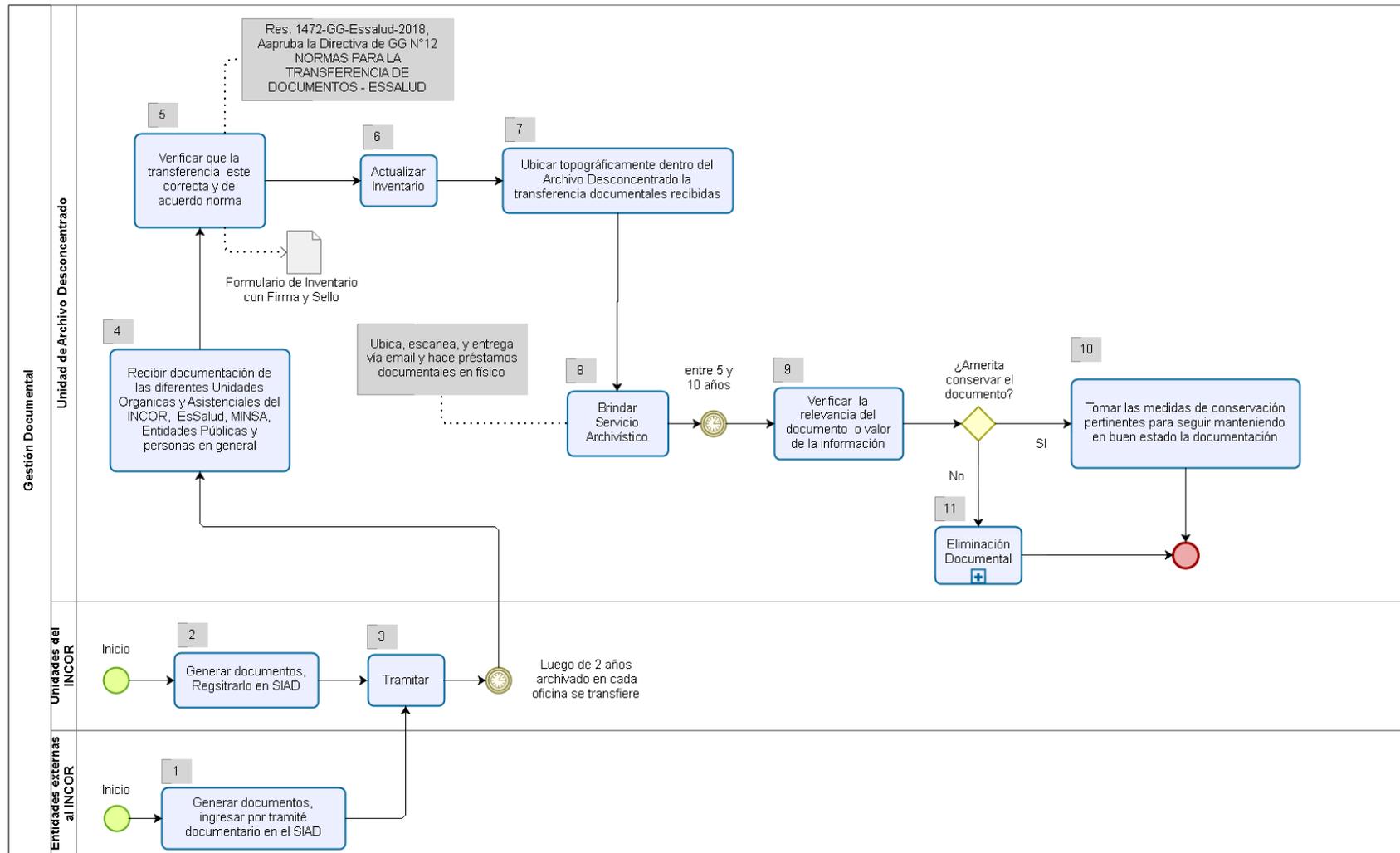




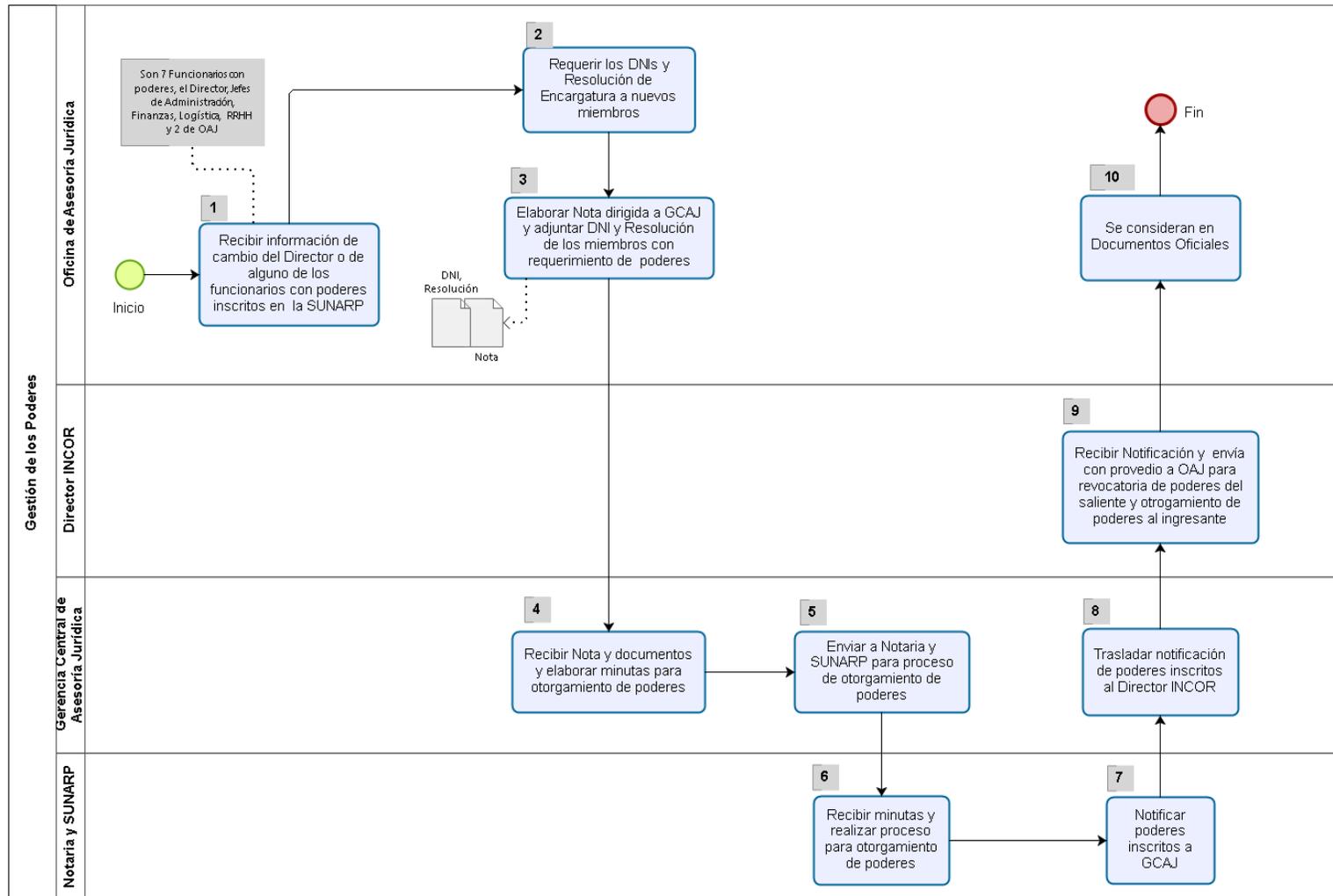


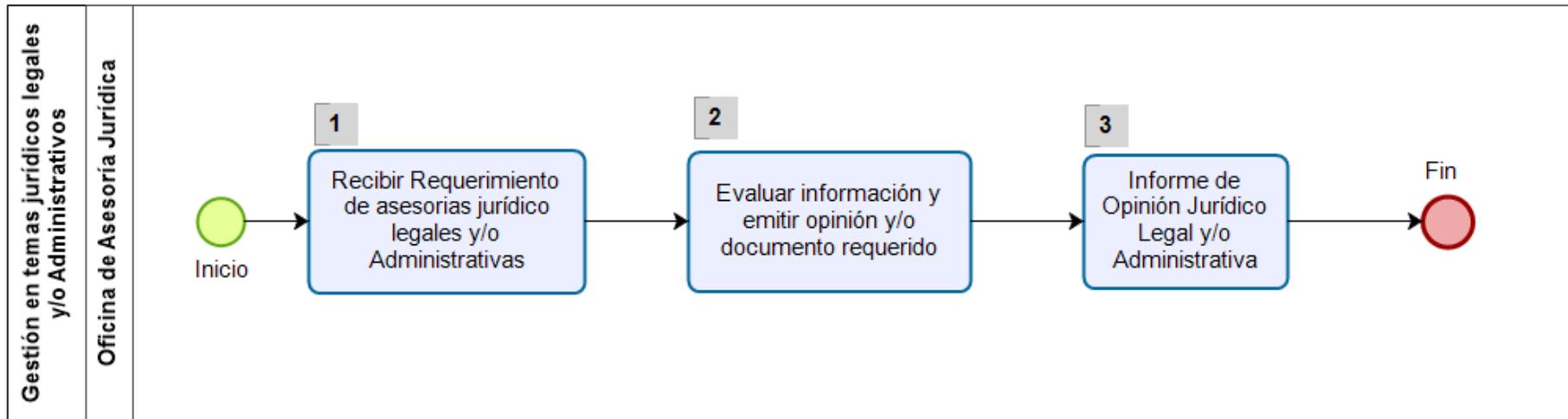
### 13.7. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Documentaria

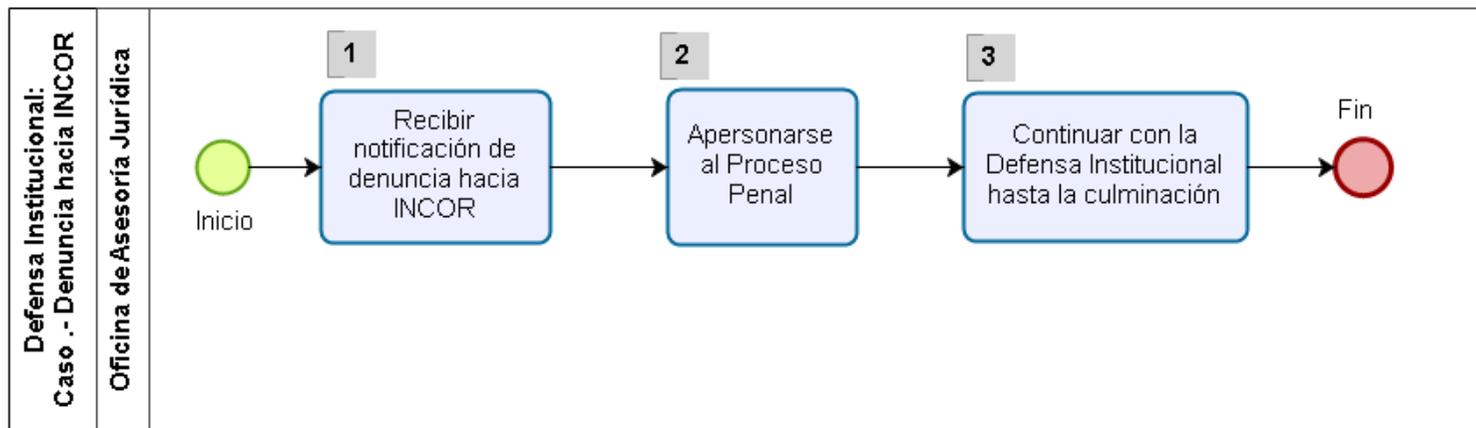
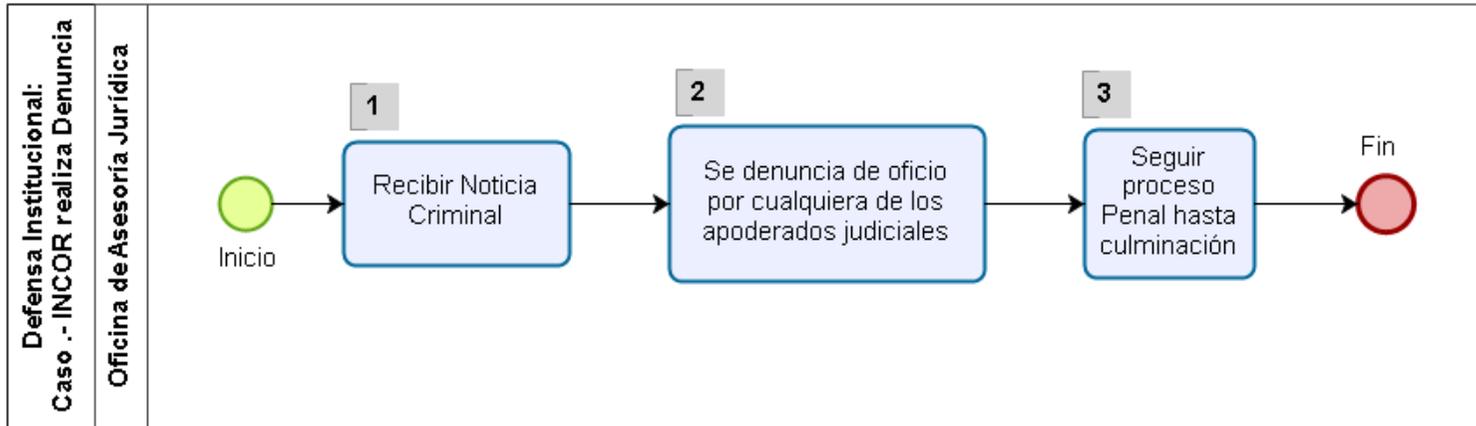


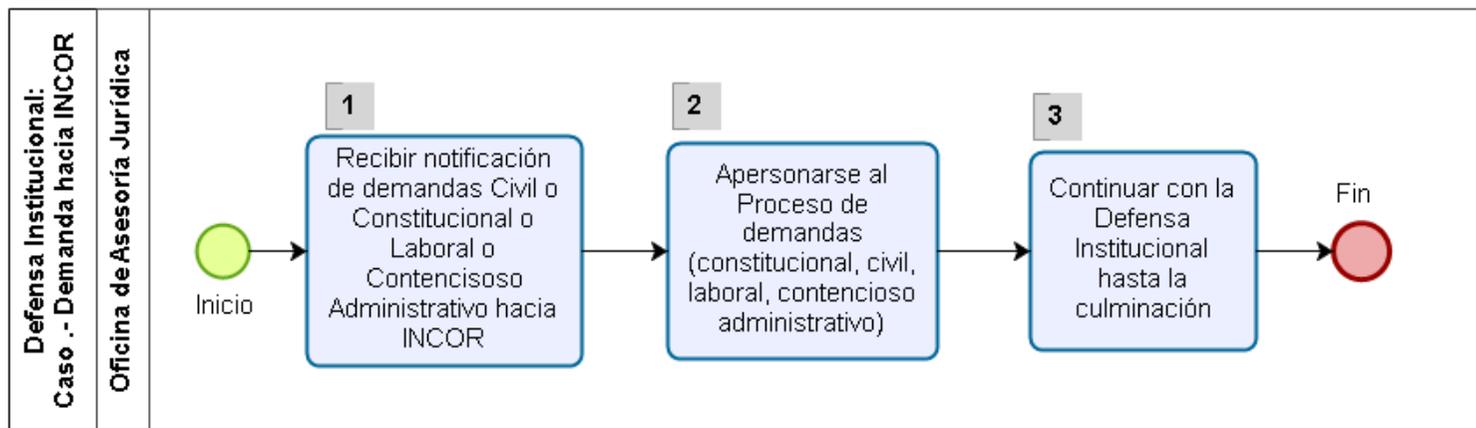
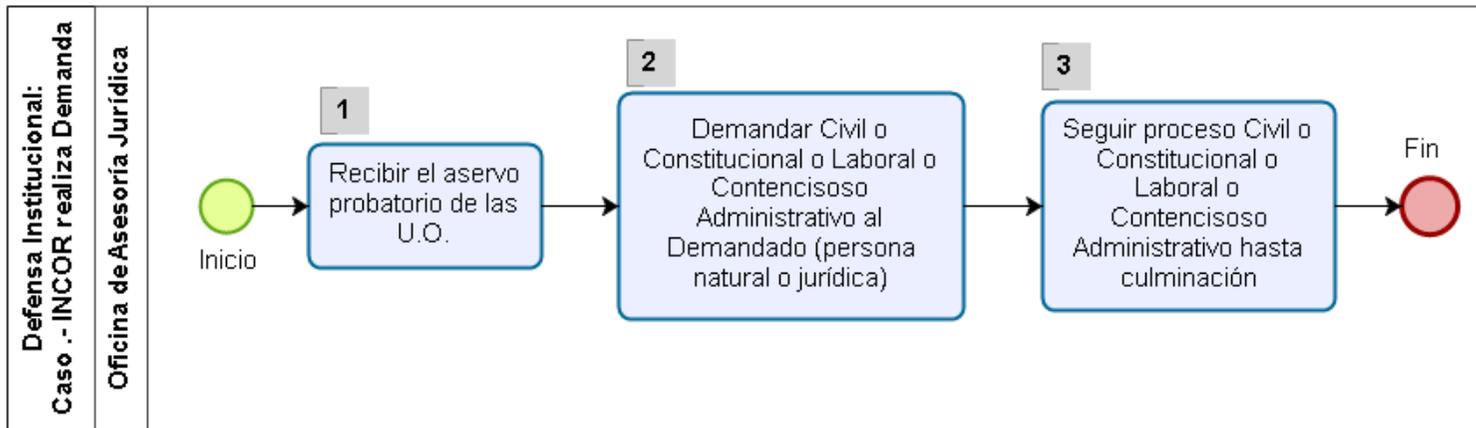


### 13.8. Flujos de Proceso – último nivel: Gestión Jurídica y Legal









## 14. Descripción de Procedimientos – último nivel

### 14.1. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Logística

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ELABORACIÓN DE CUADRO DE NECESIDADES DE BIENES NO ESTRATÉGICOS Y SERVICIOS				
Objetivo	Consolidar la información recibida de las áreas usuarias de los requerimientos de bienes No Estratégicos y Servicios que permita realizar una programación oportuna de dichos bienes.				
Alcance	Desde la recepción de los requerimientos hasta la elaboración y consolidación del CN				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
U. Orgánicas	Requerimientos a las áreas usuarias	1.- Solicita a las áreas usuarias las necesidades de bienes no estratégicos(BNE) por rubros y servicios.	Jefe de la Oficina de Logística	TDR	Oficina de Logística y U.Orgánicas
		2.- Analiza las necesidades de BNE y Servicios	Jefe de Servicio/ Oficina/ Departamento		
		3.- Remite a la Oficina de Logística las necesidades de BNE y Servicios con sus respectivos TDR.			
		4.- Revisa y Evalúa las necesidades de BNE y servicios versus ejecución histórica y techo presupuestal.			
		5.- Comunica al área usuaria sobre la revisión y ajuste de las necesidades de BNE y servicio.	Jefe de la Oficina de Logística		
		6.- Consolida del Cuadro de Necesidades de BNE y servicios, por partida presupuestal.			
		7.- Remision del Cuadro de Necesidades de bienes no estratégicos y servicios a la Of. de Administración			
Indicadores					
Registros	TdR, Especificaciones Técnicas de los requerimientos de las Áreas usuarias				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES - PAC				
Objetivo	Planificar las adquisiciones necesarias para el INCOR, así como las contrataciones a realizar durante el periodo de tiempo establecido para el PAC				
Alcance	Desde los requerimientos y necesidades de las diversas U.O. hasta obtener el PAC				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
U. Orgánicas	Requerimientos de UO	1.- Solicita a las Redes de Lima e Institutos especializados remitir las necesidades para el PAC	GCL	Necesidades de BE aprobadas por CEABE	Oficina de Logística y U.O.
		2.- Solicita a la Oficina de Planeamiento la remisión de Necesidades de Bienes Estratégicos (BE) <i>Las Necesidades de Bienes Estratégicos deben estar aprobadas por CEABE</i>	Jefe de la Oficina de Logística		
		3.- Consolida y remite a la Oficina de Administración las necesidades de Bienes Estratégicos aprobadas	Jefe de la Oficina de Planeamiento		
		4.- Remite las necesidades de Bienes Estratégicos aprobadas por CEABE a la Oficina de Logística.	Jefe de la Oficina de Administración		
		5.- Evalúa de la información y valorización de las necesidades de bienes y servicios	Jefe de la Oficina de Logística		
		6.- Consolida y clasifica los bienes en función a la familia de bienes y áreas usuarias			
		7.- Determina el tipo procedimiento de Selección de bienes y servicios en función al importe de los bien. <i>Tipo procedimiento de Selección de bienes y servicios (CP, LP, CIE, AS, CD, CM, etc.)</i>			
		8.- Registra la propuesta del PAC INCOR en el aplicativo institucional			
		9.- Elabora proyecto de Nota de Dirección, adjuntando Propuesta de PAC INCOR			
		10.- Formalización de propuesta del PAC INCOR a la Gerencia Central de Logística	Director del INCOR		
		11.- Revisa y evalúa la propuesta del PAC INCOR	GCL		
		¿Se aprueba PAC INCOR?			
		No, 12.- Solicita levantamiento de observaciones del PAC	Jefe de la Oficina de Logística		
		13.- Levantamiento de observaciones del PAC INCOR (inclusión o exclusión). Retorna a (9)			
		Si, 14.- Emite Resolución de Gerencia General aprobando el PAC Institucional, el cual se publica en SEACE	GCL		
15.- Difusión del PAC del INCOR mediante Memorando Circular. FIN	Director del INCOR				
Indicadores	Porcentaje de cumplimiento del PAC				
Registros	Cuadro de Necesidades PAC				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	MODIFICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES - PAC				
Objetivo	Actualizar el PAC con modificaciones que se requieran y tengan sustento				
Alcance	Solicitud de modificación e información de sustentos, hasta la modificación del PAC aprobada				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
U. Orgánicas	Información para elaborar sustentos  PAC	1.- Solicitud de adquisición de bienes o contratación de servicios	Unidades Orgánicas	Condiciones Generales de Contratación, EETT o TDR	Oficina de Logística y U.O.
		2.- Evalúa requerimiento y realiza Indagación de Mercado	Analista de Compra de la Oficina de Logística	Modificación del PAC aprobada	
		3.- Validación del cumplimiento de EETT o TDR de las cotizaciones producto de la indagación de mercado	Unidades Orgánicas		
		4.- Gestionar y solicitar a OF aprobación de la disponibilidad presupuestal	Jefe de la Oficina de Logística		
		5.- Evaluar e Informa disponibilidad Presupuestal	Jefe de la Oficina de Finanzas		
		¿Con disponibilidad presupuestal?			
		No, 6.- Comunica al área usuaria.  FIN			
		Si, 7.- Comunica disponibilidad presupuestal	Analista de Compra de la Oficina de Logística		
		8.- Elaborar Informe de Indagación de Mercado, determinando el valor estimado del bien o servicio y tipo			
		9.- Elabora expediente de modificación al PAC, proyecto de Resolución de Dirección y Nota a la GCL	Dirección INCOR		
		10.- Remite expediente de Inclusión al PAC mediante Resolución y solicita su registro en el SEACE			
		11.- Recibe, revisa documentación, registra y publica la modificación al PAC	Gerencia Central de Logística - ESSALUD		
12.- Recibir modificación al PAC aprobado	Jefe de la Oficina de Logística				
Indicadores	Porcentaje de cumplimiento del PAC				
Registros	Condiciones Generales de Contratación, EETT o TDR Modificación del PAC aprobada				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ACTUACIONES PREPARATORIAS				
Objetivo	Proveerse de información de los proveedores que brindan los servicios o ofertan sus productos (calidad, precio, periodo de abastecimiento, etc.) con la finalidad de realizar comparativas que permitan tomar la mejor opción del mercado				
Alcance	Desde la recepción de los requerimientos de las U.O. hasta la consecución de la información de los proveedores del mercado				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
U. Orgánicas	Solicitud de documentos de contratación  Condiciones Generales de Contratación, EETT o TDR	1.- Solicita al área usuaria los documentos para la adquisición de bienes o contratación de servicios	Analista de Compra de la Oficina de Logística	Solicitud de cotizaciones	Oficina de Logística y U.O.
		2.- Delega al analista de compra procedimiento del PAC		Cotización	
		3.- Remite documentos para la adquisición de bienes o contratación de servicios	Unidades Orgánicas	Solicitud de Certificación Presupuestal	
		4.- Evalúa documentos del requerimiento		Resumen ejecutivo	
		5.- Realiza búsqueda de proveedores potenciales y solicita cotizaciones	Analista de Compra de la Oficina de Logística	Resolución de aprobación de expediente	
		En // continua en (6) y pregunta (¿única cotización?)		Expediente de contratación y remite al presidente del comité	
		6.- Recibir consultas u observaciones se elevan al área usuaria		Bases Administrativas aprobadas	
		¿Única Cotización?			
		Si,			
		7.- Reitera solicitudes y/o se amplía las invitaciones a mas proveedores, otorgando nuevo plazo.			
		Retorna a (5)			
		No,			
		8.- Remite al área usuaria, las cotizaciones para que sean revisadas	Unidades Orgánicas		
		9.- Remite resultado de la validación de cumplimiento de EETT o TDR de cotizaciones			
		10.- Elabora informe de indagación de mercado	Analista de Compra de la Oficina de Logística		
		¿Cumple con Pluralidad de postores?			
		Si,			
		11.- Solicita a la Oficina de Finanzas la Certificación y/o Previsión Presupuestal.	Unidades Orgánicas		
Continua en (14)					
No,	Analista de Compra de la Oficina de Logística				
12.- Remite informe al Área Usuaria y Planeamiento con las posibles causas.					
13.- Brinda Certificación y/o Previsión Presupuestal.	Jefe de la Oficina de Logística				
14.- Elabora resumen ejecutivo, proyecto de Resolución de aprobación de expediente	Director del INCOR / Administrador				
15.- Remite la Aprobación y Designación de comité de selección	Comité de Selección				
16.- Aprueba expediente de contratación y remite al presidente del comité	Director del INCOR				
17.- Elaboran Bases Administrativas y solicitan aprobación de bases					
18.- Aprueban bases administrativas del procedimiento de Selección y se remite al Comité de Selección					
FIN					
Indicadores	Solicitud de cotizaciones Solicitud de Certificación Presupuestal Resumen ejecutivo Resolución de aprobación de expediente Expediente de contratación y remite al presidente del comité Bases Administrativas aprobadas				
Registros					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	LICITACIÓN Y CONCURSO PÚBLICO				
<b>Objetivo</b>	Ofrecer y asegurar condiciones de compra u adquisición de bienes y servicios por parte del INCOR a un proveedor				
<b>Alcance</b>	desde la recepción del EETT hasta la Buena Pro consentida al proveedor				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Comité Oficina de Logística	Expediente Técnico y Bases  Ofertas de Postores	1.- Recibir Expediente de Contratación para Convocatoria	Comité Especial	Ofertas admitidas, evaluadas y calificadas  Cuadro de Calkificación de ofertas  Otorgamiento de Buena Pro  Copia de Expediente a OCAJ	Comité Oficina de Logística  OSCE Proveedores de BBySS OCAJ
		2.- Elabora bases estandar y remitir para aprobación			
		3.- Aprobar Bases Estandar con Resolución	Director INCOR / Administrador		
		4.- Enviar al Comité para convocatoria			
		5.- Registrar Documentación del Expediente de Contraración en el SEACE	Comité Especial		
		6.- Registrar el Cronograma			
		7.- Registro de Participantes			
		8.- Formulación de consultas u observaciones			
		9.- Absolver observaciones y/o consultas e Integra bases y publica en SEACE	Comité Especial		
		¿Existe elevación de observaciones al OSCE?			
		Si, 10.- Evaluar observaciones y emitir pronunciamiento e Integra Bases Definitivas	OSCE		
		Continuar en (11)	Comité Especial		
		No, 11.- Registra Oferta de Forma electrónica			
		12.- Evaluar Ofertas			
		¿Proceso desierto o parcialmente desierto?			
		Si, 13.- Realiza Informe de posibles causas del desierto al Director / Administrador			
		14.- Recibir Informe y solicitar al área usuaría la persistencia de la necesidad	Director INCOR / Administrador		
		15.- Evaluar e Informar si procede nueva convocatoria	Usuario		
		¿Persiste necesidad ?			
		No, FIN			
		Si, 16.- Solicita nueva convocatoria ( subproceso)	Comité Especial		
No, 17.- Publicar otorgamiento de Buena Pro y cuadro de Calificación					
¿Existe apelación?					
Si, 18.- Recurso impugnativo ante la OSCE	OSCE				
19.- Remite Copia de Expediente a OCAJ para tramites de Impugnación	Oficina de Logística				
FIN					
No, 20.- Dar por consentida Buena Pro	Comité Especial				
21.- Esperar 8 días					
		FIN			
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	BPro, Cuadro de Calificación				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA				
Objetivo	Procedimiento de selección para contratación de bienes y servicios y obras, por un valor que se encuentre dentro de los márgenes que establece la ley de presupuesto del sector público.				
Alcance	desde la recepción del EETT hasta la Buena Pro consentida al proveedor, recibir acta y publicar en SEACE				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Comité Oficina de Logística	Expediente Técnico y Bases  Ofertas de Postores  Impugnación de Postor	1.- Remitir expediente técnico y bases con cronograma de convocatoria	Comité Especial	Expediente Técnico y Bases con cronograma de convocatoria  Otorgamiento de Buena Pro y Cuadro de Calificación  Resolución de Impugnación	Comité  Oficina de Logística  OSCE  Proveedores de BBySS  Gerencia Central de Asesoría Jurídica
		2.- Recibir expediente y bases, publicar procesos en SEACE			
		3.- Realizar registro de participantes			
		¿Observaciones y/o consultas?			
		Si, 4.- Absolver observaciones y/o consultas y publicar en SEACE			
		Continuar en (5)			
		No, 5.- Realizar integración de bases			
		6.- Recibir, registrar en "Acto Privado" propuestas técnicas y económicas (PTyE)			
		7.- Evaluar PTyE y determinar puntajes por postor			
		¿Proceso desierto o parcialmente desierto?			
		Si, 8.- Realizar nuevamente convocatoria de adjudicación Simplificada			
		Retorna a (1)			
		No, 9.- Publicar otorgamiento de Buena Pro y cuadro de calificación			
¿Existe apelación?					
Si, 10.- Recibir impugnación a la Buena Pro si es acorde a la Reglamento de la Ley					
11.- Remitir impugnación a la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, quien resuelve impugnación con Resolución					
FIN					
No, 12.- Dar por consentida Buena Pro					
13.- Recibir acta y publicar en SEACE					
FIN					
Indicadores					
Registros	BPro, Impugnaciones, Resoluciones				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	MODALIDAD DE SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA (SIE)				
<b>Objetivo</b>	Realizar el procedimiento de selección directamente a través del SEACE para la contratación de bienes y servicios comunes que cuenten con ficha técnica y se encuentren incluidos en el Listado de Bienes y Servicios Comunes, teniéndose como postor ganador al que oferte el menor precio.				
<b>Alcance</b>	Desde la identificación del bien o servicio para la modalidad del SIE hasta el Otorgamiento de Buena Pro consentido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Comité  Oficina de Logística	PAC  Expediente de Contratación para Convocatoria	1.- Recibir Expediente de Contratación para Convocatoria	Oficina de Logística	Convocatoria en SEACE	Oficina de Logística  Oficina de Administración  SEACE  Comité Especial  Participante
		2.- Elabora bases estandar y remitir para aprobación	Director INCOR / Administrador	Registro de participantes en Formulario SEACE	
		3.- Aprobar Bases Estandar con Resolución		Oferta registrada en SEACE	
		4.- Aprobar Bases Estandar con Resolución	Comité Especial	Otorgamiento de Buena Pro	
		5.- Realiza convocatoria del procedimiento		Participante	
		6.- Se registra en plataforma de Seace	SEACE	¿Hay 2 o más participantes?	
		No, Declara Desierto y cierra FIN			
		Si, 7.- Apertura periodo de lance en fecha y hora del cronograma			
		8.- Participante registra su mejor Oferta Económica mediante Puja	Participante		
		9.- Publica el resultado	SEACE		
		10.- Apertura y evalua Ofertas para verificar cumplimiento de doc obligatorios	Comité Especial	¿Cumple condiciones?	
		No, 11.- Declarar desierto y dispone archivar expediente			
		Ir a (13)			
Si, 12.- Otorga Buena Pro al menor Precio					
13.- Espera consentimiento de 5 días					
FIN					
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Convocatoria en SEACE Registro de participantes en Formulario SEACE Oferta registrada en SEACE Otorgamiento de Buena Pro				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	COMPRAS POR CONVENIO MARCO				
Objetivo	Convocar en el Portal de Perú Compras el EETT para la adquisición de bienes y servicios, realizar comparativas de las cotizaciones y seleccionar la mejor oferta para generar una O.C.				
Alcance	Desde la recepción del EETT con Asignación Pptal hasta la generación de la Orden de Compra en el Portal de Perú Compras				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Logística Portal Perú Compras U.O	Cuadro de Necesidades	1.- Remitir Requerimientos	Oficina de Logística (Jefe)	Plataforma Perú Compras	Oficina de Logística
	Plataforma Perú Compras	2.- Consolidar información	Oficina de Logística (Analista)	Informe de Sustento  Cuadro Comparativo Aprobado por JOL  SAP (O.C., Inf. Sust. y C.C.)  Orden de Compra aprobada y publicada en el Portal Perú Compras	Portal Perú Compras  Proveedores
		3.- Cargar la Información del Requerimiento			
		<i>Espera de 3 a 5 días</i>			
		4.- Descargar cotizaciones			
		5.- Analizar y Evaluar las cotizaciones			
		6.- Elaborar cuadro comparativo, seleccionar la mejor oferta y elaborar informe de sustento			
		7.- Remitir cuadro de comparativa e informe para aprobación			
		8.- Recibir CC e Informe con selección de mejor oferta	Oficina de Logística (Jefe)		
		9.- Aprobar, Colocar proveido y Remitir	Oficina de Logística (Analista)		
		10.- Recibir Cuadro Comparativo con Proveido de Aprobación			
		11.- Solicitar certificación y habilitación presupuestal			
		12.- Recibir, Otorgar certificación presupuestal y habilitar presupuesto (Subproceso)	Of. Finanzas		
		13.- Escanear en el Portal de Perú Compras	Oficina de Logística (Analista)		
		14.- Generar Orden de Compra en el Sistema SAP			
		15.- Remitir OC para Aprobación			
		16.- Recibir O.C.	Oficina de Logística (Jefe)		
		17.- Firmar O.C y Remitir.			
		18.- Recibir O.C. Aprobada	Oficina de Logística (Analista)		
19.- Generar O.C. en el Portal de Perú Compras y Escanear el Informe y Cuadro para anexar sustentos en el Portal					
FIN					
Indicadores					
Registros	Informe de Sustento Cuadro Comparativo Aprobado por JOL Orden de Compra aprobada				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS MENORES O IGUALES A 8 UIT				
Objetivo	Realizar adquisición de BBySS que sean menores a 8UIT directamente de los proveedores del mercado, previa certificación y habilitación Presupuestal.				
Alcance	Desde el requerimiento con EETT, obtención de Certificación y habilitación Presupuestal, adquisición, hasta la conformidad del Bien (ingresado al almacén) o servicio (ejecutado)				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Logística Área Usuaría Almacén	Requerimiento de contratación y EETT o TDR  Guías de entrega de Bienes de los Proveedores para almacén	1.- Remitir requerimiento para adquisición de bienes y/o servicios	Usuario	Requerimiento de Compra, EETT o TDR  Solicitud de Certificación Presupuestal y habilitación (copia para usuario)  Orden de Compra y Copia (para usuario)  Conformidad de Recepción de bienes	Oficina de Logística Oficina Finanzas Proveedores Almacén Área Usuaría
		2.- Realizar Estudio de Mercado	Oficina de Logística		
		¿Se encontro Bien o Servicio Requerido? No, Retorna a (2)			
		Si, ¿Cumple con EETT y TDR? No, Retorna a (2)	Usuario		
		Si, 3.- Validar cumplimiento de las EETT o TDR de las ofertas			
		4.- Recibir, Otorgar certificación presupuestal y habilitar presupuesto (Subproceso)	Of. Finanzas		
		5.- Otorgar Certificación Presupuestal	Oficina Finanzas		
		6.- Emite y notifica O/C	Oficina de Logística		
		¿Es Servicio?	Proveedores		
		Si, 7.- Ejecuta Servicio de acuerdo a TdR Va a Pregunta ¿Conforme con el Bien o Servicio?			
		No, 8.- Entrega bienes al Almacen			
		9.- Verifica, recepciona y Almacenas los Bienes	Almacen		
		10.- Solicita Conformidad del Área Usuaría			
		¿Conforme con el Bien o Servicio?	Usuario		
No, 11.- No otorga Conformidad a los Bienes y Servicios	Usuario				
12.- Solicita subsanación o levantamiento de observaciones	Oficina de Logística				
13.- Levanta observaciones Va a Pregunta ¿Conforme con el Bien o Servicio?	Proveedores				
Si, 14.- Firma conformidad del Bien o Servicio					
FIN	Usuario				
Indicadores					
Registros	Requerimiento de Compra, EETT o TDR Solicitud de Certificación Presupuestal y habilitación Orden de Compra Conformidad de servicio o de recepción de bienes				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	EJECUCIÓN CONTRACTUAL				
Objetivo	Generar la O.C. sobre el contrato suscrito, así como la verificación a través del área usuaria de que el postor ganador de la Buena pro cumpla sus obligaciones contractuales y obtenga la conformidad del servicio para el pago.				
Alcance	Desde la recepción del contrato suscrito hasta la conformidad de la prestación y la recepción del documento de cobranza del contratista para derivarlo a tesorería para su pago.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Logística  Proveedor o Contratista  Área Usuaria	Expediente Técnico y Contrato Suscrito  SAP  Documento de cobro del contratista (Factura)	1.- Recepcionar contrato suscrito	Jefe de Logística	Copia del contrato, bases integradas y oferta ganadora  O/C y copia al área usuaria	Oficina de Logística  Proveedor o Contratista  Área Usuaria
		2.- Remitir copia del contrato, bases integradas y oferta ganadora al área usuaria para monitoreo y seguimiento			
		3.- Asignar Expediente de contratación al analista de Logística			
		4.- Recibir expediente y custodia	Oficina de Logística	Procedimiento de resolución de contrato  Aceptación de Servicios	Almacén
		5.- Evaluar situación de las prestaciones  <i>De requerirse se gestiona prestaciones adicionales o complementarias</i>			
		6.- Generar Orden de Compra (O/C) y notifica al contratista			
		7.- Recibir OC			
		¿Es Servicio?	Contratista		
		Si, 8.- Ejecutar Servicio			
		Va a pregunta ¿Es conforme?			
		No, 9.- Entregar Bienes			
		10.- Verificar bienes, recibir y almacenar	Almacén	Área Usuaria	
		¿Es conforme?			
		No es conforme, 11.- No otorgar conformidad a los Bienes y Servicios  <i>De corresponder solicita aplicar penalidades</i>			
		¿Amerita resolución de contrato?			
		No amerita resolución de contrato, 12.- Solicitar subsanación o levantamiento de observaciones	Jefe de Logística	Contratista	
		13.- Levantar observaciones  Regresa a preguntar ¿Es conforme?			
		Si, amerita resolución de contrato, 14.- Realizar procedimiento de resolución de contrato	Área Usuaria	Logística	
		15.- Procedimiento de resolución de contrato FIN			
		Si es conforme, 16.- Firmar conformidad	Área Usuaria	Logística	
¿Bien o Servicio?					
Si, es servicio, 17.- Emitir Aceptación de Servicios	Logística	Área Usuaria			
18.- Firmar aceptación  Continúa en (19)					
NO, es un bien, 19.- Emitir e Ingresar Factura y Entrega exp de pago	Contratista	Logística			
20.- Registrar Factura y Remite a Tesorería para Pago FIN					
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	EETT O.C: Aceptación de Contrato Resolución de contrato Documento de Cobranzas (Factura / Boleta)				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	RECEPCIÓN DE BIENES ESTRATÉGICOS				
Objetivo	Recepcionar los BBEE de los proveedores garantizando el perfecto estado conforme a la orden de compra, así como la rotulación y recepción en almacén.				
Alcance	Desde la recepción de los BBEE y documentos, inspección, registro y rotulación, hasta la recepción en Almacén.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Proveedores	Orden de Compra Guía de Remisión protocolo o certificado del proveedor  procedimiento PRO-OA-OL-ALM-003  SOL - SAP  Guía de Remisión	1.- Recepcionar y registrar datos del proveedor	Personal de Seguridad	Calidad del Bulto  FOR-OA-OL-ALM-008 Expediente Técnico  Rótulo de identificación	Personal de Seguridad  Almacén y operador del Sistema de Información  Personal responsable de Farmacia
		2.- Entregar los documentos al encargado			
		3.- Recepcionar los BBEE y los documentos	Encargado de Recepción		
		4.- Verificar la especificación de administración			
		¿Especificaciones administrativas de los productos conforme con la orden de compra?			
		No,	Encargado de Recepción / Químico Farmacéutico Responsable o Asistente		
		¿La no conformidad es subsanada?			
		No subsano,			
		5.- Rechazar el producto y comunicar	Encargado de Recepción		
		FIN			
		Si subsano,			
		Ir a (10)	Encargado de Recepción		
		Si,			
		6.- Solicitar documentos al proveedor			
		7.- Validar documentos y productos	Encargado de Recepción / Químico Farmacéutico Responsable o Asistente		
		¿Verificación de Bienes conforme?			
		No es conforme,			
		8.- Recibir el producto observado	Encargado de Recepción		
		9.- Revisar productos y documentos			
Ir a preguntar ¿La no conformidad es subsanada?					
Si es conforme,	Encargado de Recepción				
10.- Colocar los productos en cuarentena					
11.- Validar documentos y productos					
12.- Registrar documentos en el sistema SOL - SAP	Operador de Sistema de Información				
13.- Entregar el expediente de evaluación					
14.- Realizar la evaluación organoléptica	Químico Farmacéutico Asistente				
15.- Confirmar el ingreso de los BBEE al SAP	Químico Farmacéutico Responsable				
16.- Imprimir rótulo de identificación					
17.- Entregar documentos y rótulo de BBEE					
19.- Recepcionar BBEE en Almacén	Operador de Sistema de Información				
FIN					
Indicadores					
Registros	FOR-OA-OL-ALM-008 Expediente Técnico Rótulo de identificación				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
<b>Nombre</b>	DESPACHO DE BIENES ESTRATÉGICOS					
<b>Objetivo</b>	Realizar el despacho de BBEE y validar el stock de los mismos.					
<b>Alcance</b>	Desde la recepción y asignación de número de pecosa en almacén hasta la validación de BBEE					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Almacén oficina de Logística	Stock - SOL	1.- Recibir y Asignar número a Pecosa	Analista de Abastecimiento	Pecosa #	Farmacia.	
		2.- Ingresar y verificar el Stock		Stock - SOL	U. Asistenciales	
		3.- Confirmar datos y Generar Orden		Picking list FOR-OA-OL-ALM-015	oficina de Logística	
		4.- Revisar picking list y preparar pedido	Técnico de Farmacia de Almacén	Orden de Abastecimiento FOR-OA-OL-ALM-017		
		¿El ítem se encuentra agotado?				
		Si,				
		5.- Anotar diferencia de Stock	Analista de Abastecimiento			
		Continua en (6)				
		No ,				
6.- Verificar saldos y confirmar salida de BBEE	Técnico de Farmacia de Almacén					
7.- Entregar los BBEE						
8.- Verificar la entrega de BBEE	Técnico de Farmacia de Almacén / Personal de Farmacia					
9.- Validar la entrega de BBEE						
		FIN				
<b>Indicadores</b>						
<b>Registros</b>	Pecosa Picking list FOR-OA-OL-ALM-015 Orden de Abastecimiento FOR-OA-OL-ALM-017					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	CONTROL DE EXISTENCIAS - INVENTARIOS				
<b>Objetivo</b>	Asegurar que se mantiene el nivel correcto de existencias, para poder satisfacer la demanda y al mismo tiempo mantener los costes de almacenamiento en un mínimo				
<b>Alcance</b>	Desde realizar cortes y descargas de información hasta validar o rechazar productos y comunicar				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Almacén  Farmacia	SOL - SAP	1.- Realizar cortes y descargas de información	Operador de Sistema de Información	FOR-OA-OL-ALM-018 Reporte de saldos de existencias	Almacén  Farmacia
		2.- Consolidar información e Imprimir			
		3.- Ordenar y organizar los BBEE	Técnico de Farmacia de Almacén	PRO-OA-OL-ALM-012 Diferencias de inventarios  Reporte Final	
		4.- Costear las existencias físicas			
		5.- Firmar y entregar reporte			
		6.- Validar documentos y productos	Operador de Sistema de Información		
		7.- Rechazar el producto y comunicar	Químico Farmacéutico Responsable / Químico Farmacéutico Asistente		
FIN					
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	FOR-OA-OL-ALM-018 Reporte de saldos de existencias PRO-OA-OL-ALM-012 Diferencias de inventarios Reporte Final				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ALTA DE BIENES MUEBLES PROVENIENTES DE DONACIONES				
Objetivo	Realizar los pasos necesarios para recibir legalmente un alta de bienes muebles proveniente de donaciones, con resolución de alta, para su posterior uso.				
Alcance	Desde la entrega del expediente de los bienes muebles a darse de alta hasta recoger el bien del almacén y elaborar el cuadro de altas y enviar a Ofic. de Finanzas				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Almacén	Expediente de los bienes muebles a darse de alta	1.- Entregar el expediente de los bienes muebles a darse de alta y remitir	Unidad de Almacén	Expediente SICP	Almacén Oficina de Logística Oficina de Administración Usuario INCOR
		2.- Recibir y revisar de expediente	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)		
		¿Conforme?		Unidad de Almacén	
		No, 3.- Solicitar ampliar expediente	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)		
		4.- Ampliar expediente Retorna al (1)		Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)	
		Si, ¿Proviene de Donación?	Oficina de Administración		
		No, Ir a (7)		Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)	
		Si, 5.- Remitir expediente	Oficina de Administración		
		¿Conforme?		Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)	
		No es conforme, Retorna a (2)	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)		
		Si es conforme, 6.- Recibir expediente y suscribir Resolución de alta		Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)	
		7.- Dar conformidad del bien para su alta	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)		
		8.- Codificar y señalar el bien con su etiqueta		Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)	
		9.- Registrar en el sistema integral contable patrimonial (SICP)	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)		
10.- Informar conformidad de alta	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)				
11.- Solicitar el bien de alta		Usuario INCOR			
12.- Entregar Formato Único de Patrimonio	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)				
13.- Recoger el bien de almacén	Usuario INCOR				
19.- Elaborar el cuadro de altas y enviar a Ofic. de Finanzas	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)				
FIN					
Indicadores					
Registros	Expediente SICP Resolución de Alta Cuadro de Altas				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ASIGNACIÓN DE BIENES MUEBLES				
Objetivo	Realizar la asignación de Bienes Muebles con el proceso y orden que se requiere para tener el registro y un adecuado control patrimonial de los Bienes asignados				
Alcance	Desde la solicitud de asignación de bienes a trabajador hasta la entrega de la carpeta patrimonial y su respectiva recepción y custodia				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Jefes de Unidades Órgánicas INCOR	Formato Único de Patrimonio (FUP)	1.- Solicitar asignación de bienes a trabajador	Jefe de Unidad Órgánica INCOR	Formato Único de Patrimonio (FUP) (con bienes registrados)	Jefes de Unidades Órgánicas INCOR  Oficina de Logística  Servidor y/o Funcionario
		2.- Registrar bienes en el formato de asignación y entregar	Oficina de Logística (Técnico de Patrimonio)		
		3.- Recibir formato y revisar bienes asignados	Servidor y/o Funcionario		
		¿Conforme?			
		No, Retorna al (2)			
		Si, 4.- Firmar formato en señal de conformidad y entregar	Jefe de Unidad Órgánica INCOR		
		5.- Recibir formato y revisar bienes asignados a trabajador			
		6.- Firmar FUP en señal de conformidad, adjuntar copia a carpeta patrimonial y entregar	Oficina de Logística (Técnico de Patrimonio)		
		7.- Registrar al sistema patrimonial mobiliario(SIPC) los bienes asignados			
		8.- Entregar carpeta patrimonial	Servidor y/o Funcionario		
9.- Recibir y custodiar carpeta patrimonial					
		FIN			
Indicadores					
Registros	Formato Único de Patrimonio (FUP) (con bienes registrados)				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	DESPLAZAMIENTO EXTERNO DE BIENES PATRIMONIALES				
Objetivo	Realizar el desplazamiento externo de Bienes Patrimoniales con el proceso y orden que se requiere para tener el registro y un adecuado control patrimonial				
Alcance	Desde la recepción del requerimiento del bien inmueble, hasta la recepción de las copias de FUP y la actualización del sistema integrado patrimonial contable				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Logística Dirección INCOR	Formato Único de Patrimonio (FUP)	1.- Recibir y evaluar requerimiento de bien inmueble	Dirección de INCOR	Formato Único de Patrimonio (FUP)	Dirección INCOR Oficina de Logística Entidad de destino
		¿De acuerdo?			
		No, FIN			
		Si, 2.- Remitir documento	Oficina de Logística (Técnico de Patrimonio)		
		3.- Recibir y evaluar documentación			
		¿Conforme?			
		No, Retorna a (2)			
		Si, 4.- Elaborar y suscribir el Formato Único de Patrimonio (FUP)	Dirección de INCOR		
		5.- Derivar carpeta patrimonial			
		6.- Informar la conformidad del desplazamiento	Oficina de Logística (Técnico de Patrimonio)		
7.- Enviar bien mueble	Entidad de destino				
8.- Recibir carpeta con FUP, suscribir, remitir copias FUP y coordinar traslado de bien mueble	Dirección de INCOR				
9.- Disponer recibir copias de FUP y remitir	Oficina de Logística (Técnico de Patrimonio)				
10.- Recibir copias de FUP y actualizar en el sistema integrado patrimonial contable					
	FIN				
Indicadores					
Registros	FUP				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	DESPLAZAMIENTO INTERNO DE BIENES PATRIMONIALES				
<b>Objetivo</b>	Realizar el desplazamiento interno de Bienes Patrimoniales con el proceso y orden que se requiere para tener el registro y un adecuado control patrimonial				
<b>Alcance</b>	Desde la elaboración del requerimiento del bien mueble y remitir carta (Jefe del usuario de destino), hasta la recepción del FUP, actualización del SIPC y por parte del receptor la custodia del Bien recibido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Jefes de Unidades Órgánicas INCOR  Oficina de Logística	SIPC	1.- Elaborar requerimiento del bien mueble y remitir carta (Jefe del usuario de destino)	Usuario del bien (Origen)	Carta  FUP  SIPC (actualizado)	Jefes de Unidades Órgánicas INCOR  Oficina de Logística
		2.- Recibir y revisar documentación	Usuario del bien (Destino)		
		¿Documentación completa?			
		No, Retorna al (1)			
		Si, 3.- Evaluar requerimiento (Jefe de usuario de origen)			
		¿Conforme?			
		No, Retorna al (1)			
		Si, 4.- Remitir conformidad			
		5.- Recibir conformidad		Usuario del bien (Origen)	
		6.- Elaborar, y remitir el Formato Único de Patrimonio (FUP)		Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)	
7.- Recibir FUP y firma	Usuario del bien (Origen)				
8.- Recibir, suscribir, dar VºB y remitir FUP	Usuario del bien (Destino)				
9.- Recibir FUP y actualizar el SIPC	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)				
10.- Recibir bien patrimonial y custodiar FUP	Usuario del bien (Origen)				
FIN					
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Carta FUP SIPC				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	FORMULACIÓN DE BAJA DE BIEN PATRIMONIAL				
Objetivo	Realizar la baja de Bienes Patrimoniales con el proceso y orden que se requiere para tener el registro y un adecuado control patrimonial				
Alcance	Desde la solicitud de evaluación de listado de bienes patrimoniales con causal de baja, hasta la recepción de la copia del Informe para que realizar extorno contable del bien				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidades Órgánicas INCOR Oficina de Logística	Listado de bienes patrimoniales con causal de baja	1.- Solicitar evaluación de listado de bienes patrimoniales con causal de baja	Unidad Orgánica	FUP	Oficina de Logística
		¿El Bien es RAE?	Oficina de Logística (Técnico de Patrimonio)	SIPC	Oficina de Finanzas
		Si, Realizar proceso de RAE		Informe	Unidades Órgánicas INCOR
		No, 2.- Elaborar informe técnico y remitir	Área Técnica	SPI	Subproceso de RAE
		3.- Recibir, revisar y remitir informe técnico de bienes con causal de baja	Unidad Orgánica	Resolución	
		4.- Recibir y evaluar informe técnico	Oficina de Logística (Técnico de Patrimonio)		
		¿Conforme?			
		No, Retorna al (1)			
		Si, 5.- Elaborar Formato Único de Patrimonio			
		6.- Registrar en el SIPC a los bienes de baja			
		7.- Emitir informe final lotizado de bienes de baja y remitir	GCL		
		8.- Evaluar expediente y emitir resolución de baja			
		9.- Recibir clave y realizar extorno en el SIPC e informa	Oficina de Logística (Técnico de Patrimonio)		
		10.- Recibir copia del Informe para que Realizar extorno contable del bien	Oficina de Finanzas (Responsable de Contabilidad)		
FIN	GCL				
En // realiza					
11.- Recibir Informe					
¿Es conforme?					
No, Retorna al (9)					
Si, FIN					
Indicadores					
Registros	FUP SIPC Informe SPI Resolución				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	TRÁMITE DE SINIESTRO				
<b>Objetivo</b>	Informar y sustentar los siniestros que ocurran para que sean cubiertos por las aseguradoras				
<b>Alcance</b>	desde la recepción de la información del siniestro hasta la respuesta del seguro				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
U.O.	Formato de siniestro	1.- Informar siniestro	Usuario	Formato de siniestro llenado  Expediente	Oficina de Logística Oficina de Asesoría Jurídica Dirección de INCOR Oficina Administración Aseguradoras.
		2.- Facilitar Formato de Siniestro para ser llenado	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)		
		3.- LLenar formato de siniestro, presentan denuncia policial (dentro de las 24hrs)	Usuario		
		4.- Recibir Formato Siniestro y denuncia	Oficina de Logística (Técnico de patrimonio)		
		5.- Remitir formato de siniestro a SGP y recibir documentación del siniestro  <i>La Sub-Gerencia de Control de Patrimonio - Sede Central Recepciona el Formato de siniestro para conocimiento</i>			
		6.- Elaborar documentación sustentatoria, armar expediente y remitir			
		7.- Recepción de expediente en área de Seguros	Sub-Gerencia deControl de Patrimonio - Sede Central		
FIN					
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Información del siniestro y formatos de siniestro llenados				

## 14.2. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Elaboración del Plan de Mantenimiento Anual - PAMH				
<b>Objetivo</b>	Elaborar un Plan Anual de Mantenimiento de acuerdo al equipamiento inventariado (biomédico y electromecánico, infraestructura y mobiliario).				
<b>Alcance</b>	Desde la identificación de la infraestructura, mobiliario y equipos que se encuentren en cobertura de mantenimiento hasta que se apruebe el PAMH con resolución y enviar para seguimiento a GCPI				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
• Servicios Asistenciales del INCOR.	Correos Electrónicos, proveídos  diversos requerimientos	1.- Identificar infraestructura, mobiliario y equipos que se encuentren en cobertura de mantenimiento	Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios	PAMH	• Unidades Orgánicas de INCOR • Oficina de Administración • Servicios Asistenciales del INCOR.
		2.- Elaborar un Plan Anual de Mantenimiento de acuerdo al equipamiento inventariado (biomédico y electromecánico, infraestructura y mobiliario)  Realizar en // actividades (3), (4), (5) y todas continúan en (6)			
		3.- Programa de Mantenimiento Hospitalario  Continúan en (6)			
		4.- Detalle de presupuesto para rubro servicios del PAMH  Continúan en (6)			
		5.- Detalle de presupuesto para rubro de bienes del PAMH			
		6.- Consolidar Costos			
		7.- Remitir PAMH para Aprobación			
		8.- Recibir y Revisar el PAMH  ¿Es Conforme?	Jefe de la Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios		
		No, Retorna a (2)			
		Si, 9.- Visar PAMH y Remitir para Aprobación con Resolución	Jefe de Oficina de Administración		
10.- Aprobar con Resolución y enviar para seguimiento a GCPI  FIN					
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	PAMH				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Seguimiento y control del Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario - PAMH: Mantenimiento preventivo				
Objetivo	Aseguramiento del cumplimiento del PAMH, reduciendo la posibilidad de fallas de equipamiento que repercute en nuestros usuarios				
Alcance	Desde recibir el PAMH y coordinar su ejecución con las áreas involucradas hasta la recepción equipo con mantenimiento realizado				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
	PAMH	1.- Recibir PAMH	Ingeniero Residente (Servicio Tercero)	OTM  OTM visada y firmada	
		2.- Coordinar con los servicios para ejecución del PAMH			
		3.- Recibir PAMH	Servicio Asistencial		
		¿Autoriza mantenimiento de equipo?			
		No, 4.- Gestionar reprogramación de mantenimiento de equipo	Ingeniero Residente (Servicio Tercero)		
		Retorna a (2)			
		Si, 5.- Permitir recojo de equipos biomédicos, electromecánicos y mobiliario, o facilitar el área para el Mantenimiento preventivo	Servicio Asistencial		
		6.- Recoger equipos biomédicos, electromecánicos y mobiliario o facilidades del área para mantenimiento	Técnico (Servicio Tercero)		
		7.- Realizar mantenimiento y generar OTM			
		8.- Visar OTM	Ingeniero Residente (Servicio Tercero)		
		9.- Evaluar Mantenimiento realizado	Supervisor de OIHYS		
		¿Es conforme?			
		No, Retorna a (6)			
		Si, Realiza en // (10) y (12)			
		10.- Validar mantenimiento y firmar OTM			
		11.- firmar y sellar OTM	Jefe de la Oficina de Ingeniería Hospitalaria		
		FIN			
		12.- Disponer la entrega de equipo con mantenimiento realizado	Supervisor de OIHYS		
		13.- Validar mantenimiento y Visar OTM	Servicio Asistencial		
		14.- Recepciona equipo con mantenimiento realizado			
		FIN			
Indicadores	Cumplimiento del PAMH Biomédico Cumplimiento del PAMH Electromecánico Cumplimiento del PAMH de Infraestructura				
Registros	PAMH OTM visada y firmada				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Seguimiento y control para casos de reparación por falla: Mantenimiento Correctivo				
Objetivo	Asegurar y verificar que el equipamiento este disponible y operativo para los usuarios				
Alcance	Desde solicitar mantenimiento de equipo, infraestructura o mobiliario por desperfecto hasta verificar el mantenimiento correctivo y validar y aprobar OTM				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Servicio Asistencial	Solicitud de Mantenimiento por desperfecto	1.- Solicitar mantenimiento de equipo, infraestructura o mobiliario por desperfecto	Jefe de Servicio Asistencial	OTM Registro en sismac	Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios  Técnico (Servicio Tercero)
		2.- Recibir Solicitud y derivar para su atención	Jefe de la Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios		
		3.- Gestionar reparación de desperfecto	Supervisor de la Of. OIHYS	Informe de Conformidad	
		4.- Identificar equipo, infraestructura o mobiliario a reparar y elaborar OTM	Ingeniero Residente (Servicio Tercero)		
		5.- Recibir indicación y evaluar disponibilidad de materiales, repuestos e insumos			
		¿Se dispone de material, repuestos e insumos?			
		No, 6.- Solicitar compra y adquirir material, repuestos e insumos Subproceso  <i>Toma un tiempo el proceso de adquisición</i>			
		7.- Revisar materiales		Supervisor de la Of. OIHYS	
		Si, 8.- Genera OTM (orden de trabajo de Mantenimiento)	Técnico (Servicio Tercero)		
		9.- Solicitar materiales, repuestos e insumos para mantenimiento			
		10.- Ejecutar mantenimiento			
		11.- Entregar equipo, infraestructura o mobiliario y llenar OTM para conformidad  <i>Realiza en // (12) y (13)</i>			
		12.- Verificar operatividad del equipo, infraestructura o mobiliario y firmar conformidad de la OTM  <i>Continuar en (16)</i>	Jefe de Servicio Asistencial		
		13.- Recibir OTM, registrar en el sistema y realizar informe (a fin de mes)lo cual verifica y da conformidad	Ingeniero Residente (Servicio Tercero)		
		14.- Verificar el mantenimiento correctivo, Revisar OTM  ¿Es conforme?	Supervisor de la Of. OIHYS		
		No, Retorna a (10)			
Si, 15.- Validar y aprobar OTM					
16.- Sella y Firma las OTM, y da conformidad para el pago correspondientes	Jefe de la Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios				
Indicadores	Ratio de Incidencia de Fallas en Equipos Biomédicos Ratio de Incidencia de Fallas en Equipos Electromecánico Ratio de Incidencia de Fallas en la Infraestructura				
Registros	OTM Registro en sismac Informe de Conformidad				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Aseo, Limpieza e Higiene Hospitalaria				
Objetivo	Asegurar el cumplimiento del programa establecido a fin de proporcionar condiciones adecuadas de higiene en las áreas para la protección del paciente				
Alcance	Desde tomar conocimiento y brindar las indicaciones de las áreas programadas para el aseo, limpieza e higiene hospitalaria hasta recibir informe y otorgar conformidad del servicio				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Proveedores Servicios Tercerizados	Contratos, Términos de Referencias (TDR's), Adendas a Contratos	¿Es Nueva empresa de Limpieza?	Jefe de OIHYS	Informe de Servicios de Supervisión  Conformidad de Servicios de Servicios Tercerizados	Unidades Orgánicas de INCOR  Servicios Asistenciales del INCOR.
		Si, 1.- Tomar conocimiento en caso de cambio de Empresa de Servicios			
		Recibe aviso de OA quien comunica sobre nueva empresa de servicios de limpieza si hubiera un cambio en la sede central			
		No, 2.- Delegar seguimiento y control, y dar alcances del TDR que origino contrata			
		3.- Tomar conocimiento, coordinar con supervisor del servicio de Terceros	Supervisor de OIHYS		
		4.- Tomar conocimiento y brindar las indicaciones de las áreas programadas para el aseo, limpieza e higiene hospitalaria  <i>Alista formato de control y seguimiento aleatorio</i>	Supervisor de Limpieza / Terceros		
		5.- Recibir los suministros necesarios para realizar sus labores de limpieza según contrato	Servicio de Terceros / Personal de Limpieza		
		6.- Dirigirse al área asignada trasladando el carrito ya abastecido con sus implementos para limpieza			
		7.- Realizar las labores de limpieza según programación			
		8.- Trasladar los residuos al Almacenamiento Intermedio de Residuos Sólidos			
		9.- Limpiar materiales e implementos de limpieza	Supervisor de Limpieza / Terceros		
		10.- Regresar el carrito con los artículos de limpieza, así como los equipos para limpieza utilizados a su lugar correspondiente			
		11.- Llevar registro de las actividades realizadas para así emitir su informe mensual a la Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios  <i>Recoger los formatos Anexo E del TDR</i>	Supervisor de Limpieza / Terceros		
		12.- Recibir Informe mensual y elaborar proyecto de informe de conformidad	Supervisor de OIHYS		
13.- Validar, firmar y sellar, y Remitir a OA para conformidad	Jefe de Ing. Hospitalaria y Servicios				
14.- Recibir informe y otorgar conformidad del servicio	Jefe de Oficina de Administración				
FIN					
Indicadores					
Registros	Informe de Servicios de Supervisión Conformidad de Servicios de Servicios Tercerizados				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Seguridad y Vigilancia				
Objetivo	Aseguramiento del cumplimiento del programa de vigilancia establecido a fin de incrementar la protección de los usuarios y las instalaciones				
Alcance	Desde brindar las indicaciones para la realización de sus labores, tanto al supervisor como al personal de Vigilancia de acuerdo al Plan de Seguridad y Vigilancia del INCOR hasta recibir informe y otorgar conformidad del servicio				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Supervisor de Vigilancia  Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios	Plan de Protección del INCOR	¿Es Nueva empresa de Limpieza?	Jefe de OIHYS	Informe Mensual  Informe de Conformidad	INCOR  Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios  Oficina de Administración
		Si, 1.- Tomar conocimiento en caso de cambio de Empresa de Servicios			
		Recibe aviso de OA quien comunica sobre nueva empresa de servicios de limpieza si hubiera un cambio en la sede central			
		No, 2.- Delegar seguimiento y control, y dar alcances del TDR que origino contrata	Supervisor de OIHYS		
		3.- Brindar las indicaciones al personal de Vigilancia de acuerdo al Plan de Protección del INCOR para realizar sus labores			
		4.- Recibir lindicaciones de acuerdo al Plan de Protección del INCOR (Supervisor del Service y su personal)	Servicio de Terceros / Personal de Seguridad y Vigilancia		
		5.- Dirigirse al área asignada para ejecutar sus labores			
		6.- Realizar las labores de Vigilancia de acuerdo al PPI Subproceso			
		7.- Elaborar informe de ocurrencias del turno si las hubiera y Remitir al Supervisor			
		8.- Recibir Informes de los Agentes de Vigilancia	Supervisor de OIHYS		
		9.- Consolidar, Elaborar Informe mensual y Remitir para conformidad			
		10.- Recibir Informe mensual y elaborar proyecto de informe de conformidad	Jefe de Ing. Hospitalaria y Servicios		
11.- Remitir a OA para conformidad					
12.- Recibir informe y otorgar conformidad del servicio	Jefe de Oficina de Administración				
Indicadores					
Registros	Informe Mensual Informe de Conformidad				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Lavandería (recojo, lavado, secado, planchado, entrega y distribución de ropa y vestuario hospitalario)				
Objetivo	Aseguramiento del cumplimiento del programa de lavandería para un adecuado y oportuno servicio de lavado de ropa para garantizar las condiciones sanitarias para los pacientes				
Alcance	Luego de la elaboración del TDR y la espera del proceso de selección y contratación de logística, inicia con la coordinación con el área de Enfermería y la contratista para la ejecución del Servicio de Lavandería de ropa y vestuario hospitalario, llegando hasta la obtención de la ropa hospitalaria limpia y su respectiva conformidad de servicio				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidades Asistenciales  Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios	Ropa Sucia	1.- Elaborar TDR según requerimientos del INCOR y Proyectar solicitud de contratación	Supervisor de la Of. OIHyS	TDR	Unidades Asistenciales  empresa de lavandería  Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios
		2.- Recibir documentos, revisar y validar (firma y sello) y solicitar contratación del servicio	Jefe de la Of. OIHyS	Solicitud proyectada y firmada	
		3.- Proceso de selección y contratación Subproceso	Of. Logística	Pesaje de Ropa Sucia	
		4.- Comunicar ganador al área solicitante			
		5.- Tomar conocimiento y derivar a Supervisor encargado	Jefe de la Of. OIHyS	Clasificación de ropa sucia	
		6.- Coordinar con el área de Enfermería y la contratista para la ejecución del Servicio y realizar seguimiento y control	Supervisor de la Of. OIHyS	Conformidad	
		7.- Recoger ropa hospitalaria sucia de las unidades asistenciales	Enfermera del Servicio Asistencial respectivo	Ropa limpia	
		8.- Llevar la ropa hospitalaria sucia a los depósitos en almacenamiento temporal			
		9.- Recoger la ropa hospitalaria sucia de almacen temporal <i>Esto se realiza todos los días a las 7am, 11am y a las 3pm</i>	Servicio de Terceros / Lavandería / Operario		
		10.- Trasladar la ropa en coches rodantes hacia el Depósito de Ropa Hospitalaria Sucia			
		11.- Realizar el pesaje de la ropa hospitalaria sucia			
		12.- Verificar y controlar el pesaje, para luego registrar en el cuaderno de control con apoyo del Agente de Seguridad	Auxiliar de Enfermería		
		13.- Entregar al camión de la empresa proveedora del servicio, la ropa hospitalaria sucia <i>La llegada del camión ocurre todos los días a las 7am, 11a.m. y a las 3 p.m. .</i>	Servicio de Terceros / Lavandería / Operario		
		14.- Traladar la ropa hospitalaria sucia a la central de lavado de terceros			
		15.- Recibir la ropa hospitalaria sucia y contabilizar de acuerdo al tipo de prenda	Servicio de Terceros / Lavandería / Central		
		16.- Lavar, secar y planchar ropa hospitalaria <i>Transcurre 1 día</i>			
		17.- Trasladar Ropa hospitalaria Limpia a INCOR y distribuir en las unidades asistenciales			
		18.- Verificar y recepcionar la ropa hospitalaria limpia <i>La llegada del camión ocurre todos los días 6am</i>	Operario de la empresa de lavandería / con supervisión de la Auxiliar de		
		19.- Realizar pesaje de ropa hospitalaria limpia			
		20.- Clasificar por servicio asistencial	Operario de la empresa de lavandería		
21.- Distribuir la ropa hospitalaria limpia a cada servicio asistencial					
22.- Recibir ropa hospitalaria limpia	Enfermera del Servicio Asistencial respectivo				
23.- Otorgar conformidad al servicio de lavado y remitir a OIHyS					
19.- Registrar la entrega de la ropa y la conformidad del servicio	Operario de la empresa de lavandería				
20.- Obtener la información del servicio contratado <i>Esto se realiza de forma mensual</i>					
		FIN			
Indicadores					
Registros	Pesaje de Ropa Sucia Clasificación de ropa sucia Conformidad Ropa limpia información mensual del servicio contratado				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Seguimiento y control del Servicio Tercerizado de Recojo de Residuos Solidos				
Objetivo	Asegurar el manejo adecuado y una disposición final de los residuos solidos, a fin de garantizar la buena salud y proteger el medio ambiente				
Alcance	Luego de la elaboración del TDR y la espera del proceso de selección y contratación de logística, inicia con la coordinación con el contratista la ejecución del servicio de recojo de residuos solidos, llegando hasta la conformidad del servicio y envío de manifiestos a las jefaturas encargadas de enviar dicha información a la DIRIS				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Enfermería	Manifiesto Diario	1.- Elaborar TDR según requerimientos del INCOR y Proyectar solicitud de contratación	Supervisor de la Of. OIHyS	Informe a DRS Conformidad de Servicio	Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios
		2.- Recibir documentos, revisar y validar (firma y sello) y solicitar contratación del servicio	Jefe de la Of. OIHyS		
		3.- Proceso de selección y contratación Subproceso	Of. Logística		
		4.- Comunicar ganador al área solicitante			
		5.- Tomar conocimiento y derivar a Supervisor encargado	Jefe de la Of. OIHyS		
		6.- Coordinar con la contratista la ejecución y realizar el seguimiento y control del Servicio	Supervisor de la Of. OIHyS		
		7.- Segregar residuos solidos en biocontaminados, especiales y comunes <i>Acondicionamiento Previo: colocar recipientes y bolsas respectivas</i>			
		8.- Recoger Residuos Solidos: Biocontaminados (rojo), Especiales (amarillo), Comunes (negro).	Personal de Limpieza 1		
		9.- Trasladar al almacenamiento intermedio en cada piso			
		10.- Recoger Residuos Solidos de almacenamiento intermedio y llevarlo a la zona de almacenamiento Final	Personal de Limpieza 2		
		11.- Disponer Residuos Solidos por contenedor <i>Transcurre 1 día</i>			
		12.- Recoger Residuos Solidos y Transportar a Relleno Sanitario			
		13.- Entregar a la Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios el manifiesto diario e informe mensual	Jefe de Ing. Hospitalaria y Servicios		
		14.- Recibir Manifiesto Diario y Guías y llevar registro diario, elaborar informe mensual			
		15.- Dar conformidad de Servicio y remitir información requerida por la DIRIS <i>DIRIS solicita: Manifiestos mensualmente y declaración de manejo de residuos solidos anualmente</i>			
		FIN			
Indicadores					
Registros	Manifiesto Diario Informe a DRS Conformidad de Servicio				

### 14.3. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Financiera

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ELABORACIÓN DE PLANTILLAS DE COSTOS POR PATOLOGÍA				
Objetivo	Determinar los costos en los que se incurren por Patología				
Alcance	Desde la selección de patología a ser costeadada hasta la elaboración del informe y remitir a Gerencia Central de Gestión Financiera				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
U. Asistenciales	Informes de costos	1.- Seleccionar patología a ser costeadada	OFICINA DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DE RECURSOS	Formato Plantilla de Costos por patología	OF. Administración  Of. Finanzas  Dirección INCOR
		2.- Elaborar formato de estructura de costo por patología	OFICINA DE FINANZAS		
		3.- Programar entrevista con Servicio Asistencial			
		4.- Disponer el llenado de formato	SERVICIO ASISTENCIAL		
		5.- Evalúa información recabada en el formato	OFICINA DE FINANZAS		
		¿Conforme?			
		No, Retorna al (3)			
		Si, 6.- Disponer Valorización de insumos	SERVICIO ASISTENCIAL		
		7.- Validar patrón de costos			
		8.- Dar visto bueno a Patrón de costos	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN		
9.- Elaborar informe y remitir a Gerencia Central de Gestión Financiera	OFICINA DE FINANZAS				
		FIN			
Indicadores					
Registros	Formato llenado Plantilla de Costos por patología				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	ELABORACIÓN Y REVERSIÓN DE GASTOS POR ATENCIÓN DE PACIENTE DE EMPRESAS CON CALIFICACIÓN DE MOROSIDAD				
<b>Objetivo</b>	Sustentar la cobranza por atención de pacientes procedentes de empresas morosas				
<b>Alcance</b>	Desde que se recibe la información sobre asegurado con empleador en condición de moroso y hasta que se emite la resolución de cobranza				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
ASEGURADO / PACIENTE	información sobre asegurado con empleador en condición de moroso	1.- Remitir información sobre asegurado con empleador en condición de moroso	OSPE	Carta y liquidación	OFICINA DE ADMISIÓN, REGISTROS MÉDICOS Y REFERENCIA  ASEGURADO / PACIENTE  MODULO DE ACREDITACIÓN  OFICINA DE FINANZAS  GERENCIA CENTRAL DE GESTIÓN FINANCIERA
		2.- Verificar datos del asegurado titular y empleador y período de atención	OFICINA DE FINANZAS		
		3.- Disponer, elaborar valorización, liquidación y carta para cobranza por gastos de atención médica  <i>Notifica emisión de Carta y Liquidación a la OSPE origen</i>			
		4.- Dispone revisión y ordena proceder con cobranza por gastos de atención	GERENCIA CENTRAL DE GESTIÓN FINANCIERA		
		¿Es conforme?			
		No, Retorna a (3)			
Si, 5.- Emitir resolución de cobranza					
		FIN			
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Reporte Carta y liquidación para cobranza				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	GESTIÓN DE ANTICIPOS PARA ADQUISICIÓN DE BIENES				
Objetivo	Realizar la evaluación y otorgamiento de anticipo para adquisición de bienes cumpliendo la totalidad de pasos y requisitos para aprobar dicho requerimiento				
Alcance	Desde la solicitud de anticipo y adjuntar la documentación requerida hasta la emisión del estado de cuenta de anticipos otorgados y elevarlo a la Jefatura de la Oficina de Finanzas				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades			
			Ejecutor		
Jefaturas de Unidades Orgánicas	SAP/R6  Solicitud de anticipo	1.- Solicitar anticipo y adjuntar la documentación requerida	Jefe de Unidad Orgánica	Solicitud de anticipo y formatos	Jefe de la Oficina de Administración
		2.- Evaluar solicitud con documentación adjunta	Jefe de la Oficina de Administración	SAP/R6 actualizado	Jefe de Unidad Orgánica
		¿Se cumple con todos los requisitos?		Cheque	Oficina de Finanzas
		NO, Retorna a (1)		Carta	Oficina de Logística
		Si, 3.- Proveer a la Oficina de Finanzas la autorización del anticipo	Responsable de Presupuesto (Finanzas)	Carta solicitando descuento por planilla del total del anticipo	Estado de cuenta referente de los anticipos otorgados
		4.- Evaluar llenado de solicitud y documentos		Responsable de Contabilidad (Finanzas)	
		¿Es conforme?			
		No, Retorna al (1)			
		Si, 5.- Crear y numerar la reserva presupuestal	Responsable de Contabilidad (Finanzas)		
		6.- Realizar el registro contable en el Sistema SAP/R6.			
		7.- Emitir el cheque, generar el registro contable y comunicar al solicitante la emisión de cheque	Responsable de tesorería (Finanzas)		
		8.- Recoger cheque previa firma del recibo por el monto solicitado y realizar la adquisición del bien en un plazo de 5 días útiles	Jefe de Unidad Orgánica		
		9.- Cancelar la adquisición utilizando el uso de los medios de pago indicados por Ley			
		10.- Remitir Carta a la Oficina de Finanzas adjuntando comprobantes de pago y demás documentación	Responsable de Contabilidad (Finanzas)		
		11.- Verificar realización de la rendición de anticipo			
		¿Se realizó rendición de anticipo?			
		No, 12.- Proyectar una Carta de la Oficina de Finanzas a la Oficina de Recursos Humanos solicitando el descuento por planilla del total del anticipo	Oficina de Logística		
		FIN			
Si, 13.- Solicitar habilitación presupuestal a la Gerencia de Presupuesto y proyectar carta	Responsable de Contabilidad (Finanzas)				
14.- Emite OC (grupo de compra 400), registra guía y factura de adquisición de bienes solicitados con anticipo					
15.- Verificar el registro contable en el sistema del ingreso de lo adquirido al almacén para cancelar anticipo otorgado	Responsable de tesorería (Finanzas)				
¿El proveedor está sujeto a la retención del 3%?					
No, 16.- Derivar expediente al Responsable de Tesorería	Responsable de Contabilidad (Finanzas)				
FIN					
Si, 17.- Realizar registro contable en Sistema SAP	Responsable de tesorería (Finanzas)				
18.- Emitir el estado de cuenta de anticipos otorgados y elevarlo a la Jefatura de la Oficina de Finanzas					
FIN					
Indicadores					
Registros	Solicitud de anticipo Cheque Carta solicitando descuento por planilla del total del anticipo Estado de cuenta referente de los anticipos otorgados				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	GESTIÓN DE CARTAS FIANZA				
Objetivo	Realizar la recepción de Cartas Fianzas de los proveedores, renovar, ejecutar y devolver según corresponda, salvaguardando los intereses de la Institución				
Alcance	Desde la verificación y recepción de las cartas fianzas de los proveedores hasta la contabilización por cada fondo, los egresos en cuentas de orden.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Logística	Cartas Fianzas de Proveedores  cuenta de CF's del SAP/R6 con Reportes recibidos	1.- Verificar y recepcionar la(s) Carta(s) Fianza entregadas por Proveedores  <i>En un Plazo no mayor de 03 días útiles</i>	Analista de la Oficina de Logística	Carta Fianza Observada	Oficina de Logística  Oficina de Finanzas
		2.- Verificar ante las entidades Bancarias y/o Financieras la autenticidad de la(s) Carta(s) Fianza y demás condiciones estipuladas  ¿Las Cartas son auténticas?  No, 3.- Informar a la Oficina de Asesoría Jurídica a efecto de proceder de acuerdo a Ley  FIN		Carta Fianza aceptada  Reportes de CF's en custodia, ingresadas o renovadas y vencidas o ejecutadas a Resp. Contabilidad  Reporte CF's por vencer a Logística	
		Si, ¿Las Cartas son conformes?  No, 4.- Devolver Carta(s) Fianza e indicar al proveedor subsanar observación  <i>Plazo no mayor a 03 días útiles de recibido observación</i> Continuar en (5)			
		Si, 5.- Remitir la(s) Carta(s) Fianza a la Oficina de Finanzas			
		6.- Recibir la(s) Carta(s) Fianza para su ordenamiento, custodia y control respectivo		Responsable de tesorería (Finanzas)	
		7.- Contabilizar por cada fondo los ingresos en cuentas de orden, diferenciando si es en moneda nacional o extranjera		Responsable de contabilidad (Finanzas)	
		8.- Elaborar, visar y remitir los reportes respectivos de carta (s) Fianza (CF)  DECIDIR SEGÚN SITUACIÓN DE CARTA FIANZA:  Si Carta Fianza en RENOVACIÓN, Ir al paso 9. Si Carta Fianza en EJECUCIÓN, Ir al paso 10. Si Carta Fianza en DEVOLUCIÓN, Ir al paso 13.		Responsable de tesorería (Finanzas)	
		9.- Solicitar por escrito a proveedor la renovación de la Carta Fianza.  FIN		Jefe de la Oficina de Logística	
		10.- Comunicar por escrito a la Oficina de Finanzas, la instrucción de ejecución de la Carta Fianza  <i>Plazo: Máximo de 12 días calendarios a la fecha de vencimiento</i>			
		11.- Recibir instrucción y derivar documento al Responsable de Tesorería para su ejecución		Jefe de la Oficina de Finanzas	
		12.- Ejecutar la Carta Fianza a través de los servicios de una Notaría  <i>Plazo: Máximo de 2 días calendarios posterior a la recepción</i> Continuar en (16)		Responsable de tesorería (Finanzas)	
		13.- Comunicar por escrito a la Oficina de Finanza la instrucción de devolución de la Carta Fianza		Jefe de la Oficina de Logística	
		14.- Recibir instrucción y derivar documento al Responsable de Tesorería para su devolución		Jefe de la Oficina de Finanzas	
		15.- Entregar directamente al afianzado la Carta Fianza, solicitar firma del cargo y derivar el expediente para la baja correspondiente		Responsable de tesorería (Finanzas)	
		16.- Contabilizar por cada fondo, los egresos en cuentas de orden, diferenciando si es en moneda nacional o extranjera  FIN		Responsable de contabilidad (Finanzas)	
		<b>Indicadores</b>			
<b>Registros</b>	Carta Fianza Observada Carta Fianza aceptada Reportes de CF's en custodia, ingresadas o renovadas y vencidas o ejecutadas a Resp. Contabilidad Reporte CF's por vencer a Logística				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	GESTIÓN DE PAGO A PROVEEDORES POR COMPRA				
<b>Objetivo</b>	Realizar el pago a proveedores previa verificación de la documentación visada, conformidad y documentación de cocobranza, así como obteniendo las autorizaciones y firmas correspondientes				
<b>Alcance</b>	Desde la selección y emisión de la OC al proveedor, recepción de mercadería y emisión de nota de entrada, hasta el pago de facturas a Proveedores				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Proveedor Oficina de Logística	guía de remision del proveedor	1.- Seleccionar y emitir orden de compra al proveedor	Analista de Compras de la Ofic. de Logística	Nota de Entrada	Oficina de Logística
		2.- Recibir mercadería y emitir nota de entrada	Responsable de Almacén de la Ofic. de Logística	Facturas	Oficina de Finanzas
		3.- Recibe factura, guía visada y OC del proveedor. Registrar facturas en el sistema SAP y remitir listado de facturas con comprobantes físicos	Responsable de Facturación de la Ofic. Logística	guía de remision del proveedor visada	GCGF
		4.- Recibir listado de facturas con comprobantes físicos y verificar conformidad de expediente de pago	Responsable de Control Previo de la Ofic. de Finanzas	SAP	Proveedor
		¿Existen observaciones?		Reporte	
		Si, Retorna al (3)			
		No, 5.- Remitir expediente de pago	Responsable de Tesorería de la Ofic. de Finanzas		
		6.- Elaborar reporte solicitando transferencia de fondos	Gerencia Central de Gestión Financera		
		7.- Evaluar solicitud de transferencia de fondos			
		¿Es conforme?			
		No, Ir a (6)			
		Si, 8.- Realiza transferencia de fondos	Responsable de Tesorería de la Ofic. de Finanzas		
9.- Establecer condición de pago (Banca electrónica y cheque)					
¿Medio de Pago?					
Banca Electrónica, 10.- Solicitar Firmas electrónicas a Dirección y/o Ofic. de Administración y/o Ofic Finanzas					
Continuar en (12) Cheque, 11.- Solicitar firmas físicas a Dirección y/o Ofic. de Administración y/o Ofic Finanzas					
Continuar en (12) 12.- Realizar pago de facturas a Proveedores					
FIN					
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Nota de Entrada Facturas guía de remision del proveedor visada Reporte				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ELABORACIÓN PROYECCIÓN PRESUPUESTAL				
Objetivo	Identificar los costos asociados con el funcionamiento sobre una base diaria, mensual y anual.				
Alcance	Desde la elaboración de la proyección presupuestal anual de bienes estratégicos y no estratégicos, hasta la remisión de la aprobación a Oficina de Finanzas - INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
OFICINA DE PLANEAMIENTO	Cuadro de Bienes estratégicos, no estratégicos y servicios	1.- Elaborar proyección presupuestal anual de bienes estratégicos, no estratégicos y Servicios	OFICINA DE FINANZAS	Proyección Presupuestal	OFICINA DE PLANEAMIENTO  OFICINA DE FINANZAS  OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  DIRECCIÓN INCOR  GERENCIA CENTRAL DE GESTIÓN FINANCIERA
	Consolidado de Requerimientos de BBEE	Se recibe previamente: OP: Consolidado de Requerimientos de BBEE OL: Consolidado de Requerimientos de BBENNE y Servicios			
	Consolidado de Requerimientos de BBENNE y Servicios	2.- Evaluar disponibilidad presupuestal	OFICINA DE FINANZAS		
		¿Existe la disponibilidad Presupuestal?			
		No, Retorna al (1)			
		Si, 3.- Proyectar Nota para aprobación de la proyección presupuestal	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN		
		4.- Evaluar Proyección Presupuestal			
		¿Es conforme?			
		No, Retorna a (1)			
		Si, 5.- Remitir PP	GERENCIA CENTRAL DE GESTIÓN FINANCIERA		
		6.- Evaluar Proyección Presupuestal SUBPROCESO			
		¿Es conforme?			
		No, Retorna a (1)			
		Si, 7.- Remitir aprobación a Oficina de Finanzas - INCOR (a través de la DI y OA)			
	FIN				
Indicadores					
Registros	Proyección Presupuestal Planilla				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	MONITOREO Y CONTROL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL				
<b>Objetivo</b>	Realizar el seguimiento de la ejecución presupuestal				
<b>Alcance</b>	Desde la evaluación histórica del PIA hasta la recepción y depura solicitudes de pedido.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
OFICINA DE FINANZAS	Histórico PIA  Solicitudes de Pedido	1.- Evaluar histórico de PIA	OFICINA DE FINANZAS	SAP  Comunicación a Logística sobre plazo de solicitudes	OFICINA DE FINANZAS
		2.- Descargar información de presupuesto comprometido o real			
		3.- Evaluar presupuesto comprometido y saldo presupuestal			
		4.- Monitorear solicitudes de pedido			
		¿Excede el tiempo establecido?			
		Si, 5.- Recibe información y depura solicitudes de pedido	OFICINA DE LOGÍSTICA		
		FIN			
No, 6.- Comunicar a oficina de Logística sobre solicitudes próximos a cumplir el plazo (3 meses).	OFICINA DE FINANZAS				
7.- Recibir Aviso y tomar acciones	OFICINA DE LOGÍSTICA				
		FIN			
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	SAP Comunicación a Logística sobre plazo de solicitudes				

### 14.4. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión de las Personas

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	CONVOCATORIA Y SELECCIÓN DE PERSONAL				
Objetivo	Atender los requerimientos de personal de las unidades orgánicas del INCOR acorde a los servicios prestados y para satisfacer las necesidades de los pacientes				
Alcance	Desde reportar a las áreas las plazas libres hasta la contratación del personal				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Listado de Plazas libres	1.- Reportar a las Áreas las plazas libres	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Autorización	Unidades Orgánicas del INCOR
	Requerimientos de servicios y oficinas	2.- Recibir y revisar requerimiento de los servicios y oficinas		Copia de Directivas	
	RNSDD	<i>Determinar el perfil de los cargos a convocar, requisitos que deben cumplir los postulantes y criterios que registrarán las evaluaciones</i>		Aviso de Convocatorias	Comisión del Concurso
	REDAM	3.- Solicitar autorización a la Gerencia Central de Gestión de las Personas	Dirección del INCOR	Cronograma de convocatoria	Dirección del INCOR
		¿Aprobar?	Gerencia Central de Gestión de las Personas	conformidad	GCGP
		No, FIN		Informe Final	
		Si, 4.- Aprobar y remitir autorización	Dirección del INCOR		
		5.- Disponer la ejecución del Proceso de Selección			
		6.- Nombrar la Comisión de Concurso y comunicar a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y a miembros de la Comisión			
		7.- Elaborar aviso de convocatoria y establecer cronograma	Comisión del Concurso		
		8.- Dar la conformidad para que se realice el Proceso de Selección	Gerencia Central de Gestión de las Personas		
		9.- Publicar convocatoria del proceso de selección en el portal informático de la institución			
		10.- Realizar la Selección de Personal	Comisión del Concurso		
		11.- Publicar resultados parciales y finales			
		12.- Elaborar y sustentar el Informe Final			
		15.- Realizar consulta al RNSDD y REDAM	Oficina de Gestión de Recursos Humanos		
	16.- Contratación del Personal				
	FIN				
Indicadores					
Registros	Aviso de Convocatorias Cronograma de convocatoria conformidad Informe Final				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	CONTRATACIÓN DE PERSONAL Y RENOVACIÓN DE CONTRATOS				
Objetivo	Asegurar la vinculación del personal y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa vigente para su contratación y renovación				
Alcance	Desde la recepción de los resultados del ganador del proceso de selección hasta los contratos firmados				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Gestión de RRHH	Resultados de Proceso de selección	1.- Recibir los Resultados del Ganador del Proceso de Selección	Oficina de Gestión de RRHH	Documentos originales al legajo	Oficina de Gestión de RRHH
	Documentación del ganador	2.- Solicitar documentos para armado de Legajo		Trabajador	
		En // realiza (3) y (4)	Oficina de Asesoría Jurídica		Proyecto de contrato visado
		3.- Recibir el pedido y entregar documentos			Contrato firmado
		4.- Elaborar Contrato	Oficina de Gestión de RRHH	Copia de Contrato al Legajo	Dirección INCOR
		5.- Gestionar firmas en OAJ, OA y Dirección INCOR <i>Para las renovaciones de contratos se debe verificar la revisión en RNSDD y REDAM</i>			
		6.- Recibir Proyecto de Contrato y Visar	Oficina de Asesoría Jurídica		
		7.- Firmar Contrato	Jefe de Administración		
	8.- Firmar Contrato	Dirección INCOR			
9.- Recibir Contratos Firmados y entregar uno al trabajador y otro anexar al Legajo	Oficina de Gestión de RRHH				
		FIN			
Indicadores					
Registros	Documentos originales al legajo Contrato firmado Copia de Contrato al Legajo				

<b>Nombre</b>	INDUCCIÓN A PERSONAL NUEVO O REASIGNADO				
<b>Objetivo</b>	Fidelizar al personal con los objetivos estratégicos y la política institucional de la organización				
<b>Alcance</b>	Desde la identificación del requerimiento de inducción hasta la recepción de la evaluación y envío a Legajo del personal				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Gestión de RRHH	requerimiento de inducción	1.- Identificar el requerimiento de Inducción	Oficina de Gestión de RRHH	Solicitud de inducción a jefatura  programa de inducción  Evaluación de inducción	Oficina de Gestión de RRHH  Jefe de la Unidad Orgánica y Trabajador
		2.- Diseñar Programa de Inducción General			
		En // continua de (3) y en (6)			
		3.- Solicitar a Jefe Servicio o Área que programe inducción específica	Jefe de Servicio o Área		
		4.- Recibir Solicitud y programar Inducción específica			
		5.- Convocar al Trabajador para su Inducción Continua en (9)			
		6.- Convocar al Trabajador para su Inducción	Oficina de Gestión de RRHH	Trabajador	
		7.- Recibir convocatoria			
		8.- Participar de la Inducción General			
		9.- Participar de la Inducción Específica			
		10.- Pasar Evaluación de Inducción			
		11.- Calificar evaluación de Inducción y enviar a RRHH	Jefe de Servicio o Área		
12.- Recibir Evaluación y Enviar a Legajo del personal	Oficina de Gestión de RRHH				
FIN					
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Requerimiento de inducción solicitud de inducción a jefatura programa de inducción Evaluación de inducción				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	PERIODO DE PRUEBA				
Objetivo	Evaluar al personal ingresante de acuerdo a las necesidades de la institución y a la normativa vigente				
Alcance	Desde la validación en el trabajador de las competencias requeridas hasta la colocación de Adenda de Renovación de Contrato o la comunicación de su desvinculación de ser el caso				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Jefe de Departamento o Servicio	Formato de evaluación  Fecha del Periodo de Prueba	1.- Validar en el trabajador competencias requeridas para el puesto durante periodo de prueba  <i>De 3 a 6 meses de periodo de prueba</i>	Jefe de Departamento o Servicio	Formato de evaluación llenado  Adenda de Renovación de Contrato  Desvinculación	Oficina de Gestión de RRHH  Jefe de Departamento o Servicio  Trabajador
		2.- Avisar cumplimiento de periodo de prueba	Oficina de Gestión de RRHH		
		3.- Remitir formato de evaluación de periodo de prueba (antes de finalizar el periodo de prueba)			
		4.- Recibir formato de evaluación de periodo de prueba	Jefe de Departamento o Servicio		
		5.- Evaluar y concluir si trabajador superó periodo de prueba			
		6.- Comunicar Evaluación			
		7.- Recibir comunicación con evaluación	Oficina de Gestión de RRHH		
		¿Superó periodo de prueba?			
		Si, 8.- Colocar Adenda de Renovación de Contrato y ejecutar  FIN			
No, 9.- Comunicar al trabajador su desvinculación  FIN					
Indicadores					
Registros	Formato de evaluación llenado Adenda de Renovación de Contrato Desvinculación				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ADMINISTRACIÓN DE LEGAJOS DE PERSONAL				
Objetivo	Archivar la información del personal en forma estandarizada y actualizada				
Alcance	Desde el postulante hasta tener el legajo de personal completo				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Postulantes Personal del INCOR	Documentación Personal - CV	1.- Disponer la entrega de la documentación del nuevo personal al encargado de Legajos	Jefe de la Oficina de Gestión de RRHH	Expediente  Informe  Legajos de personal	SUNAFIL  Trabajador del INCOR  Pensionistas Gerencia Central de Gestión de la Personas - GCGP
		2.- Recibir la documentación y verificar que esté completa	Técnico de Apoyo de la Oficina de RRHH		
		¿La documentación está completa?			
		No, 3.- Solicitar al trabajador los documentos faltantes para armar el expediente – legajo personal	Personal	Denunciantes  Postulantes	
		4.- Remitir documentación faltante al Técnico de Apoyo			
		Si, 5.- Armar el expediente con los documentos fedateados	Técnico de Apoyo de la Oficina de RRHH		
		6.- Verificar autenticidad de los documentos (subproceso)			
<i>se ejecuta en abril y Octubre. de manera aleatoria escoge legajos , verifica constanciasde trabajo, capacitaciones y Titulos</i>					
<i>Proyecta un oficio y pasa por V°B° de recursos humanos, Asesoría Jurídica, Jefe de Administración y sale por Dirección de INCOR</i>					
Respuesta positiva (archiva) Respuesta negativa se apertura proceso administrativo disciplinario)					
7.- Archivar legajo y remitir informe					
		FIN			
Indicadores					
Registros	Legajos de personal				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	CONTROL DE ASISTENCIA DE PERSONAL				
Objetivo	Garantizar la atención de los pacientes y la prestación de los servicios que brinda la institución				
Alcance	Desde la consolidación de los reportes de asistencia hasta la emisión del reporte de descuento por tardanzas e inasistencias				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficinas del INCOR  DIDAES  DADyT  Departamento de Enfermería	Registro Biométrico	1.- Consolidar reporte de asistencia de acuerdo al registro	Unidades Orgánicas	Reporte de descuento por tardanzas e inasistencias  Reporte de Asistencia Verificado Planilla virtual	Trabajador del INCOR  Pensionistas  Sub-Gerencia de Compensaciones
	Papeletas	2.- Remitir reporte de asistencia de los trabajadores por cada Unidad Orgánica.			
	CITT	3.- Recibir los reportes de asistencias de las unidades orgánicas y contrastar con el reporte manual y/o digital de marcación de entradas y salidas, y con la programación de horarios	Técnico de Apoyo (1) de la Oficina de RRHH		
	Licencias	4.- Verificar que la asistencia sea conforme respecto a los determinados criterios	Técnico de Apoyo (2) de la Oficina de RRHH		
	Reporte de Asistencia	5.- Consolidar la información para así emitir el Reporte de descuento por tardanzas e inasistencias y remitirlo al Técnico Encargado de Planilla con copia al Jefe de la OGRRHH			
Indicadores	% de ausentismo del personal				
Registros	Planillas Reporte de descuento por tardanzas e inasistencias Reporte de Asistencia Verificado Planilla virtual				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	DESPLAZAMIENTO O REASIGNACIÓN DE PERSONAL				
Objetivo	Efectuar los desplazamientos y reasignaciones del personal según la normativa vigente.				
Alcance	Desde la presentación de la solicitud de desplazamiento hasta la firma de resolución y disponer la distribución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Solicitante	Solicitud u Oficio	1.- Presentar solicitud de Desplazamiento	Solicitante	Solicitud u Oficio regitrado	Tramite Documentario Oficina de Gestión de RRHH Dirección INCOR Departamento o Servicio de Origen y de Destino Solicitante
		2.- Recibir, registrar y remitir documento	Tramite Documentario	Solicitud u Oficio derivado	
		3.- Derivar Documento	Dirección INCOR	Informe	
		4.- Verificar cumplimiento de requisitos	Oficina de Gestión de RRHH	Proyecto de Resolución	
		¿Cumple requisitos?		Resolución firmada	
		No, FIN			
		Si, 5.- Emitir informe, solicitar opinión a Servicio o departamento correspondiente	Departamento o Servicio de Origen	Copia de Resolución	
		Realiza en // (6) y (8)			
		6.- Evaluar desplazamiento del trabajador			
		¿Opinión favorable?	Departamento o Servicio de Destino		
		No, FIN			
		Si, 7.- Elaborar Informe de aprobación y remitir			
		Continuar en (10)	Oficina de Gestión de RRHH		
		Viene // de (5)			
8.- Evaluar desplazamiento del trabajador					
¿Opinión favorable?	Dirección INCOR				
No, FIN					
Si, 9.- Elaborar Informe de aprobación y remitir					
10.- Elaborar Proyecto de Resolución y Remitir	Tramite Documentario				
11.- Firmar resolución y disponer distribución					
12.- Entregar copia de Resolución a trabajador o entidad solicitante					
Realiza en // (13) y (14)	Solicitante				
13.- Recibir copia de Resolución					
FIN					
14.- Recibir copia de Resolución	Oficina de Gestión de RRHH				
FIN					
Indicadores					
Registros	Solicitud u Oficio regitrado y derivado Informe Resolución firmada				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	GESTIÓN DISCIPLINARIA					
Objetivo	Desarrollar el Procedimiento Sancionador ante las faltas cometidas por los servidores de la institución, respetando el debido procedimiento.					
Alcance	Desde la denuncia de la presunta falta hasta la sanción y comunicación al trabajador y de ser el caso la gestión de respuesta por apelación					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Oficina de Gestión de RRHH	Denuncia de Presunta Falla	1.- Denunciar presunta falta	Oficina de Gestión de RRHH	Informe de carrera adm.	Oficina de Gestión de RRHH	
		También podrían denunciar presunta falla el Jefe de Departamento o Servicio, la OCl o Terceros		Expediente		Secretaría Técnica
		2.- Elaborar Informe de Carrera Administrativa		Archivo		Organo Instructor
		3.- Remitir expediente con informe a Secretaría Técnica y denuncia		Sanción		Trabajador
		4.- Recibir expediente	Secretaría Técnica	Apelación	Director INCOR	
		5.- Investigar y Evaluar medios probatorios		Oficio Proyectado	Tribunal del Servicio Civil	
		¿Encuentra Responsabilidad?		Oficio Firmado		
		No,				
		6.- Archiva				
		FIN	Organo Instructor			
		Si,				
		7.- Emitir Informe de Precalificación				
		8.- Recibir, Analizar y Determinar inicio de PAD				
		9.- Comunicar al Trabajador inicio de PAD y solicitar descargos	Trabajador			
		10.- Recibir, formular y remitir descargos	Organo Instructor			
		11.- Recibir descargos y evaluar				
		¿Se Absuelve?				
		Si,				
		12.- Emitir Pronunciamiento de archivo				
		Continúa en (14)				
		No,				
		13.- Emitir Pronunciamiento de Sanción				
		14.- Notificar al trabajador				
		Continuar en // (15) y (16)				
		15.- Remitir Informe al Organo Sancionador				
		16.- Recibir notificación	Trabajador			
		<i>Puede o no solicitar informe oral</i>				
		17.- Recepcionar informe oral	Organo Sancionador			
18.- Evaluar						
¿Se Absuelve?						
Si,						
19.- Remitir Expediente a RRHH para archivo						
20.- Recibir Expediente para archivo	Oficina de Gestión de RRHH					
FIN	Organo Sancionador					
No,						
21.- Sancionar al Trabajador						
22.- Remitir a RRHH Sanción y Comunicar al trabajador						
Continúa en // (23) y (24)						
23.- Recibir Sanción y anexar al Legajo del Trabajador	Oficina de Gestión de RRHH					
FIN	Trabajador					
24.- Recibir comunicación de Sanción						
¿Conforme?						
Si,						
FIN	Oficina de Gestión de RRHH					
No,						
25.- Remitir Apelación a RRHH						
26.- Recibir Apelación y preparar expediente						
27.- Proyectar Oficio al Tribunal de Servicio Civil y remitir recurso de apelación	Oficina de Gestión de RRHH					
28.- Recibir y evaluar	Tribunal del Servicio Civil					
Indicadores						
Registros	Informe de carrera adm. Expediente Archivo Sanción Apelación Oficio Firmado					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	DESVINCULACIONES				
Objetivo	Efectuar la desvinculación del personal de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales e internas vigentes, cautelando su debido cumplimiento.				
Alcance	Desde la recepción de información de la desvinculación del trabajador hasta la desvinculación, emisión de certificado, liberación de cts y liquidación de beneficios sociales				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Gestión de RRHH Jefaturas de Unidades Orgánicas Trabajador Dirección INCOR	Carta de Renuncia Aviso de No renovación (email u otro) Resolución de Destitución	1.- Recepcionar información de desvinculación del trabajador Posibles Desvinculaciones: - Jefe avisa la No Renovación de Contrato - Trabajador presenta Carta de Renuncia - Resolución de Destitución enviada por el Director INCOR (se registra en RNSD) - Jubilación por límite de edad (se identifica en la misma área a través del Sistema) - Por Resolución de Destitución del Tribunal de Servicio Civil y de la Contraloría General de la República 2.- Solicitar a Trabajador la entrega de cargo 3.- Emitir Certificado de Trabajo 4.- Realizar Liberación de CTS (según corresponda) con el apoyo de la J.Finanzas 5.- Disponer la elaboración de liquidación de beneficios sociales FIN	Oficina de Gestión de RRHH	Acta de entrega de cargo Certificado de Trabajo Documento de disposición de beneficios sociales	Oficina de Gestión de RRHH Jefaturas de Unidades Orgánicas Trabajador Dirección INCOR
Indicadores					
Registros	Carta de Renuncia Aviso de No renovación Resolución de Destitución Acta de entrega de cargo Certificado de Trabajo Documento de disposición de beneficios sociales				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	ADMINISTRACIÓN DE PLANILLAS				
Objetivo	Cumplir con la entrega oportuna de los documentos e informe que permitan el pago de las planillas según cronograma establecido por la normativa legal e interna vigente.				
Alcance	Desde emitir el cronograma para entrega de información hasta la recepción de archivos con constancias de pago y distribuir a los trabajadores				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	
		Lista de Actividades	Ejecutor		
SubGerencia de Compensaciones dela GCP	Plataforma de Planillas  FTP	1.- Emitir cronograma para entrega de información	SubGerencia de Compensaciones dela GCP	Cronograma Anual  Plataforma de Planillas  Pago Calculable  FTP  Constacia de Pago  Informe	Oficina de Gestión de RRHH  Departamentos o Servicios  SubGerencia de Compensaciones dela GCP
		2.- Recibir Cronograma Anual de entrega de Información para Planillas	Oficina de Gestión de RRHH		
		3.- Solicitar Información para elbaoración de Planillas			
		4.- Recibir solicitud de información	Departamentos o Servicios		
		5.- Consolidar información y remitir			
		6.- Recibir Información			
		7.- Verificar que se cumplan firmas en listas de asistencias	Oficina de Gestión de RRHH		
		8.- Consolidar información y preparar Informe (excel)			
		9.- Ingresar data del Informe a la plataforma de Planillas			
		10.- Descargar Informe y Generar Constancia de Pago (FTP)			
		11.- Consolida, Pagar y Remitir archivos de constancias para distribuir a los Trabajadores información y preparar Informe (excel)	SubGerencia de Compensaciones dela GCP		
		12.- Recibir Archivos con constancias de pago y distribuir a los trabajadores	Oficina de Gestión de RRHH		
		FIN			
Indicadores					
Registros	Cronograma Anual Pago Calculable FTP Constacia de Pago Informe				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	PROMOCIÓN DE PERSONAL INTERNO				
Objetivo	Cumplir con los procedimientos y disposiciones internas establecidas para el concurso de promoción del personal				
Alcance	Desde la identificación de las plazas vacantes y la remisión de estas a la GCP, hasta la emisión de la resolución de asignación de plaza y su ejecución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Gestión de RRHH	Plazas Vacantes  Plataforma de Postulación	1.- Identificar plazas vacantes y Remitir a GCP	Oficina de Gestión de RRHH	Convocatoria  Cronograma  Datos y documentos registrados en Plataforma de Postulación  Expedientes  Cuadro de Méritos  Resolución de asignación de plaza	Oficina de Gestión de RRHH  GCP  Comité de Postulación  Trabajador
		2.- Recibir y Consolidar	GCP		
		3.- Elaborar Procedimiento de Convocatoria y Publicar  <i>Espera tiempo de la publicación</i>			
		4.- Tomar Conocimiento de convocatoria y difundir	Oficina de Gestión de RRHH		
		5.- Tomar conocimiento y decidir postulación	Trabajador		
		¿Postulará?			
		No, FIN			
		Si, 6.- Registrar en plataforma sus datos y documentos	Comité de Postulación		
		7.- Ingresar a Plataforma en fecha de cronograma			
		8.- Evaluar expedientes			
		9.- Elaborar cuadro de Méritos			
		10.- Remitir a GCP	GCP		
		11.- Recibir y Publicar resultados			
		12.- Emitir resolución de asignación de plaza  realiza en // (13) y (14)			
13.- Recibir resolución y anexar al legajo  FIN	Oficina de Gestión de RRHH				
14.- Recibir resolución para conocimiento y ejecución  FIN	Trabajador				
Indicadores	% de servidores promocionados				
Registros	Convocatoria Cronograma Datos y documentos registrados en Plataforma de Postulación Expedientes Cuadro de Méritos Resolución de asignación de plaza				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN				
Objetivo	Garantizar la formación del personal de la institución asegurando el cumplimiento del Plan de Desarrollo de las personas elaborado según las necesidades de capacitación y acorde a la política de calidad de la institución.				
Alcance	Desde el requerimiento de necesidades de capacitación de las áreas usuarias , hasta la recepción del cuadro de necesidades y su ejecución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Gestión de RRHH	Requerimientos para Capacitación  Asignación Presupuestal	1.- Requerir a usuarios necesidades de capacitación	Oficina de Gestión de RRHH	Cuadro de Necesidades de Capacitación  Cuadro de Capacitación Consoilidado  Registro de actividades en Plataforma de Capacitación  Cuadro de Capacitación Validado  Documenmto de Aprobación	Oficina de Gestión de RRHH  Departamentos o Servicios  Sub Gerencia de Desarrollo Personal - GCP
		2.- Recibir, Elaborar CN de capacitación y Remitir	Departamentos o Servicios		
		3.- Consolidar Necesidades de capacitación	Oficina de Gestión de RRHH		
		4.- Solicitar información de Asignación Presupuestal			
		5.- Recibir solicitud e Informar	Departamentos o Servicios		
		6.- Convocar a reunión con Dirección y Oficina de Administración	Oficina de Gestión de RRHH		
		7.- Definir Prioridad de capacitación según presupuesto			
		8.- Remitir cuadro de capacitación para validación (email)			
		9.- Recibir cuadro de capacitación y Validar (email)	Sub Gerencia de Desarrollo Personal - GCP		
		10.- Ingresar Actividades de Capacitación en Plataforma de Capacitación	Oficina de Gestión de RRHH		
		<i>Esperar Aprobación de PDP Institucional para ejecutar</i>			
11.- Recibir Aprobación y Ejecutar					
		FIN			
Indicadores	Ejecución del Plan de Capacitación Porcentajes de servidores aprobados post capacitación				
Registros	Cuadro de Necesidades de Capacitación Cuadro de Capacitación Consoilidado Registro de actividades en Plataforma de Capacitación Cuadro de Capacitación Validado Documenmto de Aprobación				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	GESTIÓN DE LOS SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL Y MATERNIDAD				
Objetivo	Atender oportunamente las necesidades del personal del INCOR relacionada a los subsidios por incapacidad temporal y maternidad, conforme a la normativa vigente.				
Alcance	Desde la recepción de documentos del trabajador (CITT y Formulario 8001) hasta la denegatoria o programación de pago del subsidio				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Trabajador	Formulario 8001	1.- Recibir del (de la) trabajador(a) del INCOR, el CITT respectivo y luego llenar el Formulario 8001	Profesional (Trabajador Social) de la Oficina de Gestión y Recursos Humanos	Formulario 8001 llenado	Profesional (Trabajador Social) de la Oficina de Gestión y Recursos Humanos  Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas  Trabajador
Profesional (Trabajador Social) de la Oficina de Gestión y Recursos Humanos	CITT Copia del DNI	2.- Verificar documentos y solicitar la firma y copia del DNI del (de la) trabajador(a) para dar inicio al trámite		Expediente	
		3.- Armar expediente y tramitarlo ante la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas		Cargo y número NIT Recurso de Consideración (de ser el caso)	
		4.- Recibir y evaluar trámite	Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas		
		¿El trámite es procedente?			
		No, 5.- Informar denegatoria de trámite para que el usuario efectúe Recurso de Reconsideración			
		FIN			
		Si, 6.- Recibir cargo y revisar el NIT , para conocer la Programación de Pago	Profesional (Trabajador Social) de la Oficina de Gestión y Recursos Humanos		
		FIN			
Indicadores					
Registros	Formulario 8001 llenado Expediente Cargo y número NIT Recurso de Consideración (de ser el caso)				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	CAMPAÑAS DE BIENESTAR SOCIAL				
Objetivo	Garantizar el bienestar del Personal a través de un Plan que promueva el reconocimiento a la labor del personal y fomente un buen clima de trabajo				
Alcance	Desde la recepción y elaboración del Plan Anual de Bienestar, hasta la ejecución y supervisión de la campaña				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Gestión de RRHH	Requerimientos para el Plan Anual de Bienestar	1.- Recibir y elaborar Plan Anual de Bienestar	Oficina de Gestión de RRHH (profesional)	Plan anual de Bienestar Plan Aprobado Cronograma de actividades Informe	Oficina de Gestión de RRHH Dirección INCOR trabajadores
		2.- Revisar, aprobar y remitir Plan Anual de Bienestar	Jefe de la Oficina de Gestión de RRHH		
		¿Aprueba?	Dirección INCOR		
		No, Retorna a (1)			
		Si, 3.- Dispone Ejecutar y Remitir			
		4.- Recibir Plan Anual Aprobado y ordenar ejecución	Jefe de la Oficina de Gestión de RRHH		
		5.- Gestionar desarrollo del Plan según cronograma y difundir desarrollo de actividades	Oficina de Gestión de RRHH (profesional)		
		6.- Supervisar ejecución de campaña			
7.- Elaborar informe y remitir					
8.- Revisar Informe y tomar medidas necesarias	Oficina de Gestión de RRHH (Médico de Personal)				
		FIN			
Indicadores					
Registros	Plan anual de Bienestar Plan Aprobado Cronograma de actividades Informe				

### 14.5. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Tecnología de la Inform. y Comunicación

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Creación de acceso a los servicios informáticos				
<b>Objetivo</b>	Atender el mayor número de solicitudes en el menor tiempo posible				
<b>Alcance</b>	Unidades Organicas del INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidades Orgánicas del INCOR.	Solicitud	1.- Solicitar el acceso a los servicios de red, indicando datos del usuario y recursos	Jefe de Unidad Orgánica	Ficha de Servicio Técnico	Unidades Orgánicas del INCOR.
		2.- Disponer recepción de solicitud y derivar requerimiento	Jefe de Oficina de Administración		
		3.- Revisar la solicitud y derivar documento a Administrador de Red e instruirle para atender lo solicitado	Jefe de la Oficina de Informática (OI)		
		¿Existe nombre de usuario ya creado para acceder al sistema?	Administrador de Red de la Oficina de Informática		
		No, 4.- Crear el usuario y habilitar los accesos solicitados Ir a (5)			
		Si, 5.- Informar al jefe de la OI que se ha asignado los permisos			
		6.- Instruir al Técnico para configurar y verificar accesos a los servicios informáticos			
		7.- Efectuar la configuración y funcionamiento de los accesos a los servicios informáticos	Técnico de la Oficina de Informática		
		8.- Verificar el acceso a los servicios informáticos requeridos y firmar la Ficha de Servicio en señal de conformidad	Jefe de Unidad Orgánica		
		9.- Entregar Ficha de Servicio Técnico firmado e informar el servicio brindado	Técnico de la Oficina de Informática		
10.- Tomar conocimiento del servicio atendido y disponer archivo de Ficha de Servicio Técnico  FIN	Jefe de la Oficina de Informática (OI)				
<b>Indicadores</b>	% de solicitudes atendidas				
<b>Registros</b>	Solicitudes de atención				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo				
Objetivo	Coordinar, programar y ejecutar el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo del INCOR				
Alcance	Desde la indicación de elaboración del PAMP hasta la recepción del informe del mantenimiento realizado				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Oficina de Informática (OI)	Necesidad de Mantenimiento Preventivo de Eq. De comp.	1.- Instruir a Técnico en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo (PAMP) a equipos de cómputo y término de referencia (TdR) para contratar servicio tercero para el mantenimiento	Jefe de la Oficina de Informática (OI)	Programa Anual de Mantenimiento Preventivo (PAMP)  término de referencia (TdR)  Cronograma  Nota  Ficha de Mantenimiento Preventivo	Oficina de Informática (OI)  Unidades Orgánicas  Oficina de Administración
		2.- Elaborar el PAMP y TdR e informar al Jefe de la OI para su aprobación	Responsable de Soporte Técnico de OI		
		3.- Revisar, verificar PAMP y TdR para contratar servicio ¿Existen observaciones?	Jefe de la Oficina de Informática (OI)		
		Si, Retorna a (2)			
		No, 4.- Reportar PAMP adjuntando cronograma de mantenimiento y gestionar requerimiento de servicio tercero para cumplir con el programa  <i>La contratación de servicio tercero para ejecutar mantenimiento se gestiona con la Oficina de Logística</i>  En // realiza (5) y por otro lado Servicio Tercero ejecuta programa según cronograma y continua en (7)			
		5.- Informar a los usuarios la realización de Mantenimiento Preventivo con NOTA y Adjunta Cronograma	Jefe de Oficina de Administración		
		6.- Disponer recepción de carta e informar a usuario de equipo de cómputo sobre el cronograma de mantenimiento	Jefe de Unidades Orgánicas		
		7.- Supervisar mantenimiento preventivo	Responsable de Soporte Técnico de OI		
		8.- Solicitar firma de conformidad en la Ficha de Mantenimiento Preventivo, una vez reinstalado los equipos por servicio tercero			
		9.- Firmar ficha de servicio de mantenimiento preventivo  <i>Cada usuario de equipo también firma ficha de servicio</i>	Jefe de Unidades Orgánicas		
		10.- Recibir Ficha, archivar en el Expediente de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo e informar lo realizado al Jefe de OI	Responsable de Soporte Técnico de OI		
11.- Recibir Informe del Mantenimiento realizado  FIN	Jefe de la Oficina de Informática (OI)				
Indicadores					
Registros	Programa Anual de Mantenimiento Preventivo (PAMP) término de referencia (TdR) Cronograma Nota Ficha de Mantenimiento Preventivo				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Mantenimiento Correctivo al hardware y software					
Objetivo	Coordinar, programar y ejecutar el mantenimiento correctivo al hardware y software del INCOR					
Alcance	Desde la solicitud del servicio de mantenimiento correctivo hasta ejecución y mantenimiento correctivo					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Unidad Orgánica	Solicitud Garantía	1.- Solicitar con documento o vía telefónica el servicio de mantenimiento correctivo	Jefe de Unidad Orgánica	Ficha de Servicio de Soporte Técnico (FSST)  Papeleta de Autorización de Desplazamiento de Bienes	Unidad Orgánica  Oficina de Informática (OI)	
		2.- Registrar descripción de la falla del equipo reportado	Soporte Técnico			
		3.- Acudir al usuario, revisar el equipo y elaborar un diagnóstico				
		¿Está vigente la garantía?				
		Si,				
		4.- Elaborar informe, con firma y sello de Jefe de la OI y contactarse con proveedor para ejecutar la garantía				
		<i>La empresa proveedora realiza las reparaciones necesarias</i>				
		5.- Recibir equipo reparado y revisar que el funcionamiento sea el óptimo				
		Continuar en (18)				
		No,				
		¿Es necesario trasladar el equipo para repararlo?				
		No,				
		6.- Corregir falla técnica in situ				
		Continuar en (16)				
		Si,				
		7.- Solicitar autorización de desplazamiento de bienes				Encargado de patrimonio
		8.- Elaborar la Papeleta de Autorización de Desplazamiento de Bienes				
		9.- Recibir papeleta, recabar firma de área usuaria y jefe de OI, proceder a trasladar el equipo				Soporte Técnico
		¿La reparación requiere de algún repuesto o servicios de una persona especializada?				
No,						
Continuar en (14)						
Si,						
10.- Informar al jefe de OI dicha necesidad	Jefe de la Oficina de Informática (OI)					
¿La necesidad corresponde a un repuesto o a un servicio?						
Repuesto, ¿Es necesario comprar el repuesto requerido?						
No, Continúa en (13)						
Si, Continúa en (11)						
Servicio, 11.- Instruir al técnico en elaborar el requerimiento, previa firma y VºBº y derivarlo a la Oficina de Logística	Área de compras (Logística)					
12.- Atender el requerimiento						
¿Se requiere Servicio o Repuesto?						
Servicio, Contrata servicio técnico especializado. <i>Servicio técnico especializado realiza reparaciones necesarias</i> Continúa en (15)						
Repuesto, Compra el Repuesto requerido Continúa en (13)						
13.- Entregar repuesto y recabar firma de conformidad	Encargado de almacén					
14.- Reparar el equipo	Soporte Técnico					
15.- Efectuar pruebas de operatividad y completar llenado de FSST del equipo						
16.- Validar FSST	Jefe de la Oficina de Informática (OI)					
¿El equipo está operativo o ya no tiene solución?						
No,						
17.- Disponer equipo para el Procedimiento de Baja de Equipos Informáticos						
FIN	Soporte Técnico					
Si, 18.- Entregar equipo al usuario recabar firma en señal de conformidad						
19.- Recibir equipo y firmar FSST en señal de conformidad	Jefe de Unidad Orgánica					
FIN						
Indicadores						
Registros	Ficha de Servicio de Soporte Técnico (FSST) Papeleta de Autorización de Desplazamiento de Bienes					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Mantenimiento e Instalación de Puntos de Red				
Objetivo	Realizar a solicitud el mantenimiento de puntos de red o la instalación de nuevos puntos de red requeridos				
Alcance	Desde la solicitud de mantenimiento o de instalación de puntos de red hasta la culminación del servicio				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidad Orgánica	Solicitud	1.-Solicitar mantenimiento o la instalación de puntos de red	Jefe de Unidad Orgánica	Requerimiento de materiales  Ficha de Soporte Técnico	Unidad Orgánica  Oficina de Informática  Oficina de Administración  Oficina de Logística
		2.- Disponer recepción de solicitud y derivarlo a la Oficina de Informática	Jefe de la Oficina de Administración		
		3.- Verificar solicitud e instruir al técnico responsable para su atención	Jefe de la Oficina de Informática		
		4.- Acudir al área usuaria, efectuar mantenimiento o la instalación de los puntos de red	Técnico de la Oficina de Informática		
		¿Se trata de un servicio de instalación o de mantenimiento?			
		Mantenimiento,			
		5.-Efectuar las refacciones necesarias y verificar el correcto funcionamiento			
		Continúa en (11)			
		Instalación,			
		6.- Determinar ubicación y trayectoria de los elementos y realizar requerimiento de materiales para cableado			
		¿Existen materiales disponibles en el Almacén?			
		Si,			
		Continuar en (10)			
No,	Jefe de la Oficina de Informática				
7.- Instruir al Técnico en la elaboración del Requerimiento de Compra de Materiales, firmar y remitir	Área de compras (Logística)				
8.- Atender el requerimiento de compra y hacer entrega de los materiales adquiridos	Jefe de la Oficina de Informática				
9.- Disponer recepción de materiales, firmar Pecos y luego instruir al Técnico para proceder con la instalación	Técnico de la Oficina de Informática				
10.- Instalar punto de red, efectuar las pruebas de funcionamiento	Jefe de Unidad Orgánica				
11.- Firmar Ficha de Soporte Técnico en señal de conformidad	Técnico de la Oficina de Informática				
12.- Informar al jefe de OI la culminación del servicio	Jefe de la Oficina de Informática				
13.- Tomar conocimiento y disponer archivo de ficha	Jefe de la Oficina de Informática				
		FIN			
Indicadores					
Registros	Solicitud del área usuaria Requerimiento de materiales Ficha de Soporte Técnico				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Asignación de Equipos de Cómputo				
Objetivo	Asignar equipos de computo a las áreas usuarias previa verificación de la disponibilidad y autorizaciones correspondientes				
Alcance	Desde la solicitud de asignación de un equipo informático hasta la entrega del equipo asignado, recepción del acta de asignación firmada y actualización del inventario de equipos				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidad Orgánica	Solicitud	1.- Solicitar asignación de un equipo informático	Jefe de Unidad Orgánica	Acta de Asignación de Bienes Informáticos  Papeleta de Desplazamiento de Bienes	Unidad Orgánica  Oficina de Administración  Oficina de Informática (OI)  Oficina de Logística (patrimonio)
		2.- Disponer recepción y derivación de solicitud	Jefe de la Oficina de Administración		
		3.- Revisar la solicitud y derivarla a Técnico de soporte para su atención	Jefe de la Oficina de Informática (OI)		
		¿El equipo de cómputo solicitado está disponible en almacén?	Técnico de la Oficina de Informática		
		No,			
		4.- Informar al jefe de la OI sobre la no disponibilidad del equipo solicitado	Jefe de la Oficina de Informática (OI)		
		5.- Informar al Área Usuaría la no disponibilidad de equipo de cómputo			
		FIN	Técnico de la Oficina de Informática		
		Si,			
		6.- Configurar equipo y perfil del usuario			
		7.- Elaborar el Acta de Asignación de equipo de cómputo.	Responsable de control patrimonial de Oficina de Logística		
		8.- Gestionar el traslado del equipo con Control Patrimonial			
		9.- Emitir Papeleta de Desplazamiento de Bienes	Jefe de la Oficina de Informática (OI)		
		10.- Firmar papeleta de desplazamiento del equipo y disponer su traslado	Técnico de la Oficina de Informática		
11.- Trasladar equipo, instalarlo y verificar el correcto funcionamiento	Jefe de Unidad Orgánica				
12.- Firmar Acta de Asignación de Equipo de Cómputo en señal de conformidad	Técnico de la Oficina de Informática				
13.- Entregar acta de asignación de equipo de cómputo, informar lo realizado y actualizar el inventario de equipos	Jefe de la Oficina de Informática (OI)				
14.- Tomar conocimiento del servicio brindado y disponer archivo de acta	Jefe de la Oficina de Informática (OI)				
		FIN			
Indicadores					
Registros	Acta de Asignación de Bienes Informáticos Papeleta de Desplazamiento de Bienes				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención para Dictaminar la Baja o Reparación de Bienes de Cómputo				
Objetivo	Realizar la gestión de baja o reparación de bienes de cómputo por inoperatividad				
Alcance	Desde la solicitud de atención de equipo informático inoperativo hasta la baja del Bien y actualización en el sistema de control patrimonial				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidad Orgánica	NOTA	1.- Solicitar atención para equipo informático por inoperatividad	Jefe de Unidad Orgánica	Dictamen Técnico para Baja de Bienes de Cómputo  formato  Informe	Unidad Orgánica  Oficina de Administración (OA)  Oficina de Informática (OI)
		2.- Disponer recepción de documento y derivarlo para su atención	Jefe de Oficina de Administración (OA)		
		3.- Revisar requerimiento e indicar realizar diagnóstico de bienes informáticos que son probables dar de baja	Jefe de la Oficina de Informática (OI)		
		4.- Realizar diagnóstico del bien informático que es probable dar de baja	Responsable de Soporte Técnico de la Oficina de Informática		
		¿Es reparable el equipo?			
		5.- Determinar los componentes a cambiar para reparación y compra de repuesto	Jefe de la Oficina de Informática (OI)		
		6.- Gestionar adquisición de compra de repuesto para reparación de equipo con la Oficina de Logística			
		FIN	Responsable de Soporte Técnico de la Oficina de Informática		
		No,			
		7.- Determinar obsolescencia del equipo			
8.- Registrar en formato las condiciones físicas y funcionales del equipo	Jefe de la Oficina de Informática (OI)				
9.- Indicar en el Dictamen respectivo el resultado del diagnóstico para baja y proyectar informe					
10.- Aprobar el Dictamen y remitir a OA con copia a Control Patrimonial para el proceso de baja del bien					
FIN					
Indicadores					
Registros	Dictamen Técnico para Baja de Bienes de Cómputo formato Informe				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Asesoría y Soporte Técnico a Usuarios				
<b>Objetivo</b>	Atender a los usuarios con Asesoría y Soporte lo antes posible				
<b>Alcance</b>	INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidades Orgánicas del INCOR.	Solicitud	1.- Solicitar asesoría y apoyo técnico	Usuario	Ficha de soporte técnico llenado	Unidades Orgánicas del INCOR.
		2.- Disponer recepción de requerimiento, tomar conocimiento del mismo	Jefe de la Oficina de Informática		
		3.- Instruir a técnico para que proporcione el servicio solicitado	Jefe de la Oficina de Informática		
		4.- Recibir indicación y acudir al área del usuario para proporcionar el servicio	Técnico de Soporte Informático de OI		
		5.- Analizar y verificar el problema técnico presentado y otorgar la asesoría	Técnico de Soporte Informático de OI		
		6.- Plantear alternativas de solución al problema informático presentado	Técnico de Soporte Informático de OI		
		7.- Registrar servicio atendido y recabar firma de conformidad e informar a Jefatura de OI lo realizado.	Técnico de Soporte Informático de OI		
		8.- Recibe información de servicios realizado	Recibe información de servicios realizado		
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Solicitudes de atención				

### 14.6. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión de las Comunicaciones

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Ejecución de Actividades de Comunicación				
<b>Objetivo</b>	Elaborar el Plan de Trabajo sobre la base del Plan de Comunicaciones de EsSalud (ORI)				
<b>Alcance</b>	Desde la recepción Plan de Comunicaciones de EsSalud				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
ORI	Plan de Comunicaciones de EsSalud (ORI)	1.- Recepcionar Plan de Comunicaciones de EsSalud (ORI)	Oficina de Comunicaciones	Plan de Trabajo  Cronograma de contenidos y canales  informe de actividades	Oficina de Comunicaciones  Dirección INCOR
		2.- Revisar actividades y mensajes clave del Plan de Comunicaciones de EsSalud (ORI)			
		3.- Elaborar Plan de trabajo (cronograma con canales y contenidos)			
		4.- Decidir los canales de comunicación y la distribución de contenidos			
		5.- Presentar el Plan de Trabajo			
		6.- Recibir el Plan de Trabajo de comunicaciones a ejecutarse	Director INCOR		
		7.- Aprobar Plan de trabajo			
		8.- Ejecutar actividades de comunicación de acuerdo al cronograma preestablecido e Informar	Oficina de Comunicaciones		
<i>Informe de actividades realizadas al Director INCOR</i>					
<i>Socializar el plan de trabajo a todas las U.O.</i>					
		FIN			
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Plan de trabajo Cronograma de contenidos y canales informe de actividades				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Supervisiones de Señalética				
<b>Objetivo</b>	Mantener actualizada y en buen estado la señalética en el INCOR				
<b>Alcance</b>	INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
U.Organicas	Manual de Señalética de EsSalud	1.- Inspeccionar Señalética	Oficina de Comunicaciones	Requerimiento de señalética	U.Organicas Of. Logística Oficina de Comunicaciones Dirección INCOR
		¿Está Conforme?			
		Si, FIN			
		No, 2.- Requerir y/o actualizar Señalética para nuevas áreas	Director INCOR		
		3.- Recibir requerimiento de señalética y Aprobar			
		4.- Recibir aprobación y solicitar requerimiento de señalética a Logística	Oficina de Comunicaciones		
		5.- Recibir requerimiento y realizar proceso de adquisición	Of. Logística		
		6.- Notificar Proceso de adquisición concluido para ejecutar colocación			
8.- Recibir aviso y validar las EETT de la señalética a colocar	Oficina de Comunicaciones				
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Informes de señalética				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Elaboración de Material Audiovisual y gráfico				
Objetivo	Brindar a las áreas usuarias el desarrollo de material audiovisual y gráfico que requieran				
Alcance	Desde la recepción del requerimiento de área hasta la recepción del material audiovisual				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Área Usuaría	Requerimiento de Área solicitante	1.- Recepcionar requerimiento de Área solicitante	Oficina de Comunicaciones	Guión (Preproducción)	Oficina de Comunicaciones
		2.- Analizar Viabilidad de requerimiento		Filmar (Producción)	Área Usuaría
		3.- Levantar información en el área usuaria que requirió el material audiovisual		Editar Video (PostProducción)	
		¿Es material Gráfico o Audiovisual?			
		4.- Enviar Material Gráfico para Validación			
		Continuar en (10)			
		5.- Coordinar con el área usuaria para realizar Guión en conjunto			
		Continúa en // (6) y (7)			
		6.- Elaborar Guión (Preproducción)			
		7.- Elaborar Guión (Preproducción)		Área Usuaría	
8.- Filmar (Producción) Con Guión visto tanto en Comunicaciones como del Área Usuaría	Oficina de Comunicaciones				
9.- Editar Video (PostProducción)					
10.- Validar Material Audiovisual y/o Gráfico					
10.- Difundir Material Audiovisual	Área Usuaría				
		FIN			
Indicadores					
Registros	Guión (Preproducción) Filmar (Producción) Editar Video (PostProducción)				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Elaboración de información periodística del INCOR				
<b>Objetivo</b>	Difundir logros y proezas médicas del INCOR				
<b>Alcance</b>	Desde el requerimiento de ORI a INCOR hasta la difusión de la Nota de Prensa				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
ORI	Propuesta (Of. de Comunicaciones)	1.- Propuesta Of. de Comunicaciones <i>Alternativamente podría ser también Requerimiento de ORI al INCOR</i>	Oficina de Comunicaciones	Filmación (Video)	ORI
		2.- Recopilar Información Necesaria		Fotografías (Imágenes)	
		3.- Elaborar Pre Nota y enviar a ORI		Nota Periodística	INCOR
		4.- Recibir Pre Nota y Planificar la producción de Nota Periodística	ORI		
		5.- Filmar, Fotografiar			
		6.- Difundir Nota de Prensa			
		FIN			
<b>Indicadores</b>					
<b>Registros</b>	Propuesta de Of Comunicaciones Pre Nota Filmación Fotografías Nota Periodística				

### 14.7. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Documentaria

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Gestión de los Archivos de INCOR				
Objetivo	Administrar adecuadamente la información institucional con el fin de atender las necesidades internas y externas				
Alcance	INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Director de Incor, Jefes de Unidades Administrativas, Jefes de los Servicios Asistenciales.  Secretaría General / Oficina de Gestión de la Información.  Archivo General de la Nación	Compendio de Normas de Gestión de Archivos, Normas del Archivo General de la Nación. Solicitudes de Unidades Orgánicas y Asistenciales	1.- Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Organismo de Administración de Archivo	Unidad de Archivo Desconcentrado	Plan Anual de Trabajo	Director de Incor, Jefes de Unidades Administrativas, Jefes de los Servicios Asistenciales.
		2.- Elaborar Proyecto de Resolución			
		3.- Recibir Proyecto de Resolución y derivar a OAJ	Jefe Of. Administración	Resolución de Aprobación	Archivo General de la Nación
		4.- Recibir, Revisar y Visar el Proyecto de Resolución	Jefe Of. Asesoría Jurídica		
		5.- Recibir Proyecto de Resolución Visado por OAJ y Visar	Jefe Of. Administración		
		6.- Aprobar el Plan con Resolución			
		7.- Derivar la Resolución y Expediente del Plan al Archivo General de la Nación	Dirección de INCOR		
		8.- Difundir el Plan a todas las Unidades del INCOR			
		9.- Recibir Resolución y ejecutar Plan	Unidad de Archivo Desconcentrado		
		Continuar en // los Sub Procesos (10), (11), (12), (13), (14) y (15)			
		FIN			
		Sub Proceso 8.- Transferencias de Archivos			
		Previamente recibe documentación organizada			
Sub Proceso 9.- Descripción de Documentos (Inventario)					
Sub Proceso 10.- Conservación documentaria					
Sub Proceso 11.- Servicio de Archivista					
Sub Proceso 12.- Capacitación					
Sub Proceso 13.- Eliminación Documental					
Indicadores	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual				
Registros	Plan Anual de Trabajo Proyecto Resolución Resolución de Aprobación				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Gestión Documental				
Objetivo	Administrar el flujo documental desde que se crea en las oficinas de gestión hasta que concluido el trámite llegan al Archivo				
Alcance	INCOR- ESSALUD				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidades Administrativas y Asistenciales.  EsSalud  Entidades externas al INCOR	documentos  Plan Anual	1.- Generar documentos, ingresar por trámite documentario en el SIAD	Entidades externas al INCOR	Formulario de Inventario con Firma y Sello	Usuarios internos y externos al INCOR  Unidad de Archivo Desconcentrado
		En //, 2.- Generar documentos, Registrarlo en SIAD	Unidades del INCOR		
		3.- Tramitar  <i>Luego de 2 años archivado en cada oficina se transfiere</i>			
		4.- Recibir documentación de las diferentes Unidades Organicas y Asistenciales del INCOR, EsSalud, MINSAL, Entidades Públicas y personas en general	Unidad de Archivo Desconcentrado		
		5.- Verificar que la transferencia este correcta y de acuerdo norma  Res. 1472-GG-Essalud-2018, Aprueba la Directiva de GG N°12 NORMAS PARA LA TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS - ESSALUD			
		6.- Actualizar Inventario			
		7.- Ubicar topográficamente dentro del Archivo Desconcentrado la transferencia documentales recibidas			
		8.- Brindar Servicio Archivístico  <i>Ubica, escanea, y entrega vía email y hace préstamos documentales en físico entre 5 y 10 años</i>			
		9.- Verificar la relevancia del documento o valor de la información  ¿Merita conservar el documento?			
		Si, 10.- Tomar las medidas de conservación pertinentes para seguir manteniendo en buen estado la documentación			
		FIN			
No, 11.- Eliminación Documental (Subproceso)					
FIN					
Indicadores					
Registros	Formulario de Inventario con Firma y Sello SIAD				

### 14.8. Descripción de Procedimientos – último nivel: Gestión Jurídica y Legal

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Gestión de los Poderes				
Objetivo	Mantener vigente y actualizado los poderes del Director y 3 miembros en el INCOR				
Alcance	INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Dirección INCOR  Gerencia Central de Asesoría Jurídica	DNI  Resolución de Encargatura	1.- Recibir información de cambio del Director o de alguno de los funcionarios con poderes inscritos en la SUNARP  <i>Son 7 Funcionarios con poderes, el Director, Jefes de Administración, Finanzas, Logística, RRHH y 2 de OAJ</i>	Oficina de Asesoría Jurídica	Nota  Minutas para otorgamiento de poderes  Provedio en Nota para revocatoria de poderes del saliente y otrogamiento de poderes al ingresante	Dirección INCOR  Oficina de Asesoría Jurídica  Gerencia Central de Asesoría Jurídica  Notaria  SUNARP
		2.- Requerir los DNIs y Resolución de Encargatura a nuevos miembros			
		3.- Elaborar Nota dirigida a GCAJ y adjuntar DNI y Resolución de los miembros con requerimiento de poderes			
		4.- Recibir Nota y documentos y elaborar minutas para otorgamiento de poderes	Gerencia Central de Asesoría Jurídica		
		5.- Enviar a Notaria y SUNARP para proceso de otorgamiento de poderes			
		6.- Recibir minutas y realizar proceso para otorgamiento de poderes	Notaria y SUNARP		
		7.- Notificar poderes inscritos a GCAJ			
		8.- Trasladar notificación de poderes inscritos al Director INCOR	Gerencia Central de Asesoría Jurídica		
		9.- Recibir Notificación y envía con provedio a OAJ para revocatoria de poderes del saliente y otrogamiento de poderes al ingresante	Director INCOR		
		10.- Se consideran en Documentos Oficiales  FIN	Oficina de Asesoría Jurídica		
Indicadores					
Registros	Nota Minutas para otorgamiento de poderes Provedio en Nota para revocatoria de poderes del saliente y otrogamiento de poderes al ingresante				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Gestión en temas jurídicos legales y/o Administrativos				
Objetivo	Evaluar y emitir opinión en temas jurídicos y legales en el INCOR				
Alcance	INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Dirección INCOR	Documentos			Documentos con opinión vertida	Dirección INCOR
Gerencia Central de Asesoría Jurídica	Consultas legales	1.- Recibir Requerimiento de asesorías jurídico legales y/o Administrativas	Oficina de Asesoría Jurídica	Informes (Jurídicos - Legales)	Gerencia Central de Asesoría Jurídica
Unidades Orgánicas y Asistenciales	Correos				Informes técnicos en temas legales
Instituciones Externas (Públicas y Privadas)	Informes OCI			Conciliaciones (autorizadas)	Instituciones Externas (Públicas y Privadas)
	Memorando circular	2.- Evaluar información y emitir opinión y/o documento requerido	Cartas de requerimiento de informes e información		
	Solicitudes	3.- Informe de Opinión Jurídico Legal y/o Administrativa	Cartas de Opinión		
Indicadores					
Registros	Documentos con opinión vertida Informes (Jurídicos - Legales) Informes técnicos en temas legales Conciliaciones (autorizadas) Cartas de requerimiento de informes e información Cartas de Opinión				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Defensa Institucional: Caso .- INCOR realiza Denuncia				
<b>Objetivo</b>	Realizar la defensa jurídica y legal así como el sustento para realizar una denuncia de un acto criminal que afecte al INCOR				
<b>Alcance</b>	INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
U. Organicas	información de actos criminales recibidas	1.- Recibir Noticia Criminal	Oficina de Asesoría Jurídica	Denuncias realizadas	Dirección INCOR Gerencia Central de Asesoría Jurídica Unidades Orgánicas Instituciones Externas (Públicas y Privadas)
		2.- Se denuncia de oficio por cualquiera de los apoderados judiciales			
		3.- Seguir proceso Penal hasta culminación			
<b>Indicadores</b>	Número de denuncias ganados / el total de denuncias realizadas (propuesta)				
<b>Registros</b>	Copia del Expediente de Denuncia				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Defensa Institucional: Caso .- Denuncia hacia INCOR				
<b>Objetivo</b>	Preparar el sustento que aseguro la legitima defensa juridica y legal para salvaguardar la integridad e inocencia de la institución				
<b>Alcance</b>	INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)	notificación de denuncia	1.- Recibir notificación de denuncia hacia INCOR	Oficina de Asesoría Jurídica	Documento de Apersonamiento Expediente con sustento de Defensa	• Dirección INCOR • Gerencia Central de Asesoría Jurídica • Unidades Orgánicas • Instituciones Externas (Públicas y Privadas)
		2.- Apersonarse al Proceso Penal			
		3.- Continuar con la Defensa Institucional hasta la culminación			
<b>Indicadores</b>	Número de denuncias ganados / el total de denuncias recibidas (propuesta)				
<b>Registros</b>	Copia del Expediente de Denuncia				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Defensa Institucional: Caso .- INCOR realiza Demanda				
<b>Objetivo</b>	Realizar la defensa jurídica, legal, contencioso administrativa, administrativa y tributaria al INCOR				
<b>Alcance</b>	INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
U. Organicas	información de actos criminales recibidas	1.- Recibir el aservo probatorio de las U.O. 2.- Demandar Civil o Constitucional o Laboral o Contencioso Administrativo al Demandado (persona natural o jurídica) 3.- Seguir proceso Civil o Constitucional o Laboral o Contencioso Administrativo hasta culminación	Oficina de Asesoría Jurídica	Denuncias realizadas	Dirección INCOR Gerencia Central de Asesoría Jurídica Unidades Orgánicas Instituciones Externas (Públicas y Privadas)
<b>Indicadores</b>	Número de demandas ganados / el total de demandas realizadas (propuesta)				
<b>Registros</b>	Copia del Expediente de Demanda				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
<b>Nombre</b>	Defensa Institucional: Caso .- Demandas hacia el INCOR				
<b>Objetivo</b>	Preparar el sustento que aseguro la legitima defensa jurídica, legal, contencioso administrativa, administrativa y tributaria para salvaguardar la integridad e inocencia de la institución				
<b>Alcance</b>	INCOR				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
• Instituciones Externas (Públicas y Privadas)	notificación de denuncia	1.- Recibir notificación de demandas Civil o Constitucional o Laboral o Contencioso Administrativo hacia INCOR 2.- Apersonarse al Proceso de demandas (constitucional, civil, laboral, contencioso administrativo) 3.- Continuar con la Defensa Institucional hasta la culminación	Oficina de Asesoría Jurídica	Documento de Apersonamiento Expediente con sustento de Defensa	• Dirección INCOR • Gerencia Central de Asesoría Jurídica • Unidades Orgánicas • Instituciones Externas (Públicas y Privadas)
<b>Indicadores</b>	Número de demandas ganados / el total de demandas recibidas. (propuesta)				
<b>Registros</b>	Copia del Expediente de Demanda				

**15. Matriz de Indicadores - último nivel**
**15.1. Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Logística**

<b>FICHA INDICADORES</b>	
<b>Nombre del Proceso</b>	Elaboración del PAC
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de cumplimiento del PAC
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la ejecución del PAC y sus modificaciones
<b>Objetivo del Indicador</b>	Medir el % de cumplimiento de la ejecución del PAC
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\text{PAC ejecutado} / \text{PAC aprobado}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	reporte de ejecución de procesos / seace
<b>Periodicidad de Medición</b>	mensual
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe de Logística
<b>Meta</b>	100%

### 15.2. Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

FICHA INDICADORES	
<b>Nombre del Proceso</b>	Seguimiento y control del Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario - PAMH: Mantenimiento preventivo
<b>Nombre Indicador</b>	Cumplimiento del PAMH Biomédico Cumplimiento del PAMH Electromecánico Cumplimiento del PAMH de Infraestructura
<b>Descripción del Indicador</b>	realizar el calculo entre mantenimiento preventivo ejecutado y el programado en el PAMH
<b>Objetivo del Indicador</b>	Medir el cumplimiento oportuno del PAMH
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\# \text{ de OTMs de Mntto Preventivo de Equipos Biomédicos ejecutados} / \# \text{ de OTMs de Mntto Preventivo de Equipos Biomédicos programados}) \times 100\%$
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\# \text{ de OTMs de Mntto Preventivo de Equipos Electromecánicos ejecutados} / \# \text{ de OTMs de Mntto Preventivo de Equipos Electromecánicos programados}) \times 100\%$
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\# \text{ de OTMs de Mntto Preventivo de Infraestructura ejecutados} / \# \text{ de OTMs de Mntto Preventivo de Infraestructura programados}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	Software de Mntto, OTMs, Programa de Mntto del PAMH
<b>Periodicidad de Medición</b>	A voluntad (Mensual, Trimestral, Anual)
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe de OIHyS
<b>Meta</b>	> 80%

FICHA INDICADORES	
<b>Nombre del Proceso</b>	Seguimiento y control para casos de reparación por falla: Mantenimiento Correctivo
<b>Nombre Indicador</b>	Ratio de Incidencia de Fallas en Equipos Biomédicos Ratio de Incidencia de Fallas en Equipos Electromecánico Ratio de Incidencia de Fallas en la Infraestructura
<b>Descripción del Indicador</b>	realizar el calculo entre mantenimiento correctivo ejecutado y el programado en el PAMH
<b>Objetivo del Indicador</b>	Medir la incidencia de Fallas del equipamiento, instalaciones e Infraestructura
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\# \text{ de OTMs ejecutadas de Mntto Correctivo de Equipos Biomédicos} / \# \text{ de OTMs de Mntto Preventivo de Equipos Biomédicos programados}) \times 100\%$
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\# \text{ de OTMs ejecutadas de Mntto Correctivo de Equipos Electromecánicos} / \# \text{ de OTMs de Mntto Preventivo de Equipos Electromecánicos programados}) \times 100\%$
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\# \text{ de OTMs ejecutadas de Mntto Correctivo de Infraestructura} / \# \text{ de OTMs de Mntto Preventivo de Infraestructura programados}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	Software de Mntto, OTMs, Programa de Mntto del PAMH
<b>Periodicidad de Medición</b>	A voluntad (Mensual, Trimestral, Anual)
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe de OIHyS
<b>Meta</b>	< 10%

### 15.3. Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Financiera

FICHA INDICADORES	
<b>Nombre del Proceso</b>	MONITOREO Y CONTROL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
<b>Nombre Indicador INTERNO</b>	presupuesto comprometido
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide el porcentaje de solicitudes de pedido comprometidos
<b>Objetivo del Indicador</b>	Tener un control actualizado del presupuesto comprometido en solicitudes de pedido
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\text{Solped} / \text{Ejecución}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	Reportes semales de la Of. Finanzas
<b>Periodicidad de Medición</b>	Mensual / Trimestral
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe Finanzas
<b>Meta</b>	100%

<b>FICHA INDICADORES</b>	
<b>Nombre del Proceso</b>	MONITOREO Y CONTROL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
<b>Nombre Indicador EXTERNO</b>	presupuesto ejecutado
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la ejecución presupuestal
<b>Objetivo del Indicador</b>	Conocer el avance periódico de la ejecución presupuestal VS el PIA asignado
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\text{Ejecución} / \text{PIA}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	Reportes semales de la Of. Finanzas
<b>Periodicidad de Medición</b>	Mensual / Trimestral
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe Administración / GCPP
<b>Meta</b>	100%

#### 15.4. Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión de las Personas

FICHA INDICADORES	
<b>Nombre del Proceso</b>	Gestión de la Capacitación
<b>Nombre Indicador</b>	Ejecución del Plan de Capacitación
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la ejecución del Plan de Capacitación durante el año planificado
<b>Objetivo del Indicador</b>	Cumplimiento del POI y los objetivos institucionales
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\text{Avance de la ejecución del Plan de Capacitación} / \text{Plan de capacitación}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	Informes de avance
<b>Periodicidad de Medición</b>	Trimestral
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe de Administración
<b>Meta</b>	100%

<b>FICHA INDICADORES</b>	
<b>Nombre del Proceso</b>	Gestión de la Capacitación
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentajes de servidores aprobados post capacitación
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide el impacto de la capacitación en el servidor
<b>Objetivo del Indicador</b>	conocer si la capacitación ha tenido impacto positivo en los servidores capacitados
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\# \text{ de Aprobados} / \# \text{ de asistentes a la capacitación}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	Informes de registro de notas
<b>Periodicidad de Medición</b>	Al final de una capacitación
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe de Gestión de Recursos Humanos / Jefe de Administración
<b>Meta</b>	100%

<b>FICHA INDICADORES</b>	
<b>Nombre del Proceso</b>	Control de asistencia de personal
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de Ausentismo
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir la cantidad de días no laborados por los servidores en la institución
<b>Objetivo del Indicador</b>	Conocer la cantidad de días promedio de ausentismo del personal
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\text{días no laborados} / \text{días laborables del mes}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	ESSI (Planilla)
<b>Periodicidad de Medición</b>	Mensual
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe de Gestión de Recursos Humanos / Jefe de Administración
<b>Meta</b>	1% de ausentismo

FICHA INDICADORES	
<b>Nombre del Proceso</b>	Promoción de Personal Interno
<b>Nombre Indicador</b>	% de servidores promocionados
<b>Descripción del Indicador</b>	Medir la cantidad de servidores promocionados en la institución
<b>Objetivo del Indicador</b>	Conocer la progresión de la carrera de los servidores promocionados
<b>Forma de Cálculo</b>	# de Servidores promocionados / # total de servidores
<b>Fuentes de Información</b>	Legajos
<b>Periodicidad de Medición</b>	Anual
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe de Gestión de Recursos Humanos / Jefe de Administración
<b>Meta</b>	Que realizan sus funciones de acuerdo al nivel alcanzado

### **15.5. Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación**

No se cuenta con indicador formal.

El Jefe del Área menciona: No se cuenta con un sistema informático de registro de solicitudes de usuario atendidas para poder obtener un indicador sobre las solicitudes por incidencia recibidas. En coordinación con GCTIC se acordó que implementarán una nueva plataforma de mesa de ayuda y que se hará una réplica para INCOR

### 15.6. Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión de las Comunicaciones

FICHA INDICADORES	
<b>Nombre del Proceso</b>	Ejecución de Actividades de Comunicación
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje del Plan de comunicaciones ejecutado
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la cantidad de actividades ejecutadas vs planificadas
<b>Objetivo del Indicador</b>	Medir la eficiencia del proceso de Ejecución de Actividades de Comunicación
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\# \text{ de actividades ejecutadas} / \# \text{ de actividades planificadas}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	Informes
<b>Periodicidad de Medición</b>	Trimestral
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe de Administración
<b>Meta</b>	75%

### 15.7. Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Documentaria

FICHA INDICADORES	
<b>Nombre del Proceso</b>	Gestión de los Archivos de INCOR
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la ejecución del Plan Anual
<b>Objetivo del Indicador</b>	Medir el % de cumplimiento de la ejecución del Plan Anual
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\text{Plan ejecutado} / \text{Plan aprobado}) \times 100\%$
<b>Fuentes de Información</b>	Informes
<b>Periodicidad de Medición</b>	Anual
<b>Responsable de Medición</b>	Jefe de Administración (Archivo General de la Nación)
<b>Meta</b>	100%

### 15.8. Matriz de Indicadores - último nivel: Gestión Jurídica y Legal

No se cuenta con indicador formal.

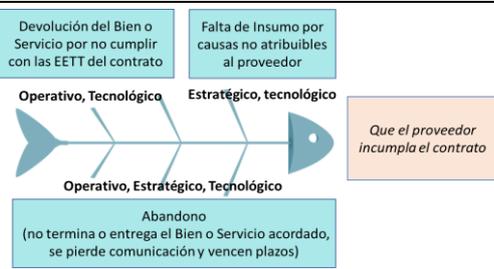
El Jefe del Área mencionó: "Históricamente, en los 30 años de existencia del INCOR, no ha habido ningún trabajador asistencial condenado por mala praxis y/o impericia médica."

## 16. Matriz de Riesgos – último nivel

### 16.1. Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Logística

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión Logística				
		proceso (Nivel 1)	Adquisiciones				
		Procedimientos (N2)	Licitación y concurso público Adjudicación simplificada Modalidad de subasta inversa electrónica (SIE) Compras por Convenio Marco Adquisición de bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT				
		Actividad	Convocatoria y selección de proveedores				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Ofrecer y asegurar condiciones de compra u adquisición de bienes y servicios por parte del INCOR a los proveedores, cumpliendo con las normativas de contratación vigentes				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo, Estratégico, Tecnológico					
3.2	CODIFICACIÓN						
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Que se declare Desierto los procesos de convocatoria					
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Que las EETT no estén actualizadas				
		Causa N° 2	Falta de Insumo por causas no atribuibles al proveedor				
		Causa N° 3	Bien o Servicio no se encuentra en el Mercado en el momento de la convocatoria				
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	<p>Diagrama Causa Efecto</p> <p>Las causas identificadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de Insumo por causas no atribuibles al proveedor (Estratégico, Tecnológico)</li> <li>Que las EETT no estén actualizadas (Operativo)</li> <li>Bien o Servicio no se encuentra en el Mercado en el momento de la convocatoria (Operativo, Estratégico, Tecnológico)</li> </ul> <p>El efecto final es: Que se declare Desierto los procesos de convocatoria.</p>					
4	VALORACIÓN DEL RIESGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO			
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05		
	Baja	0.30		Bajo	0.10		
	Moderada	0.50	0.50	Moderado	0.20	0.20	
	Alta	0.70		Alto	0.40		
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80		
	<b>Moderada</b>		0.50	<b>Moderado</b>		0.20	
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.100		Prioridad del Riesgo		<b>Moderado</b>	
RESPUESTA A LOS RIESGOS							
5	5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo		
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
	5.2	RIESGO 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)	La Evaluación de Mercado				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Se requiere revisar las EETT y sino están actualizadas habrá que actualizarlas previamente a las convocatorias  Realizar un buen estudio de mercado y para no tener una falta de Insumo del Bien o servicio de algún proveedor, y de ser el caso coordinar con el área usuaria si hay la posibilidad de hacer algún cambio en el requerimiento o ajustarlo ya que no hay ese insumo para que el proveedor cumpla con el requerimiento como está planteado  Hacer un estudio de mercado a profundidad que evite convocar por bienes o servicios que no estén ofertados en el mercado en ese momento					

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

FICHA DE RIESGO					
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS					
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión Logística		
		proceso (Nivel 1)	Adquisiciones		
		Procedimientos (N2)	Ejecución Contractual		
		Actividad	Control y seguimiento a proveedores		
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Generar la O.C. sobre el contrato suscrito, así como la verificación a través del área usuaria de que el postor ganador de la Buena pro cumpla sus obligaciones contractuales y obtenga la conformidad del servicio para el pago.		
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo, Estratégico, Tecnológico			
3.2	CODIFICACIÓN				
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Que el proveedor incumpla el contrato			
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de Insumo por causas no atribuibles al proveedor		
		Causa N° 2	Abandono (no termina o entrega el Bien o Servicio acordado, se pierde comunicación y vencen plazos)		
		Causa N° 3	Devolución del Bien o Servicio por no cumplir con las EETT del contrato		
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN				
4	VALORACIÓN DEL RIESGO				
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO	
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05
	Baja	0.30		Bajo	0.10
	Moderada	0.50	0.50	Moderado	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80
<b>Moderada</b>			0.50	<b>Moderado</b>	
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO				
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	<b>0.100</b>	Prioridad del Riesgo	<b>Moderado</b>	
RESPUESTA A LOS RIESGOS					
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	<b>X</b>	Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO 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)	Retrazos en las entregas itinerantes del bien o servicio			
5	5.5 RESPUESTA AL RIESGO	Realizar un buen estudio de mercado y para no tener una falta de Insumo del Bien o servicio de algún proveedor, y de ser el caso coordinar con el área usuaria si hay la posibilidad de hacer algún cambio en el requerimiento o ajustarlo ya que no hay ese insumo para que el proveedor cumpla con el requerimiento como está planteado.			
		Realizar un buen analisis de precios en el mercado para evitar que el proveedor acepte un contrato y lo abandone despues por no poder costear el bien o servicio a entregar			
		Realizar un buen seguimiento del proveedor durante la ejecución contractual y preveer posibilidad de abandono y tomar acciones coordinadas que ayuden a que se concluya y entregue el bien o servicio.			
		Realizar una revisión itineraria sobre el cumplimiento de las EETT del bien o servicio que se espera recibir, para evitar el rechazo por entrega final sin cumplir con EETT.			

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO				Baja	Moderada	Alta	

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión Logística			
		proceso (Nivel 1)	Gestión Patrimonial			
		Procedimientos (N2)	Trámite de siniestro			
		Actividad	Elaborado de informe para sustentar y recuperar las perdidas ocasionadas por un siniestro			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Informar y sustentar los siniestros que ocurran para que sean cubiertos por las aseguradoras			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1 TIPO DE RIESGO		Riesgo Operativo, Estratégico, Tecnológico, Financiero				
3.2 CODIFICACIÓN						
3.3 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		Que la aseguradora no cubra las perdidas ocasionadas por un siniestro				
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	La presentación a destiempo del informe de sustentos a la aseguradora			
		Causa N° 2	Un informe de sustento que no tenga los argumentos requeridos y/o este mal elaborado			
		Causa N° 3	Que la póliza no este activa por falta de pago			
		Causa N° 4	La aseguradora demuestre mala praxis en el manejo de equipos u otros bienes asegurados o la falta de mantenimiento requerido por el bien.			
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACIÓN DEL RIESGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.50	Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	<b>Moderada</b>			<b>Moderado</b>	0.20	
4.2 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	<b>0.100</b>	Prioridad del Riesgo	<b>Moderado</b>		
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5	5.1 ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
	5.2 RIESGO 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)	Detección tardía de la falla o siniestro				
5.5 RESPUESTA AL RIESGO	<p>Tener al personal idoneo para la elaboración del informe de sustentos y así presentar a la aseguradora un informe con requerimientos y argumentos necesarios y además dentro de los plazos.</p> <p>Realizar puntualmente los pagos de las pólizas de seguros que se tengan contratadas</p> <p>Capacitar muy bien al personal que realiza labores con equipos e infraestructura susceptible a daño por mala praxis</p> <p>Realizar un buen programa de mantenimiento de mobiliario, equipos e infraestructura, que permita el mantenimiento oportuno y evitar así la posibilidad de siniestro por fallas ocasionadas por mala praxis</p>					

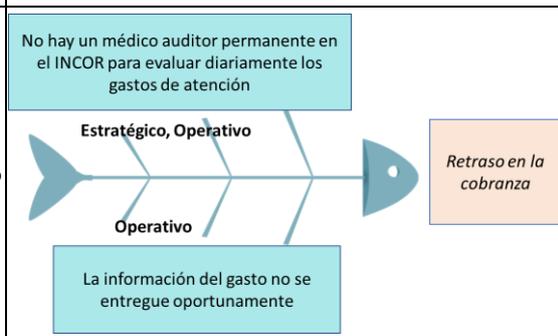
FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040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

## 16.2. Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión de Ingeniería Hospitalaria y Servicios			
		proceso (Nivel 1)	Gestión de Mantenimiento de Equipos Hospitalarios, Infraestructura			
		Procedimientos (Nivel 2)	Seguimiento y control del Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario - PAMH: Mantenimiento preventivo			
		Actividad	No Aplica			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar las labores de supervisión y control sobre la programación del Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Estratégico, Operativo, Tecnológico				
3.2	CODIFICACIÓN					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Que no se cumpla con la programación de mantenimiento anual planificada				
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Que no se encuentren postores para proveedores del mantenimiento requerido			
		Causa N° 2	Que no se haya repuestos en el mercado, para mantenimiento de equipos que podrían estar quedando desfazados tecnológicamente			
		Causa N° 3	Que las U.O. no colaboren brindando la posibilidad de mantenimiento, postergando fechas varias veces			
		Causa N° 4	Que el equipo programado para mantenimiento tenga falla con antelación y requiera mantenimiento correctivo de urgencia			
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto				
4	VALORACIÓN DEL RIESGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO			
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.5	Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	<b>Moderada</b>		0.50	<b>Moderado</b>		0.20
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	<b>0.100</b>	Prioridad del Riesgo	<b>Moderada</b>		
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	<b>X</b>		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Dirección	<b>No Aplica</b>			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	<b>No aplica</b>				
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Desface entre el mantenimiento programado y el mantenimiento que realmente se viene realizando				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Se debe realizar un buen estudio de mercado sobre proveedores previo a la elaboración del PAMH. Se debe hacer un buen seguimiento a los equipos con la finalidad de solicitar oportunamente los UPGRADE o cambios por obsolescencia. Desde la Jefatura de Administración y/o la Dirección INCOR, se debe socializar la importancia de la realización de un mantenimiento preventivo vs los costos de un mantenimiento correctivo por falla, con la finalidad de que se logren programaciones en el PAMH lo más exactas posibles, evitando postergaciones de fecha de mantenimiento.				

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
		Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto	
3. PRIORIDAD DEL RIESGO				Baja	Moderada	Alta	

### 16.3. Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Financiera

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	GESTIÓN FINANCIERA			
		Procedimientos (N1)	ELABORACIÓN Y REVERSIÓN DE GASTOS POR ATENCIÓN DE PACIENTE DE EMPRESAS CON CALIFICACIÓN DE MOROSIDAD			
		Actividad	Elaborar valorización, liquidación y carta para cobranza por gastos de atención médica			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Sustentar la cobranza por atención de pacientes procedentes de empresas morosas			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO		Riesgo Estratégico, Operativo			
3.2	CODIFICACIÓN					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		Retraso en la cobranza			
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	No hay un médico auditor permanente en el INCOR para evaluar diariamente los gastos de atención			
		Causa N° 2	la información del gasto no se entregue oportunamente			
	3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto			
4	VALORACIÓN DEL RIESGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.5	Moderado	0.20	0.2
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	<b>Moderada</b>		0.50	<b>Moderado</b>		0.20
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	<b>0.100</b>	Prioridad del Riesgo	<b>Alta Prioridad</b>		
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5	5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	<b>X</b>	Evitar Riesgo	
			Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Dirección	<b>No Aplica</b>		
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	<b>No aplica</b>			
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Demora en la entrega de documentación que logre generar la cobranza			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Contratar un personal médico auditor evaluar diariamente los gastos de atención Contar con la persona capacitada para realizar este monitoreo en forma rápida				

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

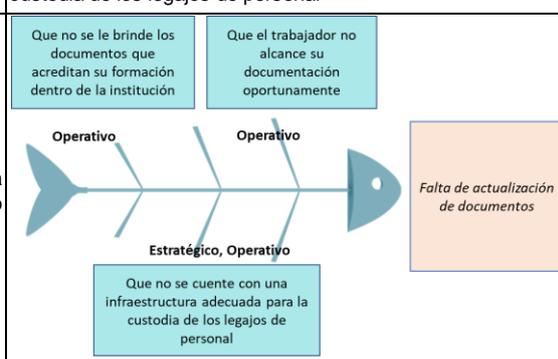
### 16.4. Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión de las Personas

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión de las Personas			
		proceso (Nivel 1)	Gestión del Empleo			
		Procedimientos (Nivel 2)	Convocatoria y selección de personal			
		Actividad	No Aplica			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Atender los requerimientos de personal de las unidades orgánicas del INCOR			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Estratégico, Operativo				
3.2	CODIFICACIÓN					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Que la convocatoria se declare desierta				
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Inadecuado terminos de referencia			
		Causa N° 2	Incumplimiento de alguna etapa del procedimiento			
		Causa N° 3	Desistimiento de la necesidad de la U.O. o del postulante			
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	 <p>Diagrama Causa Efecto</p>				
4	VALORACIÓN DEL RIESGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.5	Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	<b>Moderada</b>	0.50		Moderado	0.20	
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.100	Prioridad del Riesgo	Moderada		
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO 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)	Pocos postulantes en los procesos, respuesta minima ante el estudio de mercado (si en caso se realiza)				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Realizar un buen seguimiento y control de las etapas de los procesos de selección Mantener actualizados y adecuados los TdR Asegurar con las U. orgánicas que realmente requieren el personal, así como si efectivamente cuentan con el presupuesto para esta contratación				

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO				Baja	Moderada	Alta	

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión de las Personas			
		proceso (Nivel 1)	Gestión del Empleo			
		Procedimientos (Nivel 2)	Contratación de personal y renovación de contratos			
		Actividad	No Aplica			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Asegurar la vinculación del personal			
		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	Que se contrate a un postulante que no cumple los requisitos o el perfil requerido				
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de control posterior			
		Causa N° 2	Incumplimiento de la revisión de las plataformas sobre sanciones administrativas o delitos penales			
		Causa N° 3	Inadecuada verificación de los documentos presentados			
	3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	<p>Diagrama Causa Efecto</p>			
4	VALORACIÓN DEL RIESGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30	0.30	Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	
	Alta	0.70		Alto	0.40	0.40
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	<b>Baja</b>	0.30		<b>Alto</b>	0.40	
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	<b>0.120</b>	Prioridad del Riesgo	Moderada		
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	<b>X</b>		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Dirección	<b>No Aplica</b>			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	<b>No aplica</b>				
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Falta de documentación de sustento				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Realizar el control posterior al 100% de los nuevos contratados y en las renovaciones de contrato Revisar las plataformas existentes de inhabilitaciones para contratación de personas, y otras que sirvan de verificación de un postulante ganador, previas a una contratación				

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO				Baja	Moderada	Alta	

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión de las Personas			
		proceso (Nivel 1)	Gestión del Empleo			
		Procedimientos (Nivel 2)	Administración de Legajos de Personal			
		Actividad	No Aplica			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Armar los legajos del personal nuevo del INCOR así como mantenerlos actualizados			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Estratégico, Operativo				
3.2	CODIFICACIÓN					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Falta de actualización de documentos				
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Que el trabajador no alcance su documentación oportunamente (personal y laboral)			
		Causa N° 2	Que no se le brinde los documentos que acreditan su formación dentro de la institución			
		Causa N° 3	Que no se cuente con una infraestructura adecuada para la custodia de los legajos de personal			
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto	 <p>Diagrama Causa Efecto</p> <p>Operativo (top left), Operativo (top right), Estratégico, Operativo (bottom center)</p> <p>Que no se le brinde los documentos que acreditan su formación dentro de la institución (top left box)</p> <p>Que el trabajador no alcance su documentación oportunamente (top right box)</p> <p>Que no se cuente con una infraestructura adecuada para la custodia de los legajos de personal (bottom center box)</p> <p>Falta de actualización de documentos (right box)</p>			
4	VALORACIÓN DEL RIESGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.5	Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	<b>Moderada</b>		0.50	<b>Moderado</b>		0.20
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	<b>0.100</b>		Prioridad del Riesgo	<b>Moderada</b>	
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	<b>X</b>		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Dirección	<b>No Aplica</b>			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	<b>No aplica</b>				
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Documentación faltante en los legajos de personal				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Se debe coordinar y fomentar que el trabajador cumpla con traer su documentación actualizada Se debería tener una infraestructura adecuada y segura, para la custodia de los legajos Como institución se debe procurar ser proactivos en la entrega de documentación de cursos y formación de personal en general				

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

### 16.5. Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Tecnología de la Información y Comunicación

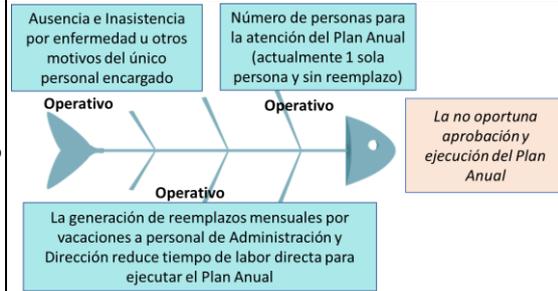
FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión Tecnología de la Información y Comunicación			
		proceso (Nivel 1)	Gestión de Equipos TIC			
		Procedimientos (N2)	Asesoría y Soporte Técnico a Usuarios			
		Actividad	Brindar soporte a los Usuarios de INCOR			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Se atiende las solicitudes de incidencia de todas las áreas usuarias por telefono			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo, Tecnológico				
3.2	CODIFICACIÓN					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Incidencias o fallas en la PC asignada: La pérdida de Información, corrupción de datos, falla de Sistema operativo y falla del disco duro, otros.				
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Corte de fluido eléctrico			
		Causa N° 2	Falta de actualización del Sistema Operativo			
		Causa N° 3	El mal manejo de la PC asignada por parte del Usuario			
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto				
4	VALORACIÓN DEL RIESGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.5	Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	<b>Moderada</b>	0.50		<b>Moderado</b>	0.20	
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.100	Prioridad del Riesgo	Moderada		
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO 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)	Llamada telefónica por incidencia en PC asignada				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Cada Usuario debe tener una clave asignada y no debe compartirla para evitar el riesgo de pérdidas de información o corrupción de datos. Tener un respaldo de data siguiendo la Resolución de Gerencia General N° 1037-GG-ESSALUD-2020 que aprueba la Directiva de Gerencia General N°17-GCTIC-GG-essalud-2020 "Normas para el correcto uso sobre equipos informáticos y dispositivos móviles en EsSalud, que indica realizar back up periódicos cada cierto tiempo para salvaguardar la información de la institución. Si bien se tiene un Grupo electrogeno de respaldo para la continuidad del fluido eléctrico para la atención de áreas críticas, debe realizarse mantenimientos periódicos para tenerlo 100% operativo.				

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

### 16.6. Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión de las Comunicaciones

No se registra

### 16.7. Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Documentaria

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión Documentaria			
		Procedimientos	Gestión de los Archivos de INCOR			
		Actividad	Elaboración y ejecución del Plan Anual			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Administrar adecuadamente la información institucional con el fin de atender las necesidades internas y externas			
		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	La no oportuna aprobación y ejecución del Plan Anual				
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Número de personas para la atención del Plan Anual (actualmente 1 sola persona y sin reemplazo)			
		Causa N° 2	Ausencia e Inasistencia por enfermedad u otros motivos del único personal encargado			
		Causa N° 3	La generación de reemplazos mensuales por vacaciones a personal de Administración y Dirección reduce tiempo de labor directa para ejecutar el Plan Anual			
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto				
4	VALORACIÓN DEL RIESGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.5	Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	<b>Moderada</b>		0.50	<b>Moderado</b>		0.20
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	<b>0.100</b>	Prioridad del Riesgo	<b>Prioridad Moderada</b>		
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	<b>X</b>		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Dirección	<b>No Aplica</b>			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	<b>No aplica</b>				
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Demora en Aprobación y ejecución del Plan Anual				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Se requiere la contratación de una persona que apoye la gestión de Archivo. Se requiere que el personal encargado no reemplace al personal de otras áreas, para lo cual debe preverse otro personal para cubrir estos reemplazos				

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión Documentaria			
		Procedimientos	Gestión Documental			
		Actividad	Atención y seguimiento del flujo documental en todo el ciclo			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Administrar el flujo documental desde que se crea en las oficinas de gestión hasta que concluido el trámite llegan al Archivo			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo, Tecnológico				
3.2	CODIFICACIÓN					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	La no oportuna atención de la información				
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de personal para la atención al usuario			
		Causa N° 2	Falta de Sistema informático de Gestión de la información existente en el archivo			
		Causa N° 3	No se cuenta con equipo suficiente para escanear documentación retrasando tiempos de entrega.			
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto				
4	VALORACIÓN DEL RIESGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.5	Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	<b>Moderada</b>		0.50	<b>Moderado</b>		0.20
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	<b>0.100</b>	Prioridad del Riesgo	<b>Prioridad Moderada</b>		
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	<b>X</b>		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Dirección	<b>No Aplica</b>			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	<b>No aplica</b>				
5	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Quejas por demora en entrega de información			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Implementar una política de gestión documental Contratar y/o capacitar al personal idóneo para poder brindar oportunamente la atención de solicitudes en las áreas correspondientes Digitalización de los documentos con valor permanente Implementar con un Escáner de alta resolución que ayude a la rapidez de la digitalización de documentos Implementar con un Sistema Informático que permita el acceso rápido a la información				

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			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

### 16.8. Matriz de Riesgos – último nivel: Gestión Jurídica y Legal

No se registra

## 17. *Procesos Críticos*

- No se cuenta con un sistema informático de registro de solicitudes de usuario atendidas para poder obtener un indicador sobre las solicitudes por incidencia recibidas.
- No se cuenta con un implementar un Sistema Informático de Gestión Documental que impide tener un rápido acceso a la información
- Se ha identificado la falta de personal profesional en Trabajo Social al interior de la oficina de Gestión de Recursos humanos, quien debería monitorear campañas de bienestar social, inclusive apoyar a la Jefatura de la oficina en estar atenta a detectar mejoras en el clima laboral de la institución.
- Se ha identificado que algunos ítems que son excluidos de los procesos de convocatoria, por contar con especificaciones técnicas (EETT) desfazadas, que no son actualizadas por las áreas usuarias.

## 18. *Mejora continua de los procesos*

- Se ha identificado que la jefatura de Informática ya está en coordinaciones con GCTIC en la sede central de EsSalud que consideren replicar en el INCOR, la implementación que harán próximamente acerca de una nueva plataforma de mesa de ayuda.
- Se requiere implementar un Sistema Informático de Gestión Documental, para abarcar todo el ciclo de vida del trámite documentario, así como para un rápido acceso a la información y atención de los usuarios.
- Formalizar indicadores de evaluación de la gestión de cada oficina de las áreas De Soporte.
- Se requiere que las áreas usuarias actualicen permanentemente las EETT, a partir de las sugerencias recibidas por la oficina de logística, quienes luego de la indagación de mercado, determinan la no pluralidad de marcas y postores para dichas especificaciones técnicas (EETT).
- Implementar un aplicativo donde se puedan visualizar las EETT locales al igual que las que se tiene en la página del IETSI

## 19. *Aspectos finales*

### 19.1. *Conclusiones*

- El presente documento ha sido elaborado sobre la base de la normativa en materia de procesos establecida por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM y la normativa institucional aprobada mediante la Directiva de GG N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 "Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD", aprobada mediante Resolución de GG N° 227-GG-ESSALUD-2019. Para este desarrollo se contó con el valioso apoyo que brindaron durante entrevistas y reuniones de trabajo de los Jefes y el personal de las Oficinas de Administración, Logística, Gestión de Recursos Humanos, Finanzas, Ingeniería Hospitalaria y Servicios, Informática,

Comunicaciones, Asesoría Jurídica, y del Responsable del Archivo Desconcentrado del INCOR.

- El presente Manual de Procesos y Procedimientos “De Soporte del INCOR”, está levantado respetando la indicación de un levantamiento “AS IS”, vale decir “como está actualmente” o “como se vienen desarrollando actualmente los Macroprocesos y procesos De Soporte hasta el Nivel 2”
- Se ha identificado la reducida cantidad de uso de indicadores formalizados para la evaluación de la gestión y/o desempeño en las áreas De Soporte del INCOR.

### **19.2. Recomendaciones**

- Implementar estrategias de monitoreo y control para el seguimiento y gestión de procesos en los que se involucran diversas unidades orgánicas del INCOR.
- Se requiere implementar Indicadores de Gestión en las oficinas De Soporte del INCOR, que ayude a la evaluación de las Jefaturas sobre la gestión de sus oficinas y el desarrollo del procedimiento de cada uno de sus procesos, así como que apoye a la Jefatura de Administración a evaluar la gestión de dichas jefaturas de las diversas áreas De Soporte.
- Orientar todos los procesos a la política de calidad de la institución
- Se sugiere que la secretaria técnica de procesos administrativos disciplinarios STPAD tenga su propio espacio físico para resguardar los expedientes que se encuentran a su entera responsabilidad
- Socializar todos los procesos con el equipo de trabajo de recursos humanos.
- Se requiere una Política Institucional de Gestión Documental en el INCOR
- Se requiere una Unidad de Gestión Documental